



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia
Regional de Educación Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Flores Oleden, Sally Yajayra (orcid.org/0000-0003-4795-0444)

Vilchez Jimenez, Wendy Pamela (orcid.org/0000-0003-2465-4554)

ASESORA:

Mgr. Elespuru Saavedra, María Del Socorro (orcid.org/0000-0002-7662-1342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mí por tanta paciencia.

Sally Yajayra.

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, Vílchez Lalupu Pascual y Jiménez Tello Iris Nicolasa, quienes me vieron iniciar, y han sido mi soporte y apoyo moral a lo largo de toda mi formación profesional. A Dios, que me dio la fe necesaria para no rendirme en el camino y afrontando los días difíciles; A mi tío Jimenez Tello Edilberto, quién siempre confió en mí y me apoyó en todo momento.

Wendy Pamela.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, especialmente a mis padres, quienes son la fuerza y la motivación para mí para actuar y demostrar que no importa el tiempo ni los obstáculos, solo fijarse una meta y lograrla.

Y, sobre todo Dios, que nunca me ha soltado la mano y cuya fe me ha permitido recorrer este camino de miedo ante los acontecimientos tristes y difíciles.

Sally Yajayra.

A mis padres, por su compañía moral, amorosa y económica, en mi camino profesional. A Dios, por no soltarme y mantener mi fe, a pesar de las adversidades.

Wendy Pamela.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ELESURU SAAVEDRA MARIA DEL SOCORRO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.", cuyos autores son FLORES OLIDEN SALLY YAJAYRA, VILCHEZ JIMENEZ WENDY PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

CHICLAYO, 12 de Diciembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| ELESURU SAAVEDRA MARIA DEL SOCORRO DNI: 02817795 ORCID: 0000-0002-7662-1342 | Firmado electrónicamente por: MELESURUS el 22- 12-2023 03:33:34 |

Código documento Trilce: TRI - 0693905



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, FLORES OLIDEN SALLY YAJAYRA, VILCHEZ JIMENEZ WENDY PAMELA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| FLORES OLIDEN SALLY YAJAYRA DNI: 72033787 ORCID: 0000-0003-4795-0444 | Firmado electrónicamente por: SFLORESOL21 el 23- 12-2023 10:01:09 |
| VILCHEZ JIMENEZ WENDY PAMELA DNI: 73817158 ORCID: 0000-0003-2465-4554 | Firmado electrónicamente por: WVILCHEZJ17 el 28-12- 2023 09:30:13 |

Código documento Trilce: INV - 1511284



Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| CARATULA..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| Declaratorio de autenticidad del asesor | iv |
| Declaratoria de autenticidad autores | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| RESUMEN | ixx |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| II. MARCO TEÓRICO | 14 |
| III. METODOLOGÍA..... | 21 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 21 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 22 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo..... | 23 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 25 |
| 3.5. Procedimientos | 26 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 26 |
| 3.7. Aspectos éticos | 27 |
| IV. RESULTADOS..... | 29 |
| V. DISCUSIÓN..... | 34 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 39 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 41 |
| REFERENCIAS..... | 42 |
| ANEXOS | 47 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov | 29 |
| Tabla 2. Correlaciones de las variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario | 30 |
| Tabla 3. Correlación entre la dimensión calidad de interacción y la variable satisfacción del usuario | 31 |
| Tabla 4. Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario | 32 |
| Tabla 5. Correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión valor percibido..... | 33 |

Índice de figuras

| | |
|-----------------------|-----------|
| Figura 1 | 21 |
|-----------------------|-----------|

RESUMEN

Este estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. El método empleado, fue de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por 112 usuarios de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. La técnica para la recolección de datos, fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, conformado por 10 ítems para la primera variable y 10 ítems para la segunda variable de acuerdo con la escala de Likert. Para la obtención de los resultados se utilizó el programa SPSS vers.29. Como resultado se obtuvo la correlación positiva considerable entre las variables, $r=0.626$ y una significancia bilateral de $p<.001$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que el servicio que ofrecen los colaboradores de la GRED Lambayeque, estará reflejado en el nivel de satisfacción que pueden percibir los usuarios. Teóricamente se puede afirmar que la satisfacción del cliente es la base de un sistema de gestión de la calidad.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Lambayeque Regional Education Management. The method used was applied, non-experimental design, descriptive-correlational level and quantitative approach. The population and sample were made up of 112 users of the Lambayeque Regional Education Management. The technique for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire, made up of 10 items for the first variable and 10 items for the second variable according to the Likert scale. To obtain the results, the SPSS version 29 program was used. As a result, a considerable positive correlation was obtained between the variables, $r=0.626$ and a bilateral significance of $p<.001$, therefore the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. Therefore, it is concluded that the service offered by GRED Lambayeque collaborators will be reflected in the level of satisfaction that users can perceive. Theoretically, it can be stated that customer satisfaction is the basis of a quality management system.

Keywords: quality of service, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Tratar de temas como la calidad del servicio en diversas instituciones es clave para las instituciones de educación pública que quieren estar preparadas para enfrentar los desafíos del cambio y la constante demanda que requieren los clientes. Por ello, es importante que las empresas eleven los estándares de calidad, satisfagan las expectativas de los clientes y desarrollen diversas estrategias para satisfacer sus necesidades. Es por ello que el gobierno peruano aprobó el DS N° 004-2013 -PCM, que establece una política nacional de innovación a nivel estatal y fomenta la gestión administrativa en todas las dependencias gubernamentales con el objetivo de lograr resultados talentosos en cuanto a mejorar cada proceso y servicio que se brinde en el sector público (Gaviria & Delgado, 2020).

Es así como a pesar de los esfuerzos políticos en la mejoría de la calidad del servicio en el sector educativo en Tanzania, los informes sugieren que los usuarios siguen insatisfechos. Los investigadores recopilaron datos cuantitativos de 398 personas, lo que generó su insatisfacción, ya que el sistema SERVIQUAL demostró que la confiabilidad era un predictor significativo para satisfacción de cada cliente (Bwachele et al., 2023).

Yakarta occidental, Indonesia, su gobierno se esfuerzan por brindar un buen y máximo servicio en las diferentes instituciones públicas con el único objetivo de alcanzar satisfacción en la comunidad. Sin embargo, un estudio realizado, permitió recopilar información a partir de observaciones, entrevistas y el llenado de instrumento. Considerando que un promedio de 85% de los encuestados, muestra que internamente el valor potencial de la calidad del servicio es actualmente débil (Muksin & Avianto, 2021).

Por otro lado, para Bernuy et al. (2022); señala que la calidad de la prestación de los servicios educativos que se ofrecen en la ciudad de Lima se ve claramente confirmada por la insatisfacción de estudiantes. La calidad de la prestación de los servicios educativos consta de cinco dimensiones: acceso a los servicios, instalaciones y equipos educativos, instrucción, entorno educativo, actividades educativas y resultados educativos. De este modo, es importante saber que al crear lealtad con el usuario, se está estableciendo un sentimiento de apego con ellos y con el servicio que se le puede ofrecer; y estos se ven

reflejados de manera positiva en el comportamiento que llega a tener el usuario con la entidad; tanto que puede llegar un punto a que la organización, tenga la seguridad de que, el mismo usuario vuelva a visitar sus instalaciones, gracias al factor psicológico que creó la entidad en él, por la buena experiencia recibida y vivida (Dávila & Alarcón, 2022).

Coronado (2020) se enfoca en que cuando se trata de calidad de servicio, el servicio debe tener los estándares necesarios para ser brindado al público que lo necesita; es una visualización del servicio que se entrega y así determina la satisfacción que necesita ser percibida. Como tal, tanto las empresas privadas como las públicas deben determinar si servicio en cuestión se ajusta a la calidad.

Para prestar un servicio, es indispensable reconocer que es lo que requiere el usuario. La perspectiva que se llega a tener entre la calidad educativa y la calidad en instituciones de educación es amplia, sin embargo, se requiere de mucha formación de habilidades blandas de parte del personal, como parte fundamental del eslabón económico para el crecimiento educativo y por ende bienestar de los países. En este contexto la empatía jugó una clave importante, puesto que el usuario, resaltó el valor de la atención, actitud o interés personalizado, formando parte así del 61% de la calidad de servicio, que ofrecen, considerándolo así una parte imprescindible de calidad durante el proceso (Barragán et al., 2021).

En un estudio realizado, tomando como referencia a las universidades del Caribe y Latinoamericanas, se logra diferenciar, una débil cobertura educativa en los países de Latino América, así como en los países europeos. Con respecto, a la condición de calidad de la Educación, se busca una mejora continua, para dar respuestas a los nuevos desafíos que se presenten en torno a los avances científicos, tecnológicos, y mejorar la respuesta de atención por parte de los administrativos (Soto & Forero, 2016). En el marco de llegar a fortalecer lazos con el usuario, en el servicio educativo se implementan diversas estrategias, cuyo propósito es llegar a socializar y adaptarse a sus requerimientos u necesidades. En este escenario, el servicio de la educación ha sido impregnada con el objetivo de implementar programas y proyectos con miras al futuro, en el cual lleguen a ser formadores productivos y de buen talento humano (Aguilar, 2018). La calidad

en estas instituciones, empieza a impulsar cambios que ayuden a erradicar la corrupción, buscan la eficiencia y transparencia en la gobernabilidad.

La Gerencia Regional de Educación Lambayeque, es una institución pública encargada de llevar a cabo la gestión pedagógica en los distintos niveles de educación. En ese sentido, la realidad problemática que se presenta radica en que la calidad de servicio que brinda y la satisfacción que puede llegar a experimentar el usuario. En este sentido, la inquietud de la institución es la falta de atención a la oportunidad de la demanda, lo que lleva a que ciertos usuarios estén insatisfechos con servicio que ofrecen, generando dificultades a los colaboradores.

Por consiguiente, se formula la interrogante de: ¿cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque?. Seguidamente, el objetivo general consiste en, determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque. Del cual se desglosan tres objetivos específicos: i) determinar la relación entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque.; ii) determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque., iii) determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor percibido en la GRED Lambayeque.

Para llegar a la hipótesis, se plantearon las siguientes: hipótesis alterna (H_i), existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque.; e hipótesis nula (H_o), no existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque. Con respecto a la justificación teórica se abordó los conceptos empleados para el diseño de variables, siendo para la variable independiente: Satisfacción del usuario de Newstrom (2003) y para la variable dependiente: Calidad de servicio de Izquierdo (2021). Dicho esto, la justificación práctica en esta investigación se tendrá el resultado del trabajo cuando se ponga en práctica o se realice, al estar comprobado la relación entre estas dos variables como son la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque. La implementación de estos resultados brindará la oportunidad de iniciar otros estudios que mejorarán la misión de los colaboradores de la organización y la satisfacción de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes que forman parte del trabajo de investigación, fueron a nivel internacional, nacional y local.

