



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sánchez Barturén, María Adela (ORCID: 0000-0001-5686-624X)

**ASESORA:**

Dra. Saldaña Millán, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria:**

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mis padres. A Dios, porque siempre está conmigo guiando mis pasos, dándome fortaleza para continuar y a mis padres quien a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Para ti papá José Sánchez Fernández que desde el cielo me brindas luz y fuerza para seguir adelante. Gracias papá por darme la mejor herencia del mundo: tus valores y tus enseñanzas.

**María Adela Sánchez Barturén**

### **Agradecimiento:**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Un agradecimiento a mis maestros en gestión pública por haber compartido sus conocimientos y a mi asesora de tesis quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo.

**María Adela Sánchez Barturén**

# Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	16
<b>3.1. Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	16
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	17
<b>3.3 Población y muestra</b> .....	17
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	18
<b>3.5 Procedimiento</b> .....	20
<b>3.6 Método de análisis de datos.</b> .....	21
<b>3.7 Aspectos éticos</b> .....	21
<b>IV.RESULTADOS</b> .....	22
<b>V.DISCUSIÓN</b> .....	26
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	28
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	29
<b>REFERENCIAS</b> .....	30
<b>ANEXOS</b> .....	36

## Índice de tablas

Tablas 1: Escala de Likert.....	19
Tablas 2: Validez del instrumento de calidad del servicio .....	20
Tablas 3: Validez de instrumento de la satisfacción .....	20
Tablas 4: Correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción .....	22
Tablas 5: Correlaciones entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal .....	23
Tablas 6: Correlaciones entre la fiabilidad y la satisfacción del personal .....	23
Tablas 7: Correlaciones entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del personal .....	24
Tablas 8: Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del personal .....	25
Tablas 9: Correlaciones entre la empatía y la satisfacción del personal .....	25

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación.....	16
Figura 2: Fórmula estadística .....	19

## Resumen

La Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, presenta problemas en la calidad de servicio que brinda al personal directivo de las instituciones educativas, es por ello que la presente investigación tiene como objetivo general Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo y como objetivos específicos Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal directivo de las Instituciones Educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. Para ello se aplicó un cuestionario de 21 ítems el cual fue validado por juicio de expertos y con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,931 analizado con método de tabulaciones en programa estadístico SPSS versión 24.0, una población y muestra de 30 directoras del nivel inicial de la UGEL Chiclayo. la investigación fue descriptiva, no experimental, correlacional.

Los resultados arrojaron del estudio el coeficiente de correlación de Pearson arroja un índice de correlación de 0.880 lo que indica que existe una correlación fuerte entre las variables calidad de servicio y satisfacción.

**Palabras clave:** Satisfacción del personal, Calidad de servicio, Entidades públicas, Modelo SERQVUAL.

## **Abstract**

The Local Educational Management Unit of Chiclayo, presents problems in the quality of service that it provides to the management personnel of educational institutions, which is why the present research has the general objective of determining the relationship between quality of service and satisfaction. of the directive personnel of the initial educational institutions in the UGEL Chiclayo and as specific objectives to determine the relationship between the tangible elements and the satisfaction of the directive personnel of the initial Educational Institutions in the UGEL Chiclayo. For this, a 21-item questionnaire was applied, which was validated by expert judgment and with a reliability of Cronbach's Alpha of 0.931, analyzed with the tabulation method in the statistical program SPSS version 24.0, a population and sample of 30 directors from the initial level of the UGEL Chiclayo. the research was descriptive, not experimental, correlational.

The results of the study showed the Pearson's correlation coefficient gives a correlation index of 0.880, which indicates that there is a strong correlation between the variables quality of service and satisfaction.

**Keywords:** Staff satisfaction, Quality of service, Public entities, Serqval model.



## I. INTRODUCCIÓN:

En el transcurso de los años los seres humanos tienen que afrontar con los inconvenientes de recibir una excelente calidad de servicio. La gran parte de las instituciones públicas a través de los años han ido Optimizando solo metas a corto plazo, lo que no ha permitido ver más allá de sus prioridades inmediatas, dichas entidades públicas están sometidas a modificar continuamente la manera de operar y como resultado aparecen los procesos de cambio. En la actualidad en América Latina las instituciones públicas han realizado un importante esfuerzo para modernizar su infraestructura, ordenar, perfeccionar y optimizar en todas las instituciones públicas la calidad en el servicio que se brinda y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios con la ayuda de un innovador sistema de administración.

En el Perú las características más importantes que evalúan los ciudadanos respecto a la calidad de servicio son la comunicación e información que brinda la organización o entidad pública para que usuario realice un trámite y el tiempo que demoran en atenderlo y de esta manera se sienta satisfecho del servicio recibido. (Ciudadanos al Día, 2016). El movimiento de la calidad debía imponerse y mostrarse en toda entidad u organización de esta manera lo primordial en calidad es conocer las exigencias o expectativas de los clientes (Ishikawa kaouri 1962). Una entidad del gobierno regional de Lambayeque es la unidad de gestión educativa local (UGEL) se ubica en la ciudad de Chiclayo, es una institución del estado siendo su objetivo es fortalecer y reforzar las capacidades, tanto en el ámbito pedagógico y administrativo garantizando una educación integral y de calidad en todas las instituciones educativas de su ámbito. Actualmente la UGEL cuenta con 6 áreas principales las cuales son Dirección, Administración, Gestión institucional, Gestión pedagógica, tramite documentario y Asesoría jurídica las cuales se dividen en más de 15 oficinas ofreciendo atención a personal docente y directivo de las diversas instituciones educativas y público en general que ha frecuencia visitan dicha institución para presentar documentos administrativos y personales de su gestión, los problemas que presenta la entidad en la actualidad se basa en la mala atención

que brindan en su servicio no es óptimo ni adecuado no satisface sus demandas de los usuario que a diario visitan sus instalaciones.

En la presente tesis de investigación se menciona como problema general el siguiente enunciado: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las Instituciones Educativas de inicial en la UGEL Chiclayo? luego del análisis de la problemática en estudio se obtuvo el objetivo general de la tesis: Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. Asimismo, se plantearon los objetivos específicos:

- Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal directivo de las Instituciones Educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.
- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.
- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.
- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.

Por consiguiente, se plantearon la hipótesis general como respuesta al problema: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. Hhipótesis específicas se plantearon de la siguiente manera:

- H1 Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de los elementos tangibles en la UGEL Chiclayo.
- H2: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de fiabilidad en la UGEL Chiclayo.
- H3: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de capacidad de respuesta en la UGEL Chiclayo.
- H4: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de seguridad en la UGEL Chiclayo.

- H5: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de empatía en la UGEL Chiclayo

La justificación de nuestro estudio de investigación se distribuye en: **justificación teórica**; se logra contrastar las teorías de sobre calidad y satisfacción que son las variables en estudio que nos ayudaran a fortalecer la problemática de la investigación, las teorías y las definiciones de cada una de ellas que fueron obtenidas de autores especializados en investigación científica. **justificación práctica**; los resultados obtenidos en la investigación determinaran la vinculación de las variables para perfeccionar la calidad del servicio en la UGEL Chiclayo y por consiguiente lograr la satisfacción del usuario que recibe el servicio y asimismo desarrollar , fortalecer competencias en sus trabajadores que laboran en diferentes oficinas el cual permitirá mejorar los aspectos negativos relacionados y brindar una mejor calidad de atención en este caso al personal directivo y usuarios en general. **Justificación metodológica**; se elaborará un instrumento como es el cuestionario y que se conforma por preguntas, el mismo que permitirá recoger la información pertinente para cada variable. De mismo modo la presente investigación servirá de sustento para trabajos futuros relacionados al tema de calidad y satisfacción.