Como antecedente internacional, está el estudio realizado por Vera (2020), en Guayaquil ciudad de Ecuador. En el cual, su objetivo era determinar si existía correlación entre la calidad del servicio de aprendizaje y la satisfacción del usuario. Con un nivel de estudio no experimental, diseño de estudio cuantitativo y correlativo, además de una muestra de 36 padres o apoderados de los estudiantes. Esto condujo al resultado de examinar que efectivamente existe relación característica entre las variables de calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los usuarios. Concluyendo para mejorar la atención al cliente y aumentar la satisfacción con los servicios que brinda la unidad de formación profesional “Ecuador” de la ciudad de Guayaquil, es necesario que se implemente alguna estrategia de calidad de servicio teniendo como base las dimensiones escalares del modelo Servqual.

Continuando con la investigación realizada por Hidalgo (2019) en la ciudad de Ambato Cantón, Ecuador. El objetivo era crear un plan para Uninova para mejorar tanto la satisfacción del cliente como la calidad de la prestación del servicio en el sistema financiero. En cuanto al nivel de investigación, se opta por un diseño transversal no experimental, con un nivel poblacional conformado por 450 clientes activos de la entidad. Como resultado, la calidad del servicio que brinda por la entidad Uninova fue calificada por debajo de lo que los clientes normalmente esperarían. Finalmente, es claro que la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes se relacionan, porque los clientes reciben mejor servicio en el momento adecuado, se satisfacen sus expectativas y necesidades. Como resultado, los clientes ganan lealtad a la marca y los servicios de la institución financiera y obtienen la confianza para continuar.

La investigación de Tenesaca & Rodríguez (2022), su objetivo fue llegar a determinar si la percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la entidad financiera del Cantón Suscal. En cuanto a la investigación ha sido de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y explicativo, y su muestra de 387 usuarios. Por tanto, no solo se llegó a medir la calidad de servicio, sino que se logró evidenciar que los clientes en su mayoría se encuentran conformes con la

calidad del servicio que llegan a recibir de las entidades financieras y respecto a su nivel de satisfacción el porcentaje asciende a 63,82%. Concluyendo que si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, está el trabajo de Franco (2019) en MEDIGLOBAL S.A. Siendo el propósito de este estudio, determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. El estudio, utilizó el enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, en cuanto a su población, fueron 200 personas y una muestra de 120 personas. Los resultados confirman que los aspectos de interacción como el apoyo emocional e información de salud tienen mayor impacto en la satisfacción del usuario. Del mismo modo, se confirma la hipótesis; mostrando de resultado al elemento de interacción interpersonal como uno de los ejes más importantes.

Rivera (2019) en la organización Greenandes, Ecuador. Para el cual, como objetivo se evalúa tanto la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Greenandes. El nivel de investigación fue cuantitativo y se llegaron a utilizar métodos tanto descriptivos, como cuantitativos y deductivos, con una población de 336 exportadores de la organización. Obteniendo un resultado bajo, respecto a la percepción de la calidad del servicio brindado por Greenandes. Finalmente, al evaluar de manera persistente la calidad de los servicios en dichas entidades ecuatorianas, se determina que necesidades insatisfechas tiene la empresa y se debe evaluar la percepción de la empresa sobre lo que están recibiendo sus clientes y las expectativas.

Por otro lado, tenemos una investigación elaborada por Sánchez (2022), en la ciudad de Ica, Perú. Establecer una meta para la correlación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad en el servicio. Debido a que el diseño del estudio no es un experimento transversal con un enfoque cuantitativo, los estudios tienen un nivel descriptivo correlativo y una población de 110 estudiantes. Como resultado se encontró que llega a existir correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Concluyendo, tanto los decanos como los estudiantes deben perseguir el desarrollo y mejoramiento de sus planes de estudio de manera sostenible y seguir impulsando sus trabajos y proyectos a fin de contribuir con mejorar la calidad en cuanto al proceso educativo y satisfacción estudiantil.

Continuando, entre los antecedentes nacionales, el estudio realizado por Quispe et al. (2022) en el Hospital Nacional Dos de Mayo, en Lima, Perú. Se estableció determinar la correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del consumidor. Optándose por un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de tipo básico y con diseño transversal. Además, se contó con una población y muestra de 93 pacientes. Como resultado, se demostró que las variables estaban significativamente relacionadas con un valor de 0,555. Se considera a la capacidad de respuesta como un tema complejo, sin embargo, se comprobó la labor en cuanto a los profesionales de la salud.

El estudio realizado por Morales et. al. (2021) en San Juan de Miraflores. Se opta por calcular el nivel de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la UGEL. En cuanto al nivel de estudio fue no experimental, diseño de estudio cuantitativo y diseño descriptivo correlacional, con 436 docentes como muestra. Derivando al resultado de saber si existe una relación característica entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Concluyendo que existe una correlación alta entre las variables. Además, de recalcar el nivel de la calidad de servicio como buena y se establece que los usuarios en su mayoría llegaron a sentirse muy satisfechos con el servicio.

Ugarte (2021) realizó un estudio en el que se planteó conocer la relación entre la calidad del servicio del comedor y la satisfacción de los alumnos durante el año académico 2019 de la UNMSM. En cuanto al diseño fue no experimental, transversal y correlacional, y la metodología teórica. Con un nivel descriptivo correlacional, aplicándose un formulario a 51 estudiantes. Los resultados muestran a la capacidad de respuesta y a la empatía en regular término con el 40,5% y el 37,8% de los encuestados, respectivamente, mientras que el 36,6 por ciento de los encuestados, se destaca que la dimensión de bienes tangibles es casi deficiente. Se determinó que, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el comedor universitario, tiene una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes.

Continuando, Flores y Saldaña (2020) con su estudio en Iquitos, Perú. Optando no solo por conocer sino también por mejorar la calidad de servicio, en función al valor percibido por los clientes. Esta investigación es de tipo descriptivo

simple, con una muestra poblacional de 100 clientes. Evidenciando gran aceptación entre los clientes hacia la empresa investigada; como conclusión, sus procesos de atención, deberían ser más exigentes y mejorar el tiempo en que se demoran al brindar un servicio.

Por otro lado, Pastor (2019) en su estudio en la región de Andahuaylas. Se plantea establecer la relación entre las dimensiones de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional; además, de tipo básica. Con una población de 407 usuarios y como muestra a 198 usuarios. Como resultado, se evidenció que, si existe una correlación entre las variables, con un valor del coeficiente de correlación de 0,294, es decir, una correlación positiva baja. Concluyendo, que se debe mejorar la capacidad de respuesta por considerarse un indicador importante para la disposición y voluntad de los colaboradores, ayudando y ofreciendo una atención rápida a sus pacientes, incrementando el nivel de satisfacción.

Seguidamente tenemos los antecedentes locales, en donde encontramos a el estudio de Campos (2019) realizado en Lambayeque; con el objetivo de elaborar un plan de capacitación en atención al cliente recomendado para mejorar la satisfacción del consumidor. Este estudio fue un tipo de estudio descriptivo, que posteriormente condujo a la propuesta de un programa de capacitación y con una población conformada por 331 usuarios. Esto se considera necesario para todos los empleados ya que contribuye a su nivel de conocimiento, buenas relaciones y actitud hacia los usuarios. Porque esta relación es muy importante. Esto es importante en el empleo, ya que nos permite trabajar de manera eficiente, servir bien a nuestros usuarios y mantenerlos contentos. Del mismo modo, se puede concluir que mejorar las instalaciones es importante para impresionar a los empleados y hacerlos sentir cómodos. Por lo tanto, los empleados deben recibir capacitación periódica para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Así mismo, se abordó un proyecto de estudio realizado por Reque (2019) en la ciudad de Lambayeque. El objetivo fue determinar si existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en el Departamento de Comunicaciones de la Corte Suprema Municipal de Lambayeque. Por lo tanto, este estudio es tipo no experimental con un diseño correlacionado y de 350

usuarios como muestra poblacional. Los conocimientos adquiridos sugieren un vínculo entre los factores, pero señalan fallas en el servicio de CSJL. Por lo tanto, se puede concluir que existe la necesidad de un programa que ayude a fomentar y dominar la profesionalidad de los comunicadores de CSJL. Al hacerlo, los Comunicadores CSJL practican su experiencia profesional y la ponen a disposición de los usuarios que buscan la resolución de disputas.

Otro estudio realizado por Pastor (2022) en la ciudad de Lambayeque, se buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente como objetivo. Este estudio de diseño cuantitativo básico de tipo correlación no experimental y una muestra poblacional conformada por 186 usuarios. Existiendo correlación entre las variables. De igual forma, los autores creen que es muy importante estudiar cómo califican los usuarios tanto la calidad del servicio como la satisfacción con la institución. Para las instituciones educativas y la información proporcionada, estos son mecanismos valiosos para mejorar ambos. En este contexto, alentar a los usuarios a realizar encuestas periódicas para determinar cómo se sienten realmente respecto a la calidad del servicio y optar por una mejora el desempeño de los empleados urbanos. Concluye que es importante mejorar y adaptar la capacitación a la prestación del servicio. Finalmente, evaluamos regularmente a nuestro personal en los niveles de subordinación superiores, especialmente después de los eventos de capacitación.

Finalmente, se llevó a cabo una investigación por Baldera & Riojas (2022) en Túcume, Lambayeque; con el fin de establecer el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pobladores de Túcume. La metodología que se utilizó para este estudio fue de enfoque o perspectiva cuantitativa, de tipo aplicado-transversal, descriptivo y correlativo, con un diseño no experimental. Como resultado, se encontró que la calidad del servicio, la capacidad de respuesta y la confiabilidad se mantienen en niveles moderados. Por el contrario, la satisfacción del cliente está en un nivel alto, que es comparable al valor percibido del servicio. Por último, se determina que se debe exigir a las autoridades del distrito municipal de Túcume optimizar la calidad de los servicios y realizar capacitaciones dirigidas por docentes para que los empleados puedan adquirir conocimientos en diversos campos para dar respuesta a los usuarios, así

como realizar la gestión de un cronograma de atención que atienda las necesidades de los usuarios y poder brindar espacios para recibir comentarios y quejas para mejorar.

A modo de base teórico, Izquierdo (2021) señala que la calidad en el servicio se enfoca completamente en estudiar y comprender las necesidades que pueda tener el cliente y así superar las expectativas y deseos que pueda tener para un servicio en específico.

El concepto de satisfacción del usuario para Newstrom (2003) señala que es un cúmulo de sentimientos y emociones positivos o negativos con los que los colaboradores ven su trabajo. Es una actitud emocional, una sensación de agrado o desagrado relativo por algo.

Heno (2019) especifica que el valor percibido tiende a ser una evaluación en cuanto a los beneficios y sacrificios que puede tener un cliente respecto al servicio que recibe. Las organizaciones muchas veces le proponen valor al cliente, con la intención de poder mejorar su satisfacción. Así mismo, Contreras et al. (2019) señala que en cuanto a las percepciones se logran enlazar no solo con las características o dimensiones de la calidad del servicio. De acuerdo al contexto, y después de realizar algún consumo, es que la respuesta va tomar valor, en base en la experiencia acumulada, que va tener un acercamiento a la satisfacción.

Por otro lado, la capacidad de respuesta se refiere a la capacidad de respuesta en un colaborador u organización, es la actitud que llega a mostrar para poder ayudar al cliente o usuario, suministrándole un servicio rápido. Ser fiables y darles accesibilidad, va facilitar la capacidad de respuesta, por ende, el cliente va entrar en contacto con rapidez (Cottle, 1991, como se citó en Gómez et. al., 2021).

Las interacciones suelen entrelazarse empleado-cliente, y como parte imprescindible en lo que respecta en un intercambio de servicios; tomando mayor importancia cuando la calidad de servicio es el resultado de procesos. De igual manera, la interacción entre el usuario-servidor público, es muy considerada al momento de tener mayor efectividad en la percepción de la calidad del ciudadano. El usuario toma referencia la actitud, la experiencia y el comportamiento. Llegando a ser el aspecto que más predomina en la satisfacción del ciudadano, al

momento de realizar un trámite. Para tornarse una buena calidad de interacción, el usuario valora la atención que recibe, amabilidad y la intención que llegase a tener el servidor público de brindarle información y ayudarlo (Mimbela, 2018).

La teoría de la percepción y las expectativas de Vroom indica que los colaboradores se comportarán de cierta manera si quieren un ascenso u otra recompensa. Este modelo incluye el deseo del individuo por recompensas específicas, la ejecución de acciones y la percepción de las recompensas recibidas, así como la creencia de que un comportamiento particular conducirá a ciertas recompensas que guían el esfuerzo y la fuerza completa la acción (Vázquez, 2014).

La Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming, también conocida como TQM, es un método de gestión empresarial que se centra en cada área, asegurando un trabajo de alta calidad que asegure la satisfacción del cliente y añadiendo al trabajo restante de otros departamentos. Un factor relacionado con la Calidad Total en la Administración Pública, está relacionado con los mecanismos de supervivencia de las instituciones gubernamentales (Martínez, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación correlacional corresponde a un nivel cuantitativo y según Ramos (2020) aparece la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que indagan extrapolar los resultados obtenidos de la investigación en beneficio de toda la población.

Según los objetivos de investigación, corresponde a una investigación de tipo aplicada y de acuerdo con el autor, señala que una investigación se considera aplicada sólo si el objetivo de los estudios es adquirir nuevos conocimientos, ciertamente resuelve problemas prácticos (Álvarez, 2020).

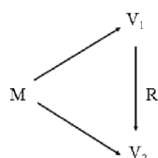
3.1.2. Diseño de investigación:

Además, con respecto al diseño nuestra investigación es no experimental de naturaleza descriptiva-correlacional. Arias et al. (2020) señala que el alcance descriptivo-correlacional, tiene como objetivos observar, describir y fundamentar los aspectos de una o más variables, así como también medir el grado de relación entre dos o más variables.

Con respecto a la investigación no experimental, lo que tenemos que hacer es observar lo que sucede en el entorno real para un análisis más detallado (Hernández et al., 2010).

Figura 1

Figura descriptiva de correlación



M=Muestra

V1= Observación de la variable independiente

V₂= Observación de la variable dependiente

R= Correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Para la variable dependiente, calidad de servicio, se tomó a Izquierdo (2021) quien señala que la calidad en el servicio se enfoca completamente en estudiar y comprender las necesidades que pueda tener el cliente y así superar las expectativas y deseos que pueda tener para un servicio en específico.

Definición operacional:

En cuanto a la variable dependiente, calidad de servicio, se tomó en cuenta el enfoque de Riveros (2007) quien señala de manera muy breve estas dimensiones como: los elementos tangibles que favorecen y apoyan conjuntamente el servicio, la capacidad de respuesta o disposición y la atención individualizada que se ofrece a cada cliente o empatía.

Indicadores:

- Amabilidad y atención de los colaboradores
- Capacidad para gestionar los reclamos y sugerencias.
- Infraestructura.
- Instalaciones y espacios adecuados.
- Uso de herramientas tecnológicas.
- Disponibilidad para brindar ayuda.
- Disposición de tiempo.
- Entendimiento de las necesidades específicas.
- Atención personalizada.

Escala de medición:

Ordinal

Variable Independiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Para la variable independiente, satisfacción del usuario, se consideró a Newstrom (2003) quien señalan que es un cúmulo de sentimientos y emociones positivos o negativos con los que los colaboradores ven su trabajo. Es una actitud emocional, una sensación de agrado o desagrado relativo por algo.

Definición operacional:

Para la variable independiente, satisfacción del usuario, se consideró a Duque (2005) quien indican que cuando se trata de la calidad del servicio, podemos mencionar cinco dimensiones que están más correlacionadas con los comentarios de los usuarios.

Indicadores:

- Soluciones por parte del personal hacia los clientes.
- Interés por conocer las necesidades de los usuarios.
- Confianza del usuario en la institución.
- Intención de buena atención por parte del personal al cliente.
- Resolución de problemas o inconvenientes.
- Recomendación de la institución.
- Adaptación a las necesidades del usuario.
- Personal capacitado para brindar información.

Escala de medición:

Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.2.1 Población: Concebido como el número total de participantes, para esta ocasión, se consideró a los usuarios de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, entre las edades de 25 a 65 años, que se

apersonan a la entidad a realizar trámites propiamente diversos en las distintas áreas de la GRED Lambayeque.

- Criterios de inclusión: Hombres y mujeres entre las edades de 25 a 65 años, que sean docentes y pertenezcan al sector educación y que residan dentro de la región Lambayeque.
- Criterios de exclusión: Hombres y mujeres que no se encuentren entre las edades de 25 a 65 años, además de que no pertenezcan al sector educación, que no laboren en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque y residan en otras regiones del país.

3.3.2 Muestra

Se considera un cálculo adecuado del tamaño de muestra, que no solo permite determinar cuál es la mínima cantidad de personas que se necesitan para probar la hipótesis de interés y de igual manera determinar la factibilidad del mismo y ajustar el presupuesto (Quispe et al., 2020).

Para complementar la investigación y tener un sustento de fiabilidad, es importante conocer su muestra, la cual hace referencia a la población donde se va desarrollar lo antes mencionado; por ende, se consideró un total de 112 participantes, siendo esta cantidad significativa que pueda corroborar dicha investigación.

3.3.3 Muestreo

Se optó por el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque permite tener una elección de manera arbitraria, es decir se puede establecer cuántos participantes puede haber en el estudio, además es la menos costosa, y utiliza pruebas de cuestionarios para generar ideas y descartar o corroborar hipótesis, como en el caso de esta investigación (Hernán et al., 2019).

3.3.4 Unidad de análisis

Se considera que la unidad de análisis es el objeto de estudio que genera los datos o información para el análisis del estudio (Arias, 2020).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la técnica e instrumento para la recolección de datos, se consideró que la encuesta que para Arias & Covinos (2021) consideran que tiene una aplicación sencilla y comprensible, además que sirve como herramienta para las preguntas que se asignaban a ambas variables.

En vista del contexto, se consideró aplicar un cuestionario de calidad de servicio y satisfacción al usuario, conformado por 20 ítems, utilizando la escala de Likert, en el cual se evidenció las propiedades de confiabilidad y validez.

Se otorgó capacidad de validez a las preguntas antes mencionadas utilizando criterios de validez de expertos, lo que también proporcionó validez de contenido a las preguntas; indicando que pudieron establecer el final de su construcción (Collet et al., 2018).

Es por ello que, para verificar la veracidad de los datos, estos fueron evaluados por 3 expertos, quienes realizaron una verificación exhaustiva de las variables de investigación con la hipótesis.

El índice de confiabilidad, se alude a la probabilidad de que las preguntas produzcan resultados comparables a lo largo del tiempo cuando se aplican en poblaciones con equivalentes de índole (Valdés et al., 2019).

Así mismo, a través de la prueba del Alfa de Cronbach, el cual determino el nivel de confiabilidad y se procedió a su aplicación. Se obtuvo de este modelo la confiabilidad de los resultados procesados para las dos variables, siendo un total de 0.938 de los 20 ítems.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_t^2}{s_t^2} \right]$$

Para determinar la confiabilidad de cada variable se utilizó la herramienta del SPSS, el cual obtuvo un porcentaje de confiabilidad para la primera variable

calidad de servicio, un 0.900. Continuando con la segunda variable, satisfacción del usuario, se determinó un 0.924.

3.5. Procedimientos

El proceso investigativo, se inició con la comprensión del entorno circundante, detectando el problema en cuestión y definiendo la solución a través de los objetivos y diseños de la investigación.

Durante el proceso de desarrollo, se tomaron en cuenta los requerimientos de la universidad, incluyendo las referencias, trabajos preexistentes y teorías que sustentan la realidad situacional y su marco teórico. En esta fase se construyeron los instrumentos de medida utilizando modelos y enfoques actuales, y se establecieron sus propiedades psicométricas mediante un marco metodológico. La aplicación de los cuestionarios diseñados se realizará a través de la interfaz de Google Forms, donde una vez personalizado se compartirá el enlace, y una vez cumplimentado se descargará el cuestionario en formato Excel, permitiendo obtener la prueba piloto y escala global. Cabe destacar que la sistematización de la práctica del SPSS ayudó en el análisis de resultados, discusión y resultados.

Finalmente, al obtener los índices, permitirán el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones basadas en la calidad de servicio y satisfacción al usuario, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se brinda en la GRED y aún más importante, alcanzar las expectativas del usuario para poder llegar a la satisfacción.