## II. MARCO TEÓRICO:

Los estudios previos internacionales, nacionales y locales que se analizaron en la presente investigación tenemos:

Según Ganga, Alarcon, & Pedraja (2019) en su tesis de investigación uno de sus objetivos fue demostrar utilizando el modelo de SERVQUAL los niveles de calidad percibidos. El tipo de es cuantitativo-descriptivo elaborándose un cuestionario que contiene 16 indicadores para el modelo SERVQUAL es una escala Likert. Se concluyó las expectativas más importantes estuvieron alrededor de las dimensiones de confiabilidad, seguridad y Tangibilidad sin embargo las dos primeras no fueron las mejores valoradas en calidad, por el contrario, las que tuvieron mayor satisfacción para el cliente fueron empatía y Tangibilidad.

Según Fontalvo & Herrera (2020) en su tesis presento su objetivo general era la creación de un método acerca de la calidad de servicio que brinda para lograr el rendimiento de la organización. El tipo de investigación cuantitativo-exploratorio apoyándose en las teorías de la calidad, sic sigma, y carta de control multivariante T- cuadrado. Se concluyó que las dimensiones menos valoradas fueron recepción y registro oportuno de información, respuesta e información pertinente. La dimensión de estructuras fue la más valorada.

Según Vera & Trujillo (2013) en el presente estudio encontramos como objetivo fundamental fue identificar los determinantes de la calidad desde la percepción del cliente. Fue cuantitativo-descriptivo su tipo de investigación analizando a 815 clientes como muestra a través de la aplicación de un cuestionario vía telefónica. Se llego a la conclusión que los factores específicos de la satisfacción eran el tiempo y la atención en el proceso del servicio que favorecían a la lealtad. Por otro lado, no se encontraron una gran relación de calidad con un índice de recompra.

Según Fadaka (2020) en su investigación se encontró sus objetivos principales que es evaluar el producto que se ofrecía acerca de la calidad del servicio. El estudio fue de tipo cualitativo aplicando una encuesta a 125 clientes de bancos del estado de Osun. Se concluye que los clientes de estas entidades eran muy perceptivos del servicio que se les prestaba por lo que calificaron con un nivel promedio de 68.8% lo que quería decir que la prestación no era no había satisfecho

sus expectativas no obstante el vínculo entre la calidad y la satisfacción fue de 0.793 por lo que indicaron que la administración de la calidad aumentaría la satisfacción.

Shahab, Farheen, Muhammad, & Ahmad (2020) en la presente investigación se señaló como objetivo general fue encontrar el nexo entre la calidad, la equidad y lealtad. La investigación fue tipo cuantitativo-descriptivo el cual se utilizó de muestra a 252 clientes de la industria aplicando el método de análisis de brechas. Se concluyó que existía variación de expectativas, satisfacción, percepciones y lealtad en el marco demográfico. Así mismo se logró demostrar que existe un nexo de nivel bajo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, sin embargo, existía una conexión fuerte entre la lealtad y la coherencia del precio, de manera que se argumentó que no existía una lealtad propiamente dicha, sino que los clientes preferían aquellos que les dieran mejores beneficios por el mismo precio o precios más bajos.

Según Causado, Charris, & Guerrero (2019) Colombia, en su investigación de tesis se obtuvo el objetivo principal fue evaluar a las organizaciones en la prestación de servicio sobre la capacidad de respuesta. El tipo de investigación del presente estudio fue de tipo cuantitativo-descriptivo, para medir el nivel de la satisfacción del cliente se realizó la técnica de la encuesta para obtener datos. Se concluyó de manera general que era primordial incrementar la cantidad del personal y capacitarlos en una adecuada atención al cliente debido a que continuamente estos daban un mal servicio.

Según Varna (2016) en trabajo de investigación se obtiene como objetivo general diagnosticar el grado de adecuación de las presentes variables en estudio. La investigación fue de tipo cuantitativo - exploratorio, tomando como muestra al consejo directivo del hospital. Se concluyó que el personal se muestra motivado, pero no satisfecho. Los presentes factores de más incidencia fueron la calidad de conocimientos que poseían los colaboradores, la disciplina laboral, la distribución equitativa de funciones y tareas. Por otro lado, los que tenían mayor influencia negativa fueron no reconocer el desempeño de aquellos que lograban mejores resultados, la cantidad de recursos que había en el hospital y el confort de la infraestructura y ambiente.

Sabater & De armas (2019) uno de sus objetivos fue hallar el nivel de satisfacción que poseían los colaboradores de la organización mencionada. El estudio fue de tipo mixto aplicando una entrevista al inicio para determinar las opiniones de los colaboradores en cuanto al desempeño, posteriormente se aplicó una encuesta a 56 trabajadores sociales. Se llegó a concluir que el agente más fundamental de la satisfacción era la motivación al logro, aunque el salario por el trabajo no era el adecuado. Por otro lado, el factor que se encontraba directamente relacionado con la motivación era la superación personal y profesional, indicadores que impulsaban a los trabajadores a realizar el trabajo todos los días. Determinantes como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, las capacitaciones que se les brindaba no tuvieron una participación significativa, aunque en la entrevista los colaboradores indicaron no están insatisfechos con eso, sino que era importante a la hora de realizar su trabajo.

Según Tapia (2016) el objetivo principal fue demostrar que el profesionalismo era un elemento clave para la calidad del servicio. Tuvo un tipo de investigación cuantitativo seleccionando a 382 sujetos como muestra de investigación. Se concluye que la existencia de un efecto significativo del capital intelectual sobre la satisfacción del usuario de la entidad. Por otro lado, se desveló una influencia muy poco significativa del capital gerencial sobre la satisfacción. Por último, el servicio en si poseía era muy poco significante en los niveles de satisfacción.

Según Leyzeaga, Azuaje & mejías (2014) en su tesis de pregrado se concluyó que es de gran influencia la calidad de servicio era influenciada por la seguridad, confiabilidad y Tangibilidad las cuales poseían la mayor incidencia en el servicio. Su objetivo primordial del estudio fue evaluar la calidad de servicio percibida por el usuario. Tipo de investigación cuantitativo de alcance descriptivo, utilizando a 100 usuarios como muestra aplicándose la técnica de estudio la encuesta que consta de 22 ítems.

Arhuis & capos (2019) el presente estudio tiene como tipo de investigación cuantitativo de alcance correlacional aplicándose la técnica de la encuesta creada según el modelo de SERVPERF. Se señaló como objetivo fundamental establecer como influye la calidad sobre la satisfacción. En conclusión, se logra determinar

que incidía directamente la calidad de servicio sobre la satisfacción, de esta manera el 82.2% de satisfacción pertenecía de la adecuada calidad de servicio.

Según Quispe & maza (2018) en la presente tesis su tipo de investigación fue cuantitativo descriptivo, de alcance no experimental y se aplicó el instrumento que es el cuestionario de SERVPEF se obtuvo a 43 clientes como muestra de la investigación. Su objetivo fundamental fue determinar el nexo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la organización. Se llegó a la conclusión que la calidad que se brinda era óptima en la organización dando como resultados de 65.1% y el 81.4% de satisfacción de los clientes con la mayoría de las dimensiones de satisfacción teniendo como exclusión la capacidad de respuesta y seguridad eran moderada.