3.6. Método de análisis de datos

Para Hurtado (2017) las estadísticas están en el centro de cualquier investigación cuantitativa, ya que asignan criterios de rigor científico y, a su vez, sirven de precedentes para estudios posteriores.

Así mismo, se utilizó la escala de Likert para comprender la relación entre las variables. Esta escala puede utilizarse para determinar la percepción de cualquier variable cuantitativa que, por definición, denota algún orden (Lee et al., 2019).

Consecuentemente, se utilizó programas como Microsoft Excel y SPSS versión 29, lo que permitió la selección y concatenación de respuestas específicas de la dimensión y su presentación junto con los resultados.

Ya que estas herramientas hacen posible calcular la fiabilidad, al realizar el cálculo del coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach, mediante el paquete estadístico SPSS (Rodríguez & Reguant, 2020).

3.7. Aspectos éticos

La Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV establece los principios fundamentales para los productos científicos que produce la Universidad César Vallejo. Considerado como un foco de estudio dentro del compendio.

En consecuencia, la transparencia de los datos, la veracidad al momento de incluir dichos datos, el respeto y la confidencialidad estuvieron dirigidos a los usuarios que brindaron sus respuestas, así como a la entidad en cuestión, debido a que esta vela por reservarse los datos sensibles y confidenciales obtenidos, y como investigadores, el anonimato es más que necesario para el bienestar de ambos grupos (Universidad César Vallejo, 2021).

Principio de beneficencia: El trabajo realizado y descrito tiene como objetivo prevenir el fraude y cualquier actividad clandestina que pueda comprometer la integridad de los estudiantes universitarios que participan en investigaciones. No se ha hecho ni se hará nada que ponga en peligro la apertura de la relación laboral entre el investigador y el estudiante bajo investigación.

Principio de no maleficencia: Esta investigación no pretende sesgar, alterar hechos ni servir a ningún propósito que no sea académico.

Principio de consentimiento informado: Ya que es un proceso dinámico en el que un individuo acepta voluntariamente cooperar con un análisis realizado después de la divulgación informada y el conocimiento de las partes involucradas.

Principio de confidencialidad: significa el anonimato de las identidades de los participantes de la investigación, así como la confidencialidad de la información que revelan.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Tabla 1.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

| | | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|----|---------------------------------|-----|-------|
| | | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción del usuario | de | .322 | 112 | <.001 |
| Calidad de servicio | de | .239 | 112 | <.001 |

Fuente: Software SPSS versión 29.

Según los resultados conseguidos al realizar la prueba de normalidad, utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se puede verificar una significancia $p < .001$, lo que significaría que nuestra prueba es no-normal, es por ello que se utiliza la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables. Además de un valor estadístico de 0.322 para la variable satisfacción del usuario y 0.239 para la variable calidad de servicio.

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional De Educación Lambayeque.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional De Educación Lambayeque.

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional De Educación Lambayeque.

Tabla 2.

Correlaciones de las variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario

| | | | Satisfacción del usuario | Calidad de servicio |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | 1.000 | .626** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 112 | 112 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | .626** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 112 | 112 |

Fuente: Software SPSS versión 29.

De acuerdo con la tabla 2, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman indica para ambas variables, satisfacción del usuario y calidad de servicio, poseen una correlación positiva considerable de 0.626 y una sig. Bilateral de $p < .001$. Lo cual indicaría que existe correlación entre ambas variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Determinar la relación entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

H1: Existe relación entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

Ho: No existe relación entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

Tabla 3.

Correlación entre la dimensión calidad de interacción y la variable satisfacción del usuario

| | | | Calidad de Interacción | Satisfacción del Usuario |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de Interacción | Coefficiente de correlación | 1000.000 | ,584** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 112 | 112 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,584** | 1000.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 112 | 112 |

Fuente: Software SPSS versión 29.

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 3, se deduce que existe una correlación positiva considerable en el Rho de Spearman 0,584 y sig. Bilateral $p < .001$. Lo cual indicaría que existe correlación entre ambas variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

Tabla 4.

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario

| | | | Capacidad de Respuesta | Satisfacción del usuario |
|--------------------|------------------------------|--|--------------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Capacidad de Respuesta | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1.000 112 | ,608** 112 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,608** <.001 112 | 1.000 112 |

Fuente: Software SPSS versión 29.

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 4, se deduce que existe una correlación positiva considerable en el Rho de Spearman 0,608 y sig. Bilateral $p < .001$. Lo cual indicaría que existe correlación entre ambas variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor percibido en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y el valor percibido en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y el valor percibido en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

Tabla 5.*Correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión valor percibido*

| | | | Calidad de Servicio | Valor Percibido |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|
| Rho de Spearman | Calidad de Servicio | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,549** |
| | | Sig. (bilateral) | | <.001 |
| | | N | 112 | 112 |
| | Valor Percibido | Coeficiente de correlación | ,549** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | |
| | | N | 112 | 112 |

Fuente: Software SPSS versión 29.

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 5, se deduce que existe una correlación positiva considerable en el Rho de Spearman 0,549 y sig. Bilateral $p < .001$. Lo cual indicaría que existe correlación entre ambas variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Por lo tanto, en este estudio, los resultados se analizan con resultados similares informados en estudios anteriores.

Para el objetivo general, se planteó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, en el cual se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva considerable, con una significancia de $p < .001$ y una correlación de 0.626, de acuerdo al Rho de Spearman. Es decir, ambas variables se afectan entre sí y esto es reafirmado por Morales et. al. (2021) en su investigación “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores”, estableció que si existe una relación característica entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Concluyendo que existe una correlación alta entre las variables. Además, se recalca el nivel de la gestión de la calidad del servicio como y se establece que la gran parte de los clientes se sentían satisfechos con el servicio.

De igual manera, es respaldado por Vera (2020) , puesto que, en su investigación realizada “Servicio estudiantil y satisfacción del cliente en instituciones educativas privadas en la ciudad de Guayaquil, Ecuador 2020”, concluye con la existencia de una relación característica entre las variables de calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario. Por ello, mientras más se trabaje en mejorar la atención del cliente, se incrementa la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos.

Así mismo, esto se puede corroborar con la Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming, también conocida como TQM, es un método de gestión empresarial que se centra en cada área, asegurando un trabajo de alta calidad que asegure la satisfacción del cliente y añadiendo al trabajo restante de otros departamentos. Un factor relacionado con la Calidad Total en la Administración Pública, está relacionado con los mecanismos de supervivencia de las instituciones gubernamentales (Martínez, 2005).

Con respecto al primer objetivo específico, se estableció determinar la relación entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, se obtuvo la correlación de Rho Spearman en un 0,584 y una significancia de $p < .001$. Esto quiere decir que ambas variables poseen una correlación positiva. Los resultados obtenidos son reafirmados por Franco (2019) quien en su estudio "Calidad de la interacción de enfermería y su impacto en la satisfacción del paciente en MEDIGLOBAL S.A.", obtiene como resultado que existe relación entre las variables calidad de interacción y satisfacción del usuario, confirmando que los aspectos de interacción como el apoyo emocional e información de salud tienen mayor impacto en la satisfacción del usuario. Asimismo, considera el elemento de interacción interpersonal es uno de los ejes más importantes.

Así mismo, Campos (2019), con su estudio "Calidad de atención al cliente para la satisfacción del usuario en la Oficina Regional de Promoción del Empleo de Lambayeque, 2019", considera necesario elaborar un plan de capacitación en atención al cliente recomendado para mejorar la satisfacción del consumidor, esto con la intención de contribuir en su nivel de conocimientos en los colaboradores, sus buenas relaciones y actitud hacia los usuarios; es por ello que esta relación es muy importante.

De igual manera, Mimbela (2018) señala que las interacciones suelen entrelazarse empleado-cliente, y como parte imprescindible en lo que respecta en un intercambio de servicios; tomando mayor importancia cuando la calidad de servicio es más el resultado de los procesos, que los resultados. De igual manera, la interacción entre el usuario-servidor público, es muy considerada al momento de tener mayor efectividad en la percepción de la calidad del ciudadano. El usuario toma referencia la actitud, la experiencia y el comportamiento. Llegando a ser el aspecto que más influye en la satisfacción del ciudadano, al momento de realizar un trámite; y para tornarse una buena calidad de interacción, el usuario valora la atención que recibe, su amabilidad, y sobre todo el saludo, la intención que llegase a tener el servidor público de brindarle información y ayudarlo.

Continuando, con el segundo objetivo específico, se suscitó determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, se obtuvo una correlación de 0,608 y una sig. bilateral $p < .001$. En otras palabras, se determina que existe una afectación positiva de las variables entre sí. Pastor (2019) en su estudio “Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del hospital sub regional de Andahuaylas, 2019”, evidenció que existe una correlación entre las variables, con un valor del coeficiente de correlación de 0,294, es decir, una correlación positiva baja. Sin embargo, concluye que se debe mejorar la capacidad de respuesta porque es un indicador muy importante teniendo como concepto disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los pacientes y ofrecerles una atención rápida que ayuda a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

De igual forma, en el trabajo “La capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, servicio de oncología médica del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2021” Lima, Perú., realizado por Quispe et al. (2022) se demuestra que las variables estaban significativamente relacionadas con un valor de 0,555. Considerándose, la capacidad de respuesta como complejo, pero al mismo tiempo, viable en cuanto a la relación colaborador – usuario.

Además, (Cottle, 1991, como se citó en Gómez et. al., 2021) refiere que la capacidad de respuesta es la actitud que un colaborador, trabajador o empresa, llegue a mostrar para poder ayudar al cliente o usuario, suministrándole un servicio rápido. Ser fiables y darles accesibilidad, va facilitar la capacidad de respuesta, por ende, el cliente va entrar en contacto con rapidez.

Por último, el tercer objetivo específico, se suscitó determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor percibido en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. En el cual, se obtuvo un coeficiente

relacional Rho de Spearman de 0,549 y una sig. bilateral $p < .001$. En otros términos, quiere decir que existe una correlación positiva considerable. Este resultado es reafirmado por Flores & Saldaña (2020) en su investigación, “La calidad de servicio y el valor percibido, por los clientes de la empresa Motoservicio Barreto EIRL”, se determinó que existe relación entre las variables. Así mismo, evidenciaron la gran aceptación que tiene los clientes con la empresa, como conclusión esto conlleva a que sus procesos de atención, sean muchos más exigentes y mejorados con respecto al tiempo que se demora brindando un servicio.

También es respaldado por Baldera & Riojas (2022), con su investigación “Calidad de atención en el servicio y satisfacción en los pobladores de la Municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.”, desea establecer el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción en los pobladores de Túcume. El valor percibido se encuentra en un nivel alto, lo que conlleva a que se considere realizar capacitaciones dirigidas por docentes para que los empleados de diversos rubros puedan adquirir conocimientos en diversos campos para dar respuesta a los usuarios, y estos puedan tener una mejor percepción a los servicios brindados.

Henao (2019) considera que el valor percibido es una evaluación donde se confrontan los beneficios y sacrificios en los que incurren un cliente con el uso del servicio. Las empresas pueden proponerle valor al cliente tratando de mejorar la satisfacción de éste, y considerando en sus estrategias no solo lo que se les ofrece, sino también lo que dicho cliente tiene que sacrificar para acceder al producto o servicio. Es por ello, que el valor percibido está estrechamente relacionado con la calidad de servicio. Así mismo, Contreras et al. (2019) señala que en cuanto a las percepciones se logran enlazar no solo con las características o dimensiones de la calidad del servicio. De acuerdo al contexto, y después de realizar algún consumo, es que la respuesta va tomar valor, en base en la experiencia acumulada, que va tener un acercamiento a la satisfacción.

Así mismo, la teoría de la percepción y expectativas de Vroom, señalan que los colaboradores se comportarán de cierta manera si quieren un ascenso u otra recompensa. Este modelo incluye el deseo del individuo por recompensas específicas, la ejecución de acciones y la percepción de las recompensas recibidas, así como la creencia de que un comportamiento particular conducirá a ciertas recompensas que guían el esfuerzo y la fuerza completa la acción (Vázquez, 2014).

VI. CONCLUSIONES

En la investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional De Educación Lambayeque. Por ello se plantearon hipótesis, de las cuales fue confirmada, por los resultados obtenidos, la hipótesis alternativa, sosteniendo que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, es decir, que el servicio que ofrecen los colaboradores de la GRED Lambayeque, estará reflejado en el nivel de satisfacción que pueden percibir los usuarios. Por tanto, teóricamente se puede afirmar que la satisfacción del cliente es la base de un sistema de gestión de la calidad.

Continuando con el primer objetivo específico, se determinó la relación entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque. Como resultado se encontró que existe una relación entre la dimensión calidad de interacción y satisfacción del usuario, por lo tanto, se confirma la hipótesis alternativa. Así mismo, se concluye que el 49% de los encuestados considera que calidad de interacción es efectiva y agradable por lo cual se considera que, si la comunicación entre el usuario y el servicio ofrecido es considerablemente buena, es probable que la experiencia del usuario sea positiva. Sin embargo, esto también significa que aproximadamente la mitad de los encuestados no consideraban agradable la calidad de la interacción. Esto puede señalar factores que se pueden mejorar en términos de comunicación, colaboración u otros aspectos de la interacción.

El segundo objetivo específico, se planteó determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la GRED Lambayeque. Se obtuvo como resultado, que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Agregado a lo mencionado, el 46% de los encuestados señalan que la capacidad de respuesta que se ofrece en la entidad es eficiente, en otras palabras, se considera que las experiencias rápidas y eficientes que brinda la entidad a menudo resultan como

experiencias positivas en los usuarios. Sin embargo, es importante resaltar que aún existe un porcentaje 54% que no considera efectiva la capacidad de respuesta. Esto demuestra que todavía hay margen de mejora, según los comentarios de algunas muestras.

Con respecto al tercer objetivo específico, se trazó determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor percibido en la GRED Lambayeque. Como resultado se encontró que existe una relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión valor percibido, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto quiere decir que, la GRED Lambayeque tiende a mejorar el valor percibido por los usuarios, ya que se demuestra que cierta parte importante de los usuarios encuentra la capacidad de responder de la entidad de manera eficaz, poniendo de relieve la importancia de este aspecto para la satisfacción del cliente o la experiencia del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Al jefe de Administración, se recomienda en cuanto a las actividades que lleguen a programarse en un plazo determinado, las den por concluido en dichas fechas, para minimizar errores y posteriormente buscar darles una correcta orientación a las diferentes acciones de los colaboradores, para que puedan brindar un buen servicio; y en consecuencia sea factible el aumento de la satisfacción de los usuarios.

Al jefe de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, se le sugiere que promueva desarrollar talleres o capacitaciones, permitiendo difundir distintas opciones de calidad de atención, y poder impulsar en el personal, mejoras en sus capacidades profesionales, y habilidades blandas, para que se pueda brindar un mejor servicio.

A los jefes de las diversas áreas de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, se recomienda que mejoren la confianza entre sus colaboradores; además, de optar por una política de mejora en cuanto a sus procesos y tramitaciones; con la única intención de incrementar la satisfacción de los usuarios.

Al personal de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, se sugiere ser coherente y preciso al momento de brindar la información, además de, ser oportunos, rápidos, y dispuestos a solucionar las inquietudes de los usuarios; de igual manera, ser empáticos y mantener su predisposición en la atención, se logrará mejorar la calidad de atención y se aumentará la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. J. (2018). Servicio educativo: una revisión legislativa de su estructuración frente a las obligaciones del estado. *Revista Perspectivas*, 3(2), 110-120. <https://doi.org/10.22463/25909215.1594>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima.
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración* (Arias Gonzáles José).
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1er ed.). ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias, J. L., Covinos, M. R., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 237-247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Baldera, C. R., & Riojas, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022* [Título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92558/Baldera_DCR-Riojas_BS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barragán, C. H., García, J. J., & Medina, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 1. <https://doi.org/10.36677/recai.v11i30.16822>
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Campos, K. (2019). *Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38671/Campos_TK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Collet, C., Nascimento, J. V. do, Folle, A., & Ibáñez, S. J. (2018). Construcción y validación de un instrumento para el análisis de la formación deportiva en voleibol. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 19(1), 178-191. <https://doi.org/10.6018/cpd.326361>
- Contreras, J. Q., Camacho, M., & Segura, L. A. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el Modelo SERVQUAL a una microempresa Chocolatera. *Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 1(1).
- Dávila, H., & Alarcón, G. (2022). Marco teórico y operacionalización sobre factores que influyen en la lealtad de los usuarios de los portales digitales de noticias. *Vinculatégica*, 7(2). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-77>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *INNOVAR*, 15, 64-80.
- Flores, C. A., & Saldaña, S. G. (2020). *La calidad de servicio y el valor percibido por los clientes de la empresa Motoservicio Barreto EIRL* [Tesis de bachiller, Universidad Nacional de Amazonia Peruana]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Amazonia Peruana.
- Franco, A. M. (2019). *Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Gaviria, R., & Delgado, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1241-1255. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Henao, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 186. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernán, A., Blanco, M. R., & Valledor, R. F. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica* (1ra ed.). Editorial Académica Universitaria (Edacun).

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación* (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hidalgo, M. F. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato.
- Hurtado, M. (2017). La Estadística en la Investigación Científica. *CONOCIMIENTO PARA EL DESARROLLO*, 8(1), 113-120.
- Izquierdo, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lee, P., Joo, S. H., & Lee, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure. *Personality and Individual Differences*, 142, 13-20. <https://doi.org/10.1016/J.PAID.2019.01.022>
- Martínez, J. (2005). Nueva Gerencia Pública: Análisis Comparativo de la Administración Estatal en México. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(39), 13-49.
- Morales, G. P., Paucar, Y. R., León, C. G., Matos, J. J., Pujay, O. E., & Gutiérrez, E. E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). *Source: Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*. 16(1), 40-60. <https://doi.org/10.2307/26976574>
- Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (5ta ed.). McGraw Gill.
- Pastor, J. M. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94516/Ortega_PDFJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Pastor, Y. (2019). *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019* [Título profesional, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional Universidad Nacional José María Arguedas.
- Quispe, A. M., Pinto, D. F., Huamán, M. R., Bueno, G. M., & Valle-Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 13(1), 78-83. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>
- Quispe, R. E., Reyes, K. A., & Ruiz, D. R. (2022). *La capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, servicio de oncología médica del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2021* [Título profesional, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Universidad Continental.
- Reque, R. A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque*. Universidad César Vallejo.
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Riveros, P. E. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio: sea líder en mercados altamente competidos (3a ed.). *Ecoe*.
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d Innovación Recerca en Educació*, 13(2). <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Sánchez, V. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
- Soto, D. E., & Forero, A. (2016). La Universidad Latinoamericana y del Caribe en los Desafíos del Siglo XXI. *REVISTA HISTORIA DE LA EDUCACIÓN LATINOAMERICANA*, 18(26), 279-309. <https://doi.org/10.19053/01227238.4375>

- Tenesaca, B. L., & Rodríguez, R. T. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Católica de Cuenca. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Ugarte, W. D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Universidad César Vallejo. (2021). *UCV. (2021). Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°021-2021-VI-UCV (p. 2). Universidad César Vallejo*.
- Valdés, A. A., García, F. I., Torres Acuña, G. M., Urías Murrieta, M., & Grijalva Quiñonez, C. S. (2019). *Medición en investigación educativa con apoyo del SPSS y el AMOS* (Fernando de Haro & Omar Fuentes, Eds.; 1a edición). Clave Editorial.
- Vázquez, M. (2014). La motivación de los empleados en bibliotecas a través de la teoría de las expectativas. *Revista Infoacceso*, 2(1), 3-14.
- Vera, F. L. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la "Unidad Educativa Particular Ecuador" Guayaquil, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|---|--|---|--|--|---|---|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional De Educación Lambayeque?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional De Educación Lambayeque.</p> | <p>Hipótesis General: H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional De Educación Lambayeque.</p> | <p>Satisfacción del Usuario</p> | <p>Calidad Funcional</p> <p>Valor percibido</p> <p>Confianza</p> <p>Expectativas</p> | <p>Soluciones por parte del personal hacia los clientes.</p> <p>Interés por conocer las necesidades de los usuarios.</p> <p>Confianza del usuario en la institución.</p> <p>Intención de buena atención por parte del personal al cliente.</p> <p>Resolución de problemas o inconvenientes.</p> <p>Recomendación de la institución.</p> <p>Adaptación a las necesidades del usuario.</p> <p>Personal capacitado para brindar información.</p> | <p>Tipo de inv.: Aplicada</p> <p>Diseño de inv.: No experimental, correlacional</p> <p>Muestra: 100 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> |
| <p>Problemas Específicos: ¿Existe relación significativa entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque? ¿Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque? ¿Determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor</p> | <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor percibido en la Gerencia Regional de Educación</p> | <p>Hipótesis Específicas: (H1): Existe relación significativa entre la calidad de interacción y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. (H1): Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. (H1): Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el</p> | <p>Calidad De Servicio</p> | <p>Calidad De Interacción</p> | <p>Amabilidad y atención de los colaboradores</p> | <p>Instrumento: Cuestionario</p> |

percibido en la Lambayeque.
Gerencia Regional de
Educación
Lambayeque?

valor percibido en la
Gerencia Regional de
Educación
Lambayeque.