Según Vílchez (2019) en su tesis de investigación de pregrado tuvo como tipo de investigación cuantitativo y descriptivo donde se utilizó como modelo el cuestionario SERVQUAL aplicándolo a una muestra de 300 clientes, su objetivo primordial fue revisar y encontrar el vínculo entre la satisfacción y la calidad del servicio brindado a los clientes de la empresa mencionada. En conclusión, se encontró gran disimilitud entre las expectativas y la percepción del servicio obteniendo un nivel moderado así se concluye que el nivel de la calidad de servicio era moderado no obstante la diferencia se mostraba en un nivel poco excesiva para lograr alcanzar las expectativas.

Pérez (2016) en su investigación su tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo y no experimental donde se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario teniendo a 382 estudiantes de diversas carreras profesionales como muestra de estudio. Se señala como objetivo principal es establecer el nivel de la calidad que reciben los alumnos en la universidad. Concluye que los alumnos no se encontraban conforme con el servicio totalmente debido a la higiene y limpieza de la institución, por otro lado, indicaron que la comunicación no era la correcta lo que agravaba aún más la situación de insatisfacción, además el tiempo que les tomaba realizar un trámite era demasiado largo y las respuestas a sus solicitudes necesitaban varios días.

Nombrera & cerquera (2016) en su tesis, el objetivo general de la tesis en estudio fue implementar una nueva metodología que mejore la calidad de servicio del centro de esparcimiento mencionado. El estudio fue de tipo cuantitativo propositivo aplicando un cuestionario a 363 clientes. Se llegó a la conclusión que los clientes no percibían que el precio era apropiado por el servicio que estaban recibiendo por lo que la calidad era baja. No obstante, la dimensión de Tangibilidad fue valorada adecuadamente.

Apastegui & Arbildo (2019) en su tesis, el objetivo primordial fue plantear una propuesta para ir perfeccionando la calidad de servicio que se ofrecen en la organización mencionada. La investigación es cuantitativo y descriptivo el tipo de investigación se elaboró el instrumento del cuestionario aplicado a 359 clientes y se utilizó el modelo SERVQUAL. Se concluye que la calidad del servicio no es elevada en la organización ni negativa, sino que los clientes indicaron que a la organización le faltaba mejorar aspectos como la Tangibilidad con la finalidad de adecuar equipos que puedan darles comodidad al esperar sus turnos.

En la investigación, se ha determinado las teorías asociadas a nuestras variables que son la calidad de servicio y la satisfacción del personal y sus bases que lo conforman:

Teorías de la calidad de los principales autores:

Joseph Juran La calidad son las características de un producto que se basan en las necesidades del cliente, toda actividad o gestión de calidad se realiza a través de una trilogía que son la planeación, el control y mejora de la calidad en el cual para evaluar la calidad se necesitan establecer medios y unidades de medida. Su planificación de la calidad consiste en crear productos y procesos que ayuden a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente de esta manera de debe ir más allá de las necesidades manifestadas incluidas las que no lo son demostradas.

Philip Crosby todo trabajo es un proceso esto implica que no es algo aislado. para que se dé la calidad total se necesitan de insumos y en los servicios se garanticen un correcto funcionamiento de manera general. Otro de sus principios menciona que el sistema de la calidad es la prevención y cero defectos.



Edwards Deming señala que para logra la calidad no es necesario en resolver los problemas si no que toda organización debe de ir mejorando continuamente la calidad que ofrece sea productos o servicios, tiene que ser optima a fin de satisfacer a sus clientes. Toda organización lo logra a través de un ambiente de integración y cooperación esto llevaría a aumentar la productividad

Kaoru Ishikawa define al control de la calidad es la prestación de un servicio con eficiencia y de optima utilidad. Toda organización debe trabajar en equipo, todas las áreas que lo integran deben crear sistemas de cooperación entre sí. El control de calidad se tiene que poner en práctica en conjunto.

La Calidad de servicio en toda entidad pública debe de manera correcta y eficaz para la satisfacción del usuario. Todo servicio público debe ser de calidad y evaluado para así ir optimizando la calidad y sus procesos en cada una de sus etapas y adaptarla a un buen desempeño de la prestación del servicio.

La calidad de los servicios se percibe al momento de recibir el servicio siendo abstracta e intangible. Del mismo modo entre la calidad de servicio existe un nexo con la atención, la oportunidad, la cortesía, la eficiencia la amabilidad, la eficacia, la corrección y la rapidez. Por el contrario, la satisfacción del usuario puede medirse en diferentes categorías: En la calidad percibida en la atención y procesos, en los tiempos de espera de manera eficaz, el respeto de los servidores públicos de cada entidad, en la información ofrecida, en las instalaciones brindadas. Toda esta serie de cosas hace a la calidad total, que consiste en satisfacer las expectativas y necesidades del usuario. La calidad se genera como un factor importante en la actividad de toda persona, y se ha ido desarrollando de acuerdo a las necesidades y circunstancias del ser humano y se obtiene de la evaluación del servicio que realiza un usuario de acuerdo al nivel de conformidad de sus expectativas y percepciones sobre el servicio recibido. En definitiva, el usuario utiliza sus expectativas como normas para evaluar y la percepción como un proceso de evaluación. Autores que definen a la calidad:

Según Jhonson y Winchell (1989) la calidad es un grupo de características que se observan al adquirir un servicio y se precisa su capacidad de satisfacer necesidades del usuario. (pág. 293)

Tarí, J (2000), menciona la calidad se ha convertido en la actualidad el objetivo fundamental de toda organización que va más allá de la calidad del producto o servicio si no a una calidad total.

Según Larrea (1991) propone que la manera como se percibe el usuario el desempeño sobre la calidad de servicio del mismo modo se vincula con sus expectativas, comparados con el conglomerado de elementos cualitativos, cuantitativos y secundarios de un servicio recibido.

Según Imai (1998) La calidad de toda organización se basa en los productos o servicios que brinda al usuario aparte de ello engloba de manera general a la calidad de procesos de dichos servicios es decir el mantenimiento, desarrollo, producción, la venta. Etc.

¿Qué es la calidad? La palabra CALIDAD su etimología proviene del latín “qualitasatis” que significa conjunto de características inherentes a un solo elemento sea un bien o servicio. (Miranda y Chamorro, 2007). para la RAE lo define como un grupo de características propias a algo que es posible juzgar o dar una valoración es decir hace referencia a las propiedades y la valoración de un servicio. Según Romero (2007) señala que la gran mayoría de las organizaciones han modificado sus objetivos y están considerando metas como:

- Determinar las necesidades y expectativas para lograr satisfacerlas y así mismo despertar nuevas necesidades en el cliente.
- Organizar las actividades identificando asegurar y mejorar la calidad.
- Disminuir la burocracia en los progresos de producción.
- Satisfacción del usuario interno y externo, ahora en la actualidad la calidad es el desarrollo de la mejora continua en todas las áreas de una entidad u organización y en la totalidad de su personal de servicio para conseguir la satisfacción del usuario.

Los servicios son actividades identificadas siendo el objetivo principal brindar satisfacción al cliente que utiliza un servicio, según Sandhusen Richard, los servicios son acciones que se ofrecen al usuario y son servicios intangibles. Un servicio es producto de los esfuerzos humanos o mecánicos para los usuarios que se vinculan a un hecho, esfuerzo que no se puede poseer de manera tangible. (Lamb, Hair y McDaniel).