Anexo 2.

Tabla de operacionalización de variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|---------------------------------|--|---|------------------------|---|---------------------------|
| Satisfacción Del Usuario | Para (Newstrom, 2003) señala que la satisfacción es un cúmulo de sentimientos y emociones positivos o negativos con los que los colaboradores ven su trabajo. Es una actitud emocional, una sensación de agrado o desagrado relativo por algo. | Respecto a la calidad orientada al servicio se pueden mencionar las cinco dimensiones que mayor correlación guardan respecto a las evaluaciones formuladas por usuarios. (Duque, 2005) | Calidad Funcional | Soluciones por parte del personal hacia los clientes. Interés por conocer las necesidades de los usuarios. | Ordinal, escala Likert de |
| | | | Valor percibido | Confianza del usuario en la institución. Intención de buena atención por parte del personal al cliente. | |
| | | | Confianza | Resolución de problemas o inconvenientes. Recomendación de la institución. | |
| | | | Expectativas | Adaptación a las necesidades del usuario. Personal capacitado para brindar información. | |
| | | | | | |
| Calidad Servicio | De acuerdo con (Izquierdo, 2021) quien señala que la calidad de un servicio se basa en comprender las necesidades del cliente y superar las expectativas o deseos del usuario para un servicio en particular. | Riveros (2007) define muy brevemente estas dimensiones como: los elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio, la capacidad de respuesta o disposición y empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente. | Calidad De Interacción | Amabilidad y atención de los colaboradores Capacidad para gestionar los reclamos y sugerencias. | Ordinal, escala Likert de |
| | | | Aspectos Tangibles | Infraestructura. Instalaciones y espacios adecuados. Uso de herramientas tecnológicas. | |
| | | | Capacidad De Respuesta | Disponibilidad para brindar ayuda. Disposición de tiempo. | |
| | | | Empatía | Entendimiento de las necesidades específicas. Atención personalizada. | |
| | | | | | |

Anexo 3.

Instrumento de recolección de datos

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| GÉNERO | | | |
| Femenino | <input type="checkbox"/> | Masculino | <input type="checkbox"/> |

| | |
|-----------------|--------------------------|
| Usted es: | |
| Docente Activo | <input type="checkbox"/> |
| Docente Cesante | <input type="checkbox"/> |
| Otro Usuario | <input type="checkbox"/> |

¿En qué distrito se encuentra ubicado la institución educativa donde labora?

Instrucciones: Reciba un cordial saludo, a la vez contando con su total disposición y consentimiento, le presentamos una serie de preguntas con fines netamente académicos y de carácter confidencial, que nos permitirá recolectar información relevante para el estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, por lo que se le solicita responder las siguientes preguntas, marcando con un aspa (x) según corresponda la Escala de Likert.

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

| V1: Satisfacción del usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| D1: Calidad Funcional | | | | | |
| Soluciones por parte del personal hacia los clientes. | | | | | |
| 1. ¿Durante su visita a la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, recibieron soluciones rápidas por parte de los colaboradores, a los problemas que se les presentaron? | | | | | |
| Interés por conocer las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| 2. ¿Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, mostraron interés por conocer sus necesidades? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| D2: Valor percibido | | | | | |
| Confianza del usuario en la institución. | | | | | |
| 3. ¿Siente confianza cuando se presenta en las instalaciones de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque? | | | | | |
| Intención de buena atención por parte del personal al cliente. | | | | | |
| 4. ¿Califica como buena atención, al servicio recibido por los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque? | | | | | |
| D3: Confianza | | | | | |
| Resolución de problemas o inconvenientes. | | | | | |
| 5. ¿Confía en la resolución de problemas o inconvenientes, que le pueda brindar la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque? | | | | | |
| 6. ¿Los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, facilitaron sus trámites? | | | | | |
| Recomendación de la institución. | | | | | |
| 7. ¿Considera poder recomendar los servicios que brinda la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque? | | | | | |
| D4: Expectativas | | | | | |
| Adaptación a las necesidades del usuario. | | | | | |
| 8. ¿Siente que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, se adapta a las necesidades que pueda presentar como usuaria(o)? | | | | | |
| Personal capacitado para brindar información. | | | | | |
| 9. ¿Considera que el personal de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, está capacitado para brindar la información requerida por el usuario(o)? | | | | | |
| 10. ¿Considera que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, debe capacitar a sus colaboradores para mejorar sus habilidades blandas? | | | | | |

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE

| | | | |
|----------|--|-----------|--|
| GÉNERO | | | |
| Femenino | | Masculino | |

| | |
|-----------------|--|
| Usted es: | |
| Docente Activo | |
| Docente Cesante | |
| Otro Usuario | |

¿En qué distrito se encuentra ubicado la institución educativa donde labora?

Instrucciones: Reciba un cordial saludo, a la vez contando con su total disposición y consentimiento, le presentamos una serie de preguntas con fines netamente académicos y de carácter confidencial, que nos permitirá recolectar información relevante para el estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, por lo que se le solicita responder las siguientes preguntas, marcando con un aspa (x) según corresponda la Escala de Likert.

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

| V2: Calidad de servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| D1: Calidad de Interacción | | | | | |
| Amabilidad y atención de los colaboradores | | | | | |
| 1. ¿Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son amables al brindar la atención? | | | | | |
| Capacidad para gestionar los reclamos y sugerencias. | | | | | |
| 2. ¿Considera que la capacidad para gestionar los reclamos y las sugerencias de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es eficiente? | | | | | |
| D2: Aspectos Tangibles | | | | | |
| Infraestructura. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 3. ¿Considera que la infraestructura de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es una de las mejores? | | | | | |
| Instalaciones y espacios adecuados. | | | | | |
| 4. ¿Considera que los espacios de atención al usuario de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se encuentran aseados, ventilados y cómodos? | | | | | |
| Uso de herramientas tecnológicas. | | | | | |
| 5. ¿Considera que las oficinas de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque cuentan con equipos suficientes y modernos? | | | | | |
| D3: Capacidad de Respuesta | | | | | |
| Disponibilidad para brindar ayuda. | | | | | |
| 6. ¿Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se muestran dispuestos a atender y ayudar? | | | | | |
| Disposición de tiempo. | | | | | |
| 7. ¿Considera que la atención que brindan los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque fue rápida? | | | | | |
| D4: Empatía | | | | | |
| Entendimiento de las necesidades específicas. | | | | | |
| 8. ¿Las autoridades de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son asequibles y están prestas a sus gestiones específicas? | | | | | |
| Atención personalizada. | | | | | |
| 9. ¿Durante su permanencia en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque los colaboradores que lo atendió mostraron empatía y respeto? | | | | | |
| 10. ¿Siente comodidad al realizar trámites en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque dado que inspira confianza y empatía a los colaboradores que laboran en las distintas áreas? | | | | | |

Anexo 4.
Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|---|--|--------------------|
| Nombre del juez: | JULIO CÉSAR NUNTÓN MORE | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () | Social (X) |
| | Educativa () | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | 11 AÑOS | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (X) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque |
| Autores: | Flores Oliden Sally Yajayra Vílchez Jiménez Wendy Pamela |
| Procedencia: | Perú - Chiclayo |
| Administración: | virtual |
| Tiempo de aplicación: | 22:30 min en total por el llenado de las 100 encuestas |
| Ámbito de aplicación: | Muestra de 20 usuarios de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque |
| Significación: | La primera variable satisfacción del usuario, está compuesta por 3 dimensiones: calidad funcional, valor percibido, confianza y expectativas. Por otro lado, para la segunda variable calidad de servicio tiene como dimensiones calidad de interacción, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía a partir de 17 indicadores, evaluado por 20 ítems y respuesta en escala ordinal. |

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|-------------------------|---|
| SATISFACCION DEL USUARIO | CALIDAD FUNCIONAL | Definida como la percepción del usuario o cliente, no solo del resultado que recibe al finalizar sus diligencias sino también en su desarrollo; la capacidad de buena disposición por parte de los colaboradores de la entidad. (SaSn Martín 2022). |
| | VALOR PERCIBIDO | El valor percibido siempre va estar basado en el cliente, en cómo este evalúa entre los beneficios, atención recibida y costos de una u otra compañía. (Sivers, 2021). |
| | CONFIANZA | Para los usuarios, la confianza que le pueda brindar una entidad, conlleva a crear una buena relación, en donde el usuario llega a creer en los servicios que la empresa le proporciona. (Ho Monsalve, 2021). |
| | EXPECTATIVAS | Las expectativas llegan a catalogarse como creencias o anticipación de algún evento o suceso que se espera llegue a suceder con satisfacción, es decir, las ideas que el usuario se crea al visualizar una publicidad y el servicio recibido puede que sea diferente. (Naldos y Rosas, 2018). |
| CALIDAD DE SERVICIO | CALIDAD DE INTERACCIÓN | Se define como la relación entre el consumidor y el colaborador, el ambiente en el que se presta el servicio y el fin del servicio (Mimbela, 2018). |
| | ASPECTOS TANGIBLES | Los aspectos tangibles puede definirse como el conjunto de elementos relacionados con el aspecto tecnológico y el equipo de personal de la empresa, las instalaciones físicas de servicio al cliente y los recursos técnicos de comunicación (Castillo, 2019). |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | La capacidad de respuesta se define como a la actitud que toma el colaborador para ayudar a los clientes y dar servicio inmediato (Acosta et. al., 2021). |
| | EMPATÍA | La empatía es una destreza social que permite que los vínculos afectivos de las personas comprendan mejor sus sentimientos, que se pongan en el lugar del otro (Calle y Montenegro, 2020). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, usted le presento el cuestionario Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Elaborado por Flores Oliden Sally Yajayra y Vilchez Jiménez Wendy Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |

| | | |
|--|---|--|
| y semántica son adecuadas. | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: V1: Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Calidad Funcional
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Resolución de problemas o inconvenientes. | Confía en la resolución de problemas o inconvenientes, que le pueda brindar la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque Los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, facilitaron sus trámites | 4 | 4 | 4 | |
| Recomendación de la institución. | Considera poder recomendar los servicios que brinda la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | 4 | 4 | 4 | |

- Cuarta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Adaptación a las necesidades del usuario. | Siente que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, se adapta a las necesidades que pueda presentar como usuaria(o) | 4 | 3 | 3 | |
| Personal capacitado para brindar información. | Considera que el personal de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, está capacitado para brindar la información requerida por el usuario(o) Considera que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, debe capacitar a sus colaboradores para mejorar sus habilidades blandas | 4 | 4 | 4 | |

Dimensiones del instrumento: V2: Calidad de servicio.

- Primera dimensión: Calidad de interacción
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Amabilidad y atención de los colaboradores | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son amables al brindar la atención | 4 | 3 | 3 | |
| Capacidad para gestionar los reclamos y sugerencias. | Considera que la capacidad para gestionar los reclamos y las sugerencias de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es eficiente | 4 | 3 | 3 | |

- Segunda dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Infraestructura | Considera que la infraestructura de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es una de las mejores | 4 | 4 | 4 | |
| Instalaciones y espacios adecuados. | Considera que los espacios de atención al usuario de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se encuentran aseados, ventilados y cómodos | 4 | 4 | 3 | |
| Uso de herramientas tecnológicas. | Considera que las oficinas de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque cuentan con equipos suficientes y modernos | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Capacidad de respuestas
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Disponibilidad para brindar ayuda. | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se muestran dispuestos a atender y ayudar | 4 | 4 | 4 | |
| Disposición de tiempo. | Considera que la atención que brindan los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque fue rápida | 4 | 3 | 3 | |

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Entendimiento de las necesidades específicas. | Las autoridades de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son asequibles y están prestas a sus gestiones específicas | 4 | 4 | 4 | |
| Atención personalizada | Durante su permanencia en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque los colaboradores que lo atendió mostraron empatía y respeto | 4 | 4 | 4 | |
| | Siente comodidad al realizar trámites en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque dado que le inspiran empatía los colaboradores que laboran en las distintas áreas | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador
DNI 42442359

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|--------------------|
| Nombre del juez: | Blanca Pacheco Gonzales | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () | Social () |
| | Educativa (X) | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Investigación | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años (X) | Más de 5 años () |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque |
| Autores: | Flores Oviden Sally Yajayra Vilchez Jiménez Wendy Pamela |
| Procedencia: | Perú - Chiclayo |
| Administración: | virtual |
| Tiempo de aplicación: | 22:30 min en total por el llenado de las 100 encuestas |
| Ámbito de aplicación: | Muestra de 20 usuarios de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque |
| Significación: | La primera variable satisfacción del usuario, está compuesta por 3 dimensiones: calidad funcional, valor percibido, confianza y expectativas. Por otro lado, para la segunda variable calidad de servicio tiene como dimensiones calidad de interacción, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía a partir de 17 indicadores, evaluado por 20 ítems y respuesta en escala ordinal. |

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|-------------------------|---|
| SATISFACCION DEL USUARIO | CALIDAD FUNCIONAL | Definida como la percepción del usuario o cliente, no solo del resultado que recibe al finalizar sus diligencias sino también en su desarrollo; la capacidad de buena disposición por parte de los colaboradores de la entidad. (SaSn Martín 2022). |
| | VALOR PERCIBIDO | El valor percibido siempre va estar basado en el cliente, en cómo este evalúa entre los beneficios, atención recibida y costos de una u otra compañía. (Siervers, 2021). |
| | CONFIANZA | Para los usuarios, la confianza que le pueda brindar una entidad, conlleva a crear una buena relación, en donde el usuario llega a creer en los servicios que la empresa le proporciona. (Ho Monsalve, 2021). |
| | EXPECTATIVAS | Las expectativas llegan a catalogarse como creencias o anticipación de algún evento o suceso que se espera llegue a suceder con satisfacción, es decir, las ideas que el usuario se crea al visualizar una publicidad y el servicio recibido puede que sea diferente. (Naldos y Rosas, 2018). |
| CALIDAD DE SERVICIO | CALIDAD DE INTERACCIÓN | Se define como la relación entre el consumidor y el colaborador, el ambiente en el que se presta el servicio y el fin del servicio (Mimbela, 2018). |
| | ASPECTOS TANGIBLES | Los aspectos tangibles puede definirse como el conjunto de elementos relacionados con el aspecto tecnológico y el equipo de personal de la empresa, las instalaciones físicas de servicio al cliente y los recursos técnicos de comunicación (Castillo, 2019). |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | La capacidad de respuesta se define como a la actitud que toma el colaborador para ayudar a los clientes y dar servicio inmediato (Acosta et. al., 2021). |
| | EMPATÍA | La empatía es una destreza social que permite que los vínculos afectivos de las personas comprendan mejor sus sentimientos, que se pongan en el lugar del otro (Calle y Montenegro, 2020). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, usted le presento el cuestionario Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Elaborado por Flores Oviden Sally Yajayra y Vilchez Jiménez Wendy Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |

| | | |
|--|---|--|
| y semántica son adecuadas. | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: V1: Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Calidad Funcional
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Soluciones por parte del personal hacia los clientes. | Durante su visita a la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, recibieron soluciones rápidas por parte de los colaboradores, a los problemas que se les presentaron | 3 | 4 | 4 | |
| Interés por conocer las necesidades de los usuarios. | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, mostraron interés por conocer sus necesidades | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Valor percibido
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la importancia de aquellos indicadores que influyen a la hora de ocupar un puesto de trabajo en la empresa Buro Principal Partners, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Confianza del usuario en la institución. | Siente confianza cuando se presenta en las instalaciones de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | 4 | 3 | 4 | |
| Intención de buena atención por parte del personal al cliente. | Califica como buena atención, al servicio recibido por los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Resolución de problemas o inconvenientes. | Confía en la resolución de problemas o inconvenientes, que le pueda brindar la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | | | | |
| | Los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, facilitaron sus trámites | 4 | 4 | 4 | |
| Recomendación de la institución. | Considera poder recomendar los servicios que brinda la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | 3 | 4 | 4 | |

- Cuarta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Adaptación a las necesidades del usuario. | Siente que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, se adapta a las necesidades que pueda presentar como usuaria(o) | 4 | 4 | 3 | |
| Personal capacitado para brindar información. | Considera que el personal de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, está capacitado para brindar la información requerida por el usuario(o) | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, debe capacitar a sus colaboradores para mejorar sus habilidades blandas | | | | |

Dimensiones del instrumento: V2: Calidad de servicio.

- Primera dimensión: Calidad de interacción
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Amabilidad y atención de los colaboradores | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son amables al brindar la atención | 3 | 4 | 4 | |
| Capacidad para gestionar los reclamos y sugerencias | Considera que la capacidad para gestionar los reclamos y las sugerencias de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es eficiente | 4 | 3 | 4 | |

- Segunda dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Infraestructura | Considera que la infraestructura de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es una de las mejores | 4 | 4 | 3 | |
| Instalaciones y espacios adecuados. | Considera que los espacios de atención al usuario de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se encuentran aseados, ventilados y cómodos | 4 | 4 | 4 | |
| Uso de herramientas tecnológicas. | Considera que las oficinas de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque cuentan con equipos suficientes y modernos | 3 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Capacidad de respuestas
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Disponibilidad para brindar ayuda. | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se muestran dispuestos a atender y ayudar | 4 | 4 | 3 | |
| Disposición de tiempo. | Considera que la atención que brindan los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque fue rápida | 3 | 4 | 4 | |

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Entendimiento de las necesidades específicas. | Las autoridades de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son asequibles y están prestas a sus gestiones específicas | 4 | 3 | 4 | |
| Atención personalizada | Durante su permanencia en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque los colaboradores que lo atendió mostraron empatía y respeto | 4 | 4 | 4 | |
| | Siente comodidad al realizar trámites en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque dado que le inspiran empatía los colaboradores que laboran en las distintas áreas | 4 | 3 | 4 | |



Firma del evaluador
DNI 41135686.

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|--|
| Nombre del juez: | Karol Melissa Arbuiza Gordas | |
| Grado profesional: | Maestría <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional <input checked="" type="checkbox"/> |
| Áreas de experiencia profesional: | Magister en Administración de Negocios | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque |
| Autores: | Flores Oliden Sally Yajayra Vílchez Jiménez Wendy Pamela |
| Procedencia: | Perú - Chiclayo |
| Administración: | virtual |
| Tiempo de aplicación: | 2:30 min en total por el llenado de las 100 encuestas |
| Ámbito de aplicación: | Muestra de 20 usuarios de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque |
| Significación: | La primera variable satisfacción del usuario, está compuesta por 3 dimensiones: calidad funcional, valor percibido, confianza y expectativas. Por otro lado, para la segunda variable calidad de servicio tiene como dimensiones calidad de interacción, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía a partir de 17 indicadores, evaluado por 20 ítems y respuesta en escala ordinal. |

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|-------------------------|---|
| SATISFACCION DEL USUARIO | CALIDAD FUNCIONAL | Definida como la percepción del usuario o cliente, no solo del resultado que recibe al finalizar sus diligencias sino también en su desarrollo; la capacidad de buena disposición por parte de los colaboradores de la entidad. (SaSn Martín 2022). |
| | VALOR PERCIBIDO | El valor percibido siempre va estar basado en el cliente, en cómo este evalúa entre los beneficios, atención recibida y costos de una u otra compañía. (Siervers, 2021). |
| | CONFIANZA | Para los usuarios, la confianza que le pueda brindar una entidad, conlleva a crear una buena relación, en donde el usuario llega a creer en los servicios que la empresa le proporciona. (Ho Monsalve, 2021). |
| | EXPECTATIVAS | Las expectativas llegan a catalogarse como creencias o anticipación de algún evento o suceso que se espera llegue a suceder con satisfacción, es decir, las ideas que el usuario se crea al visualizar una publicidad y el servicio recibido puede que sea diferente. (Naldos y Rosas, 2018). |
| CALIDAD DE SERVICIO | CALIDAD DE INTERACCIÓN | Se define como la relación entre el consumidor y el colaborador, el ambiente en el que se presta el servicio y el fin del servicio (Mimbela, 2018). |
| | ASPECTOS TANGIBLES | Los aspectos tangibles puede definirse como el conjunto de elementos relacionados con el aspecto tecnológico y el equipo de personal de la empresa, las instalaciones físicas de servicio al cliente y los recursos técnicos de comunicación (Castillo, 2019). |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | La capacidad de respuesta se define como a la actitud que toma el colaborador para ayudar a los clientes y dar servicio inmediato (Acosta et. al., 2021). |
| | EMPATÍA | La empatía es una destreza social que permite que los vínculos afectivos de las personas comprendan mejor sus sentimientos, que se pongan en el lugar del otro (Calle y Montenegro, 2020). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, usted le presento el cuestionario Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Elaborado por Flores Oviden Sally Yajayra y Vilchez Jiménez Wendy Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|---|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |

| | | |
|--|---|--|
| y semántica son adecuadas. | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: V1:Gestión del talento humano