Kotler (1997) define al servicio como una actividad que se ofrece y son intangibles, su producción está relacionada con un producto físico o no. los cuales los beneficios producen satisfacción en el usuario o consumidor. Según la RAE define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir.

¿Qué es satisfacción? para el Marketing, la satisfacción es el nivel percibido del desempeño de un servicio brindado con las expectativas del consumidor.

Armstrong & Kotler (2003). Las expectativas siempre se van a vincular con las anteriores experiencias, recomendaciones del usuario o lo relacionado a la publicidad que oferta, las expectativas pueden ser altas o bajas.

Calidad del entorno es uno de los servicios que son intangibles de manera que se requiere la presencia del usuario durante todo el proceso. Las instalaciones físicas que ofrece toda organización influyen en la percepción sobre la calidad de servicio. Bitner (1992) señala el ambiente físico tiene un gran efecto en el servicio que se ofrece, el lugar en donde se brinda el servicio se da la interacción del usuario – servidor en donde se logra determinar que la percepción se obtiene de la manera que se brinda la calidad en la atención. Como lo señala el manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en entidades del estado (2015), considera un estándar de gran importancia es la infraestructura y equipamiento que toda entidad del estado debe estar en óptimas condiciones para la atención a la ciudadanía, la infraestructura debe ser de fácil acceso y uso.

Calidad de servicio en las instituciones. Para una buena gestión de calidad de servicio en las instituciones publica intervienen todas las fases para el buen desarrollo de la calidad a través de una buena administración para el cual se debe de innovar estrategias y recursos para prevenir errores participando todos los trabajadores, mejorar el clima laboral que es de gran importancia para brindar un buen servicio y trabajo en equipo, teniendo presente las expectativas y necesidades de los usuarios con la finalidad de satisfacerlos. La calidad de un servicio abarca a toda la entidad que lo conforma.

La mejora continua es un proceso o enfoque que busca ir perfeccionando los servicios y procesos de toda organización a través de una actitud global que logra la estabilización y detección de errores a superar o áreas de mejora. es un método seguro para el logro de una calidad total llamado excelencia. La calidad es por general un estadio más evolucionado tras las continuas transformaciones que ha

tenido el término calidad en el transcurrir del tiempo. El enfoque calidad se dirigía hacia la calidad del producto luego se dirigió hacia los clientes o usuarios actualmente para asegurar la calidad que es una etapa que garantiza el nivel continuo de la calidad del producto dado por toda organización.

Con su aplicación en cualquier organización se logra mejorar las debilidades y afirmar las fortalezas. Los equipos de mejora de la calidad se crean una vez iniciado el sistema de dirección de la calidad los cuales pueden ser círculos de calidad, está constituido para resolver problemas de un área de trabajo; grupos de mejora para estudiar un problema específico; grupos de intervención, son creados para solucionar problemas de carácter urgente.

El sistema kaizen tiene sus orígenes en Japón es un sistema de gestión que trata del mejoramiento continuo de toda organización que involucra a todos sus trabajadores en general. Este sistema se centra a la simplificación de procesos, mejora de personas, actitud positiva, creatividad, conocimiento de todo su personal y la erradicar todas las ineficiencias. El sistema kaizen es una forma de actuar y pensar incluyendo a gerentes cargos jerárquicos o no a todos en global, se trata de desarrollar una organización de aprendizaje logrando cada día metas más elevadas y una clara visión práctica. Sus beneficios de este método es el cambio de cultura de la organización, aplicando nuevas estrategias para una calidad total para esto se requiere de una ética de trabajo que tenga como visión o meta lograr los más altos niveles de satisfacción con bajo uso de sus recursos. Hacer uso de los propios recursos de manera eficiente es hacer exitosa toda organización y también lograr el crecimiento personal superando objetivos y metas trazadas. La mejora continua y la disciplina se enmarca en una cultura de personas responsables de sus actos y artífices de las mejoras personales y sociales

La escala SERVQUAL se realizó en el año 1985 sus creadores fueron los docentes Parasuraman, Zeithaml y Berry. Contiene dos partes la primera logra medir el nivel de las expectativas del usuario sobre el servicio que ofrece toda entidad del estado que tiene el usuario y la segunda parte logra medir las percepciones de los servicios que ofrece toda entidad según la visión de los clientes. Esta escala cuenta con una serie de dimensiones que son observables y se miden de acuerdo a los ítems según el nivel de acuerdo o desacuerdo según sus expectativas y percepciones que tiene

el cliente. Para el desarrollo del modelo de SERVQUAL se utiliza la escala de Likert el cual consta de 5 indicadores de muy de acuerdo hasta un muy en desacuerdo.

Dimensiones de la calidad del servicio del modelo de SERVQUAL se diseña un instrumento de validación a través de un cuestionario es una técnica de investigación que al aplicarse se logra tener un resultado sobre el nivel de calidad del servicio en cualquier organización o entidad con esta técnica se va a conocer las expectativas, como aprecian el servicio brindado los usuarios, de igual manera este instrumento se logra el diagnóstico del proceso del servicio de satisfacción. El modelo de SERVQUAL tiene las siguientes dimensiones que son elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, la capacidad de respuesta y empatía.

I) Elementos tangibles. - son elementos que se pueden tocar o percibir a través del tacto útiles de escritorio iluminación, folletos, paredes documentos, cualquier clase de objetos que se pueden tocar, son las representaciones físicas del servicio. Alvarado (2006) señala que los elementos tangibles son instalaciones físicas, materiales de comunicación, el personal de servicio. Por otro lado, Hernández (2012) señala a los elementos tangibles como equipos, materiales de comunicación que tiene toda organización.

II) Confiabilidad es la capacidad como se da el servicio de manera oportuna y confiable según Velásquez (2012) es la habilidad de brindar el servicio de manera eficaz y cuidadosa. Para Benavente & Figueroa (2012) la confiabilidad es la capacidad de brindar un servicio de manera precisa y segura, es decir la organización cumpla con sus promesas. y Reyes, Mayo & Loredó (2009) la confiabilidad es la habilidad de brindar a sus usuarios confianza y responsabilidad.

III) Capacidad de respuesta, muestra el compromiso de una organización para brindar a sus usuarios el servicio de manera oportuna y tener la voluntad de ayudar a los clientes. Para Efrén, Echeverri & Ruiz (2010) lo define como la disposición y voluntad del personal la capacidad de respuesta es la disposición y voluntad del personal Hernández (2012) la capacidad de respuesta es proveer de un servicio.

IV) Seguridad es la atención que brinda los trabajadores y sus habilidades y seguridad que en sus operaciones. Para Reyes, Mayo & Loredó (2009), lo define como la habilidad de transmitir confianza a través del conocimiento que demuestra al dar un servicio. Alvarado (2006) la seguridad es la cortesía que se brinda y

amabilidad de los trabajadores. Según Duque (2005) lo define como la no existencia de peligros y riesgos.

V) Empatía, es la cualidad ponerse en el lugar del otro, es decir en este caso como cliente. Según Duque (2005) La empatía se demuestra en las disposiciones que tiene una organización al brindar una atención personalizada. Del mismo modo Reyes (2009) lo define como la atención personalizada que ofrece una empresa., según Parasuraman (1998) citado por Oliveira (2007) la empatía es la capacidad del personal de ponerse en el lugar del cliente y sentir sus emociones.

La satisfacción del usuario se logra luego de una valoración en la adquisición de un servicio y en función de las expectativas que hubiese tenido antes el usuario (Kotler y Armstrong 2003). La satisfacción es definida como una estimación general de aspectos que se integran en la relación del usuario y servicio, basada en el consumo de un servicio.

Castillo (2011) señala que la satisfacción es apreciada mediante las expectativas que tiene el usuario en función a la atención brindada en las áreas que cuenta las dimensiones de calidad. Esta noción propone que la satisfacción del usuario se forma de elementos cognitivos y afectivos en función a las diversas dimensiones que son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. La satisfacción del cliente es conocido como el grado y situación de actitud de un usuario al recibir un servicio en consecuencia de relacionar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Gabin (2004) señala la satisfacción es posible lograrlo en un nivel alto cuando una entidad u organización ofrece servicio de calidad los cuales se demuestran con una buena atención de manera aplicada.

Según Reyes, Mayo y Loredó (2009) menciona la satisfacción es una respuesta del usuario sobre el servicio recibido al adquirir un bien. Es una apreciación que brinda el usuario del servicio acerca del producto adquirido de esta manera se clasifica de acuerdo al nivel de satisfacción, de esta manera la satisfacción representa el cumplimiento de una expectativa respecto a un consumo.

La satisfacción del cliente está influenciada en las acciones que toma una organización para evaluar su calidad de productos que generan y que contribuyan en la mejora de la calidad. Es decir, toda organización lograra la satisfacción de sus

clientes si logra el liderazgo para mantener sus servicios en excelencia y comprometidos con el desarrollo de sus objetivos.

Dimensiones de la satisfacción del usuario: Según Mejías y Manrique (2011) señalan las siguientes: 1.- Calidad funcional percibida, es el servicio que recibe el usuario y como lo perciben, es la forma como se ofrece el servicio. 2.- Calidad técnica percibida, la presente dimensión se vincula a las características del servicio, la manera como el personal que brinda el servicio muestra voluntad y disposición al realizar su trabajo. 3.- Valor percibido. Es la determinación calidad-precio que el cliente extrae luego de recibir el servicio. 4.- Confianza. Es un valor que se basa en el rendimiento de índice de satisfacción la percepción por parte del cliente y la voluntad de brindar un buen servicio. 5.- Expectativas, Es lo que espera el cliente al consumir el producto o servicio que adquiere.

Escala de Likert Según Hernández (2014) menciona que la escala de Likert determina escalas comparativas que se utilizan para para hacer mediciones ordinales, es un instrumento creado para obtener valoraciones como acuerdo o desacuerdos que se encuentren dentro de los niveles ordinales o de intervalos. se logra recolectando información a través de una entrevista teniendo las respuestas valores números de connotación jerárquica. Cada entrevistado debe expresar su sentimiento y escoger uno de los cinco enfoques o clases de escala.

### III. METODOLOGÍA:

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

##### Tipo de investigación:

Descriptiva. –Nuestro estudio de investigación fue descriptiva porque se ha logrado recolectar los datos para luego medirlos y finalmente evaluarlos de acuerdo a las variables de estudio para asimismo describirlas y analizarlas. Hernández Sampieri (2018).

Por lo antes expuesto es de tipo descriptiva porque pretende medir o recoger información sobre las variables en estudio.

##### Diseño de investigación:

Correlacional. – nuestro trabajo tiene como diseño de investigación es correlacional porque tienen como propósito conocer el vínculo entre las variables en estudio siendo la calidad del servicio de la UGEL Chiclayo y el nivel de satisfacción de las directoras del nivel inicial.

Para Hernández Sampieri, (2018) lo define que son correlacionales porque tiene por finalidad medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, se miden entre ellas para luego lograd analizar la relación entre ellas.

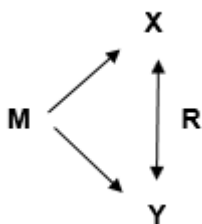


Figura 1: Diseño de investigación

##### Dónde:

M = Constituida por el personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.

X = Calidad de servicio

Y = Satisfacción del personal directivo.

R = Relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción



### **3.2. Variables y operacionalización:**

Definición conceptual de las variables:

#### **Variable 1: calidad de servicio**

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente. es el resultado de la evaluación del servicio si cumple o no con sus fines previstos, partiendo de sus expectativas y el nivel de cumplimiento del servicio.

Según Israel (2011) menciona a la calidad es una estrategia competitiva que tiene toda organización para lograr satisfacer a sus clientes y la competitividad se refleja en su entorno en un buen servicio para sus clientes

#### **Variable 2: Satisfacción del personal.**

La satisfacción del personal es la apreciación acerca de un servicio recibido el cual es placentero si satisface sus expectativas, es la sensación de satisfacción de las posibles necesidades de los clientes.

Zeithaml y Bitner (2002) Señala a la satisfacción como la apreciación que realiza el cliente luego de recibir un servicio si cumplió con sus necesidades y expectativas si se obtiene un resultado negativo de insatisfacción podría también afectar las emociones que presenta los clientes.

#### **Variable 1: calidad del servicio**

Fue la aplicación del cuestionario que se realizó en nuestro trabajo de investigación, utilizamos la escala de Likert desde el ítem más alto en muy de acuerdo y el más bajo en muy en desacuerdo y fue resuelta por el personal directivo del nivel inicial de las diferentes instituciones públicas de Chiclayo para lograr obtener datos y finalmente evaluarlos de acuerdo a su percepción sobre el servicio.

#### **variable 2: satisfacción del personal directivo**

Lo desarrollamos aplicando un cuestionario con 20 ítems a directoras del nivel inicial para que de manera confidencial puedan dar su apreciación sobre la satisfacción del servicio que reciben en dicha entidad pública.

### **3.3 Población y muestra:**

Población: Para delimitar la población en nuestra investigación se recolecto información sobre las instituciones públicas del nivel inicial que pertenecen a la

UGEL Chiclayo comprendida por 230 directoras con la información brindada que se realizó a través de entrevistas y llenado de cuestionarios se logró determinar la vinculación entre las variables en estudio.

La población es el grupo de personas que provee datos sobre el hecho de estudio Hernández Sampieri (2014)

Muestra: La muestra de la población en nuestro estudio de investigación estuvo conformado por 30 directoras del nivel inicial de la UGEL Chiclayo.

Para Hernández Sampieri la muestra es un subgrupo del total que lo conforma la población es decir el grupo de interés del cual se van a obtener los datos que van ayudar a evaluar a las características de la población en general. (Pag 174)

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnicas:**

La técnica utilizada fue la encuesta, con esta técnica se tomó contacto con el personal directivo para poder entregarles dos cuestionarios previamente establecidos, conformado por un total de 39 ítems.

La encuesta es una técnica muy utilizada que se encarga de recolectar información valiosa que será utilizada en trabajos de investigación, es de mayor credibilidad. Bernal (2010)

**Instrumento:** El presente trabajo de investigación se aplicó un instrumento para la recolección de datos que el instrumento aplicado fue dos cuestionarios uno para la variable calidad de servicio contenía 20 ítems y el otro para la variable satisfacción del personal con 19 ítems

El cuestionario es un instrumento que lo conforma un conjunto de preguntas elaboradas con la finalidad de generar datos necesarios y lograr alcanzar los objetivos de esta investigación. Bernal (2010).

Chasteauneuf (2014) menciona que el cuestionario está conformado por un grupo de preguntas de acuerdo a las variables en estudio una de sus características es que debe tener congruencia con el problema. (p.217)

Descripción del Instrumento: En nuestra investigación se aplicó dos encuestas a la muestra poblacional conformada por personal directivo del nivel inicial para logra determinar si hay relación entre las variables en estudio La variable calidad de

servicio estuvo conformada por cinco dimensiones: bienes tangibles (04 ítems), confiabilidad (05 ítems), Capacidad de respuesta (04 ítems), seguridad (03 ítems) Empatía (04 ítems). Teniendo un total de 20 ítems la variable satisfacción del personal lo conforma por cinco dimensiones que son calidad funcional percibida (04 ítems) calidad técnica percibida (03 ítems), valor percibido (04 ítems), confianza (05 ítems), expectativas (03 ítems) Esta variable tuvo un total de 19 ítems, se utilizó la escala de Likert con valoraciones del 1 al 5 que son las siguientes:

**Tablas 1: Escala de Likert**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	4	3	2	1

Valoraciones de la escala Likert

### Validez y confiabilidad:

Validez: Para dar validez a nuestros cuestionarios que hemos elaborado fue revisado por juicio de expertos para luego ser aplicados y obtener satos para nuestra investigación. La validez, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable en análisis. Hernández Sampieri (2014).

La validez. - Es una cuestión que todo cuestionario elaborado debe alcanzar y luego se aplica. Kerlinger (1979)

Confiabilidad. - En nuestra investigación, se realiza la fiabilidad a través del alfa de Cronbach que forman parte de la escala y el más utilizado se obtuvieron los siguientes resultados 0,915 y 0,931

Alfa de Cronbach: Es un coeficiente que permite medir las correlaciones entre variables. En psicometría, viene hacer el Alfa de Cronbach permite cuantificar el grado de fiabilidad de una escala denominándolo Alfa y lo realizó Cronbach.

Fórmula estadística:

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

Figura 2: Fórmula estadística

Dónde:

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

K: El número de ítems.

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

$S_t^2$ : Varianza de la suma de los Ítems.

**Tablas 2: Validez del instrumento de calidad del servicio**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	20

El coeficiente alfa de cronbach es un índice que mide la confiabilidad de cuestionarios elaborados en escalas de actitud. Así un cuestionario tendrá mayor o menor confiabilidad cuando se acerque o aleje en mayor o menor medida a 1. Para que una confiabilidad sea válida, el coeficiente debe arrojar desde 0.7 en adelante. El cuestionario elaborado sobre calidad de servicio se obtiene un índice de .0915 por lo que se puede decir que posee una confiabilidad elevada.

**Tablas 3: Validez de instrumento de la satisfacción**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	19

El cuestionario de satisfacción arroja un coeficiente alfa de Cronbach de 0.931 lo que también señala una confiabilidad elevada.

**3.5 Procedimiento:**

Para la elaboración de nuestros cuestionarios primero se investigó recolectando información sobre cuestionarios aplicados para luego ser evaluados por expertos en el tema. Segundo se realizó la solicitud para la autorización de la aplicación de encuesta al personal directivo de instituciones públicas y finalmente para que se pueda recolectar la información se remitió la encuesta a wasap de la población

designada, teniendo en cuenta que hasta la fecha tenemos restricciones de circulación por la pandemia COVID- 1 siendo de carácter reservado.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

En Nuestro trabajo de investigación se realizó el análisis de datos a través del software especializados SPSS el cual se logró los resultados en tablas de frecuencia para después formar en el programa de office Excel figuras de representación estadística. Se finalizó con él logró resultados conforme a los principales objetivos planteados.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Se aplicaron los siguientes aspectos éticos respecto a los usuarios:

Consentimiento informado: A todos los participantes se les manifestó que la información brindada será para un estudio de investigación.

Confidencialidad: En nuestra investigación se les informo a todos los participantes de la seguridad y protección de su identidad para el llenado de los cuestionarios y obtener la recolección de datos para nuestro estudio de investigación de la investigación.

Voluntariedad. - Es el acuerdo voluntario que forma parte de un consentimiento válido (Observatori de Bioètica i Dret [OBD], 1979).

Comprensión. – Lo significativo de la información es igual al contexto donde es comunicado (OBD, 1979, p. 7).

Confiabilidad. – Un estudio de investigación es confiable si los instrumentos cumplen con El alfa de Cronbach superior a 0.75 (Hernández et al. 2014).

#### IV.RESULTADOS:

Los resultados que se lograr obtener en nuestra investigación fueron desarrollados de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas:

**Objetivo general 1:** Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

**Tablas 4: Correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción**

		Correlaciones	
		Calidad de servicio	Satisfacción
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Promedio de satisfacción	Correlación de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación:

El coeficiente de correlación Pearson para variables cuantitativas arroja un índice de 0.880 lo que indica que existe una correlación fuerte entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Por otro lado, según el nivel de significancia de 0.01 el coeficiente es altamente significativo.

**Objetivo específico N°2:** Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo

**Tablas 5: Correlaciones entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal**

		<b>Correlaciones</b>	
		Bienes tangibles	Promedio de satisfacción
Bienes tangibles	Correlación de Pearson	1	,799**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Promedio de satisfacción	Correlación de Pearson	,799**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

El coeficiente de correlación Pearson para variables cuantitativas arroja un índice de 0.799 lo que indica que existe una correlación fuerte entre la satisfacción y los bienes tangibles. Por otro lado, según el nivel de significancia de 0.00 el coeficiente es altamente significativo.

A un nivel de significancia de 0.00 se acepta la hipótesis alterna H1 que indica que existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión de elementos tangibles.

**Objetivo N°3:** Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.

**Tablas 6: Correlaciones entre la fiabilidad y la satisfacción del personal**

		<b>Correlaciones</b>	
		Promedio de satisfacción	Confiabilidad
Promedio de satisfacción	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Confiabilidad	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

A un nivel de significancia de 0.00 se afirma la hipótesis alterna donde se asegura que existe una relación significativa entre la satisfacción y la confiabilidad de la calidad de servicio.

**Objetivo N°4:** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.

**Tablas 7: Correlaciones entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del personal**

		Promedio de satisfacción	Capacidad de respuesta
Promedio de satisfacción	Correlación de Pearson	1	,675**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Sensibilidad	Correlación de Pearson	,675**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

A un nivel de significancia de 0.00 se acepta la hipótesis alterna donde se asegura que existe una relación significativa entre la satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

**Objetivo N° 5:** Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.



**Tablas 8: Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del personal**

		<b>Correlaciones</b>	
		Promedio de satisfacción	Seguridad
Promedio de satisfacción	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Seguridad	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

A un nivel de significancia de 0.00 se acepta la hipótesis alterna donde se asegura que hay una relación significativa entre la satisfacción y la seguridad de la calidad de servicio.

**Objetivo N° 6:** Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.

**Tablas 9: Correlaciones entre la empatía y la satisfacción del personal**

		<b>Correlaciones</b>	
		Promedio de satisfacción	Empatía
Promedio de satisfacción	Correlación de Pearson	1	,772**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Empatía	Correlación de Pearson	,772**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

A un nivel de significancia de 0.00 se acepta la hipótesis alterna donde se asegura que se admite una relación significativa entre la satisfacción y empatía de la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN:

En el presente estudio el coeficiente de correlación de Pearson arroja un índice de correlación de 0.880 lo que indica que existe una correlación fuerte entre las variables calidad de servicio y satisfacción, lo que concuerda con lo encontrado por (Fadaka, 2020) en su estudio Efectos de la calidad de la entrega del servicio en la satisfacción del cliente de los bancos de depósito en dinero en Nigeria donde indicó la relación entre la calidad y la satisfacción fue de 0.793 lo que significaba una relación fuerte. No obstante, los clientes manifestaron que el nivel de la calidad de servicio era moderado con un índice de 68.8% aspecto con el que no se coincide debido que en el estudio en cuestión la calidad de servicio era en un 60% mala.

Sin embargo (Fadaka, 2020) indicó que mientras mejor era la calidad de servicio mejor sería la satisfacción de los usuarios, esto indica la correlación directa de las variables que también se confirman con el estudio debido a que la calidad de servicio es negativa a un nivel de 60% y la satisfacción también lo es a un nivel de 50% y el 10% que si bien no estaba insatisfecho tampoco estaba satisfecho.

De esta manera, Ciudadanos al Día (2016) mencionan que los aspectos que los peruanos perciben con mayor énfasis son la comunicación y la información que brinda la organización, debido a que la gran mayoría de organizaciones utilizan demasiado tiempo para atenderles y la información que recibe es pobre.

En concordancia con Ciudadanos al día (2016), la organización materia de estudio presenta los mismos problemas que se indican líneas arriba, la calidad de servicio es inadecuada, el tiempo no resulta ser el adecuado por lo que los usuarios la califican como inadecuada.

Cabe destacar que las entidades u organizaciones ya sean públicas o privadas tienen problemas en la gestión de su calidad, especialmente las instituciones públicas presentan este tipo de problemas debido a que son la única entidad que pueden brindar el servicio y no se preocupan por la calidad tanto del servicio como de la atención al usuario. En tal sentido resulta imperioso que las instituciones, aunque no poseen estándares de calidad elevados brinden a sus colaboradores los

espacios, herramientas y comodidad necesarios para desarrollar sus funciones y satisfacer la necesidad del usuario externo.

Los hallazgos indican una correlación de Pearson de 0.791 la cual se llega a conclusión que la relación entre la satisfacción y la calidad de servicio es elevada. Los resultados tienen dos aspectos, en un principio concuerdan con lo encontrado por (Fontalvo, Fontalvo, & Herrera, 2020) en su tesis Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior, donde menciona que los factores menos valorados fueron los de registro, respuesta e información pertinente, los cuales coinciden con la confiabilidad del modelo SERVQUAL, debido a que las variables de calidad y satisfacción son negativas. Por otro lado, no concuerdan con el aspecto de “estructuras” que corresponde a elementos tangibles del modelo SERVQUAL.

Según los hallazgos del estudio se argumenta que las organizaciones son distintas entre sí, y la evaluación del servicio dependerá de dos factores los tangibles e intangibles, de manera que los primeros responden a los aspectos físicos y visibles de la organización como la estructura, los equipos e incluso los softwares de la organización. Los intangibles responden a las capacidades de los trabajadores, sus conocimientos, sus valores y todo lo que tenga que ver en el aspecto subjetivo de la interacción del trabajador con el usuario interno o externo. El ejemplo más claro de esto es el estudio de (Fontalvo, Fontalvo, & Herrera, 2020) donde solo la estructura física de la organización fue adecuada, las demás variables del servicio fueron calificadas negativamente. Por el contrario, pueden existir organizaciones donde solo los intangibles sean muy bien percibidos, aunque los tangibles sean inadecuados. Sin embargo, el servicio es el conjunto de los dos aspectos por lo que la valoración final se verá reducida si alguno de los dos es negativo.

## **VI. CONCLUSIONES:**

1.- Se concluye la existencia de una relación fuerte con de las variables calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo con un grado de correlación de 0.88, de modo que se acepta la hipótesis alterna con una significancia de 0.01 confirmando la relación.

2.- Se concluye que las dimensiones de Tangibilidad si se encuentra relacionada fuertemente con la satisfacción del personal directivo con un grado de correlación de Pearson de 0.799, confirmándose así la hipótesis alterna con una significancia de 0.01 validándose la relación.

3.- Se concluye que la dimensión de confiabilidad si se encuentra relacionada fuertemente con la satisfacción del personal directivo con un grado de correlación de Pearson de 0.791, confirmándose así la hipótesis alterna con una significancia de 0.01 validándose la relación.

4.- Se concluye que la dimensión de Capacidad de respuesta se encuentra moderadamente relacionada con la satisfacción del personal directivo ya que arroja un nivel de correlación de 0.675, validándose así la hipótesis alterna con una significancia de 0.01 confirmándose la relación.

5.- Se concluye que la dimensión de seguridad esta moderadamente relacionada con la satisfacción del personal directivo a un grado de correlación de 0.653, validándose así la hipótesis alterna a un nivel de 0.01 confirmándose la relación entre las variables.

6.- Se concluye que la dimensión de empatía está fuertemente relacionada con la satisfacción del personal directivo con un grado de correlación de 0.772, validándose así la hipótesis alterna con una significancia de 0.01 la cual confirma la relación de las variables.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Se recomienda a la UGEL de Chiclayo, elaborar un plan de calidad de servicio que considere los parámetros de las normas ISO de manera que pueda hacerse con las medidas necesarias para poder darle comodidad al usuario y ofrecerle una experiencia de servicio agradable.

Se recomienda a la UGEL de Chiclayo, aplicar el sistema Kaizen de gestión administrativa, de manera que se puedan utilizar adecuadamente los espacios. Complementariamente es necesario que la organización opere sobre las bases del lean manufacturing con la finalidad de ofrecerle al usuario un ambiente adecuado donde pueda sentirse a gusto.

Se recomienda a la UGEL de Chiclayo, evaluar la calidad de sus procesos de manera que se realice una simplificación administrativa que evite el duplicado de funciones e incluso se reduzcan los tiempos.

Se recomienda a la UGEL de Chiclayo, aplicar capacitaciones a sus colaboradores en temas relacionados con la atención al usuario e inteligencia emocional de manera que su desempeño pueda ser mejorado, se genere un clima laboral sinérgico y se mejore la satisfacción.

Se recomienda a la UGEL Chiclayo, evaluar constantemente el desempeño de los colaboradores con la finalidad de conocer los resultados de las estrategias planteadas y crear retroalimentación entre sus colaboradores.

Se recomienda a la UGEL Chiclayo, crear un plan de calidad Total que garantice la mejora continua de la organización.

## REFERENCIAS:

- Albrecht, K., & Bradford, J. (1990). La excelencia en el servicio: ¿Cómo identificar y satisfacer las expectativas y necesidades del cliente? Bogotá: Legis.
- Albrecht, K. (1994). Todo el poder al cliente; el nuevo imperativo de la calidad del servicio. Barcelona: Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=46233>
- Arias, L. (2018). Gestión educativa y su relación con la práctica docente educativas. Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Causado Rodríguez, Edwin, Charris, Arturo (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Candela, J. (2001). Indicadores para la Gestión basada en la Calidad Total. Revista. Calidad. XXXV (5), pp. 18-21.
- Ciudadanos al Día (2013). Atención al Ciudadano en Municipalidades Provinciales. Recuperado el 10 de julio del 2020, de [https://file:///C:/Users/Diana/Downloads/BoletinCAD\\_RankinCAD\\_SAC\\_MunProvinciales2013%20\(1\).pdf](https://file:///C:/Users/Diana/Downloads/BoletinCAD_RankinCAD_SAC_MunProvinciales2013%20(1).pdf).
- Ciudadanos al día. (2016). Servicios públicos. Obtenido <http://www.ciudadanosaldia.org/>
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica, Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación. Perú. San Marcos.
- Cedeño Barcia Y José Eduardo Ruiz Villamar (2019): “Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados”, Revista Caribeña 2019) <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/biblioteca-universitaria-usuarios.html>
- Diccionario de la lengua española (2001) Real academia española vigésima segunda edición ESPASA.

- Chamorro Gálvez (2019) "Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la Institución Educativa Privada Technology Schools" tesis de pregrado Universidad Nacional Agraria La Molina - Lima
- Farfán, J. (2014). La gestión de conflictos y su relación con el clima organizacional de la Institución Educativa N.º 150- Héroes de la Breña, UGEL 05 SJL-EA, 2013. Lima.: Tesis doctoral.
- Fadaka, F. (2020). Effects of service delivery quality on customer satisfaction of deposit money banks in Nigeria. Gender, Behaviour. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/>
- Ferreira Regina .A (2017) La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana la Unión, Lima tesis de posgrado Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1579/Anal](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1579/Anal%20ia_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y) ia\_Tesis\_Maestro\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Fontalvo, O., Fontalvo, T., & Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. Información Tecnológica.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedrajas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante SERVQUAL: el caso del juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare - Revista Chilena de Ingeniería.
- Gadea Cavazos, E. A., Morquecho Sánchez, R., Pérez García, J. A., & Morales Sánchez, V. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. Cuadernos De Psicología Del Deporte. Recuperado de <https://revistas.um.es/cpd/article/view/33433>.
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: McGraw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6 edición. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Palma Hugo, Barrios Parejo Ignacio, Martínez Sierra David (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Universidad libre de Colombia. Recuperado: <https://Texto%20del%20artículo-3243-1-10-20180823.pdf>
- Huancollo Chambi (2017) en su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de taraco – Huancané – puno, 2017” Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tesis de pregrado. Recuperado: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Llontop Capuñay, María (2019) Programa de autoevaluación para mejorar la calidad del servicio en la Institución Educativa N°10002 - Urb. El paraíso de Chiclayo. Tesis pregrado Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2019. Recuperado: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/6680>.
- Martín, M. (1999). Clima de trabajo y participación en la organización y funcionamiento de los centros de educación. Madrid: Universidad de Alcalá.
- Mimbela, P. (2018). Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Núñez Lira L, Giordano Silva M, Menacho Vargas, Uribe Hernández, & Rodríguez Fuentes, (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial unidad de gestión local 07, Perú. Apuntes Universitarios. recuperado: <https://doi.org/10.17162/Au.V9i1.347>
- Olaya Luis-Miguel. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. Revista iberoamericana de educación



superior. Recuperado: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S200728722016000100130&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200728722016000100130&lng=es&tlng=en).

Palominos-Belmar, Pedro Iván, & Quezada-Llanca, Luis-Ernesto, & Osorio-Rubio, Claudio-Andrés, & Torres-Ortega, Jorge-Antonio, & Lippi-Valenzuela, Luis-Miguel (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista iberoamericana de educación superior* Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2991/299143567008>.

Pérez Sepúlveda, G. (2018). Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de Colombia. *Revista Internacional De Estudios en educación*, Recuperado: <https://doi.org/10.37354/Riee.2018.181>.

Pública, S. d. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.

Ramírez, K. Y Lora, M. (2018). Autoevaluación de la calidad del servicio educativo en una institución educativa particular, Chiclayo 2017 Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

Redorta, J. Obiols, M. & Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona.: Ediciones Paidós Ibérica.

Rodríguez Arainga, W. (2011). *Guía de investigación científica (1 Edición.)*. Lima: Fondo Editorial Uch. Recuperado El 23 De Abril De 2020, De [http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/23/Rodriguez\\_Arainaga\\_Walabonso\\_Guia%20\\_Investigacion\\_Cientifica.Pdf?Sequence=1&lsallowed=Y](http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/23/Rodriguez_Arainaga_Walabonso_Guia%20_Investigacion_Cientifica.Pdf?Sequence=1&lsallowed=Y)

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Sabater, C., & De armas, D. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en la Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de HERZBERG. *Cuadernos de trabajo Social*. Recuperado: <http://web.a.ebscohost.com/Sánchez>

- Reyes, C. (2006). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Senlle, A.; Martínez, E. y Martínez, N. (2001). Iso 9000.2000 calidad en los servicios. Barcelona, España: Gestión.
- Sierra, C.; Valls, S. y López, I. (2008). Revisión de conceptos de calidad. Revista Enfoque Integral. 31 (82), pp. 32-37.
- Salazar Montalbán, Rosa María Yampufé Silva, Franklin Edwin En Su Tesis: “Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes” Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque - Perú Febrero – 2020. [Http://Repositorio.Unprg.Edu.Pe/Handle/Unprg/8506](http://Repositorio.Unprg.Edu.Pe/Handle/Unprg/8506)
- Solórzano, M. y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Revista El buzón de Pacioli, Año XIII, No. 82, Julio-septiembre 2013. Instituto Tecnológico de Sonora. Ciudad Obregón, Sonora, México.
- Shahab, M., Farheen, A., Muhammad, R., & Ahmad, M. (2020). Measuring service quality perceptions of customer in the hotel industry of Pakistan. Total quality management & Business Excellence. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/>
- E. Valencia Espejo, S. Cruz Botto Y O. J. Ospino Ayala, “Aplicación del modelo servqual para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios en los hogares infantiles de chibolo, magdalena,” Colombia. 2018. recuperado:[Http://Doi.Org/10.17981/Ingecuc.14.2.2018.02](http://Doi.Org/10.17981/Ingecuc.14.2.2018.02)
- Vara Horna, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales (3 edición.). Lima, Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad San Martín de Porres.
- Varna, J. (2016). Estudio de la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo, la cultura organizacional y la calidad del servicio existente en el Hospital Mario Muñoz Monroy. Folletos Gerenciales. Obtenido de: <http://web.a.ebscohost.com/>

- Vera, J., & Trujillo, A. (2013). Factores relevantes de calidad en el servicio en el sector de concreto en el mercado de clientes pequeños y hogar. Panorama Socioeconómico. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/>
- Vilcabana Sánchez B (2018) El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe. Tesis de pregrado noviembre 2018. Repositorio institucional de la Universidad privada cesar vallejo Chiclayo – Perú recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40889>
- Zeithmal, V., Parasuraman, A. (2008). Servicio de Calidad. Estados Unidos: Editorial AMA.
- Zegarra, A. (2013). Influencia de la gestión de calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/473/zegarra\\_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/473/zegarra_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)[2018,27 de mayo].

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable: calidad de servicio – satisfacción del usuario.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIO	<p>La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones.</p>	<p>Es la aplicación del cuestionario que desarrollaremos al personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo, para que evalúen basados en su percepción, acerca de la calidad del servicio.</p>	Empatía	Atención individualizada
				Horarios de atención
				Preocupación de intereses del usuario
			Capacidad De Repuesta	Información oportuna
				Servicio rápido
				Disposición de ayuda
			Seguridad	Comportamiento