- Primera dimensión: Calidad Funcional
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Soluciones por parte del personal hacia los clientes. | Durante su visita a la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, recibieron soluciones rápidas por parte de los colaboradores, a los problemas que se les presentaron | 4 | 4 | 4 | Satisfacción del usuario |
| Interés por conocer las necesidades de los usuarios. | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, mostraron interés por conocer sus necesidades | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Valor percibido
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la importancia de aquellos indicadores que influyen a la hora de ocupar un puesto de trabajo en la empresa Buro Principal Partners, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Confianza del usuario en la institución. | Siente confianza cuando se presenta en las instalaciones de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | 4 | 4 | 4 | |
| Intención de buena atención por parte del personal al cliente. | Califica como buena atención, al servicio recibido por los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Resolución de problemas o inconvenientes. | Confía en la resolución de problemas o inconvenientes, que le pueda brindar la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque Los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, facilitaron sus trámites | 4 | 4 | 4 | |
| Recomendación de la institución. | Considera poder recomendar los servicios que brinda la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque | 4 | 4 | 4 | |

- Cuarta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Adaptación a las necesidades del usuario. | Siente que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, se adapta a las necesidades que pueda presentar como usuaria(o) | 4 | 4 | 4 | |
| Personal capacitado para brindar información. | Considera que el personal de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, está capacitado para brindar la información requerida por el usuario(o) Considera que la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, debe capacitar a sus colaboradores para mejorar sus habilidades blandas | 4 | 4 | 4 | |

Dimensiones del instrumento: V2: Calidad de servicio.

- Primera dimensión: Calidad de interacción
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Amabilidad y atención de los colaboradores | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son amables al brindar la atención | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad para gestionar los reclamos y sugerencias. | Considera que la capacidad para gestionar los reclamos y las sugerencias de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es eficiente | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Infraestructura | Considera que la infraestructura de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es una de las mejores | 4 | 4 | 4 | |
| Instalaciones y espacios adecuados. | Considera que los espacios de atención al usuario de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se encuentran aseados, ventilados y cómodos | 4 | 4 | 4 | |
| Uso de herramientas tecnológicas. | Considera que las oficinas de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque cuentan con equipos suficientes y modernos | 4 | 4 | 4 | |


- Tercera dimensión: Capacidad de respuestas
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Disponibilidad para brindar ayuda. | Considera que los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se muestran dispuestos a atender y ayudar | 4 | 4 | 4 | |
| Disposición de tiempo. | Considera que la atención que brindan los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque fue rápida | 4 | 4 | 4 | |

• Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Definir la relevancia de aquellos indicadores que deben tomarse en cuenta para analizar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Entendimiento de las necesidades específicas. | Las autoridades de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque son asequibles y están prestas a sus gestiones específicas | 4 | 4 | 4 | |
| Atención personalizada | Durante su permanencia en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque los colaboradores que lo atendió mostraron empatía y respeto | 4 | 4 | 4 | |
| | Siente comodidad al realizar trámites en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque dado que le inspiran empatía los colaboradores que laboran en las distintas áreas | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador
DNI 46964993

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 4.
Evaluación de expertos**

| VARIABLES | EXPERTO | ESPECIALIDAD | OPINIÓN DEL EXPERO |
|---------------------|--------------------------------|--|-----------------------|
| | Julio Cesar Nunton More | Administrador | Aplicable |
| Calidad de servicio | Blanca Pacheco Gonzales | Metodóloga Docente investigación | – en Aplicable |
| | Karol Melissa Arbaiza Godos | Admistradora | Aplicable |

Nota. Calificación de expertos para calificación de expertos para la variable calidad de servicio.

| VARIABLES | EXPERTO | ESPECIALIDAD | OPINIÓN DEL EXPERO |
|--------------------------|--------------------------------|--|-----------------------|
| | Julio Cesar Nunton More | Administrador | Aplicable |
| Satisfacción del usuario | Blanca Pacheco Gonzales | Metodóloga Docente investigación | – en Aplicable |
| | Karol Melissa Arbaiza Godos | Admistradora | Aplicable |

Nota. Calificación de expertos para calificación de expertos para la variable satisfacción del usuario

Anexo 5.

| Estadísticas de escala | | | |
|-------------------------------|----------|----------------|----------------|
| Media | Varianza | Desv. estándar | N de elementos |
| 85.81 | 37.163 | 6.096 | 20 |

Anexo 6. Nivel de confiabilidad de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|---|------|----------------|
| | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | | N de elementos |
| Alfa de Cronbach | .938 | .938 | 20 |

Nota. Resultado del SPSS versión 9 para nivel de confiabilidad de las variables

Anexo 7. Nivel de confiabilidad de la variable calidad de servicio.

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|---|------|----------------|
| | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | | N de elementos |
| Alfa de Cronbach | .924 | .922 | 10 |

Nota. Resultado del SPSS versión 9 para alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio

Anexo 8. Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario.

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|---|------|----------------|
| | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | | N de elementos |
| Alfa de Cronbach | .900 | .900 | 10 |

Nota. Resultado del SPSS versión 9 para alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario

Anexo 9.

CONSENTIMIENTO INFORMADO*

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Investigador (a) (es): Flores Oliden Sally Yajayra - Vílchez Jiménez Wendy Pamela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.”, cuyo objetivo es Determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La información brindada en este estudio se enfocará en la calidad de servicio y la atención que recibe el usuario en el ámbito público, en específico en la Gerencia Regional de Lambayeque, esperando se destaque la buena predisposición y el conocimiento sobre el tema que el usuario necesita saber cuándo es atendido

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de abastecimiento de la Gerencia Regional de Lambayeque. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente

Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con las Investigadoras Sally Yajayra Flores Oliden, email sfloresol21@ucvvirtual.edu.pe; Wendy Pamela Vílchez Jiménez, email wvilchezji7@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Elespuru Saavedra María Del Socorro, email: melespurus@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Flores Oliden Sally Yajayra

Fecha y hora: 12/06/2023 – 10:00 am

Nombre y apellidos: Vílchez Jiménez Wendy Pamela

Fecha y hora: 12/06/2023 – 10:00 am

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN


.....
Daniel Suárez Becerra
GERENTE REGIONAL



Daniel Suárez Becerra
(Representante legal de la Institución)

Sally Yajayra Flores Oliden
(Investigador)



Wendy Pamela Vílchez Jiménez
(Investigador)



Anexo 2.

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización: Gerencia Regional de Educación Lambayeque | RUC: 20602785972 |
| Nombre del Titular o Representante legal: Daniel Suarez Becerra | |
| Nombres y Apellidos: Daniel Suarez Becerra | DNI:16474111 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], 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 al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. | |
| Nombre del Programa Académico: Administración | |
| Autor: Sally Yajayra Flores Oliden Wendy Pamela Vílchez Jiménez | DNI: 72033787 73817158 |

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: Chiclayo, 13 de junio de 2023

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN

Daniel Suárez Becerra
GERENTE REGIONAL

Firma y sello: _____

Daniel Suarez Becerra

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" 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 las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Calidad de servicio y satisfacción al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Autor/es: Flores Oliden Sally Yajayra - Vélchez Jiménez Wendy Pamela

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo, Perú

| Criterios de evaluación | Alto | Medio | Bajo | No precisa |
|---|--|-------|---|-----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación. | Cumple totalmente | ---- | No cumple | -----. |
| Establece claramente la población/participantes de la investigación. | La población/participantes están claramente establecidos | ---- | La población/participantes no están claramente establecidos | ----- |
| II. Criterios éticos | | | | |
| Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación. | Los aspectos éticos están claramente establecidos | ---- | Los aspectos éticos no están claramente establecidos | ----- |
| Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido. | Cuenta con documento debidamente suscrito | ---- | No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa. | No es necesario |
| Ha incluido el anexo correspondiente al | Ha incluido el anexo | ---- | No ha incluido el anexo | ----- |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| consentimiento o asentamiento informado. | | | | |
|---|--|--|--|--|

Dr. Víctor Hugo Fernández
Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares
Cazola
Vocal 1

Mgr. Diana Lucila Huamani
Cajaleon
Vocal 2

Anexo 11.

| SATISFACION DEL USUARIO | | | | | | | | | | |
|-------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| ENCUESTADOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| E4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E11 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| E13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E15 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| E16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| E17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| E20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| E21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| E26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| E28 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| E29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| E31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| E33 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| E37 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| E40 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| E41 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E42 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| E44 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| E45 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| E46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| E47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| E48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| E49 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| E50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E59 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E61 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E62 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| E84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E95 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E103 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E106 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E108 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E112 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 12.

| CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <i>ENCUESTADOS</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| E15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| E26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E31 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E32 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| E34 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| E35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E36 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E38 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E39 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E41 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| E42 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E44 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| E46 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E48 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E59 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E60 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Anexo 13. Comité de ética

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado " **Calidad de Servicio y satisfacción al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque**", presentado por los autores Flores Oliden Sally Yajayra-Vilchez Jimenez Wendy Pamela ha pasado una revisión expedita por Mag. Hernan Niquen Otero, Mag. Alexandra de Nazareth Llanos Vasquez y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |

Revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Calidad de Servicio y satisfacción al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque
 Autor(es): Flores Oliden Sally Yajayra
 Especialidad del autor principal del proyecto: Administración
 Programa: Administración
 Otro(s) autor(es) del proyecto: Vilchez Jimenez Wendy Pamela
 Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo, Perú
 Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PI_CHIC_C3_07
 Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: melespurus@ucvvirtual.edu.pe

| N.º | Criterios de evaluación | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios. | X | | |
| 2 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde. | X | | |
| 3 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. | X | | |
| 4 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X | | |
| 5 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde. | X | | |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 6 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde. | | | X |
| 7 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde. | X | | |
| 8 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica. | X | | |
| 9 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación. | X | | |

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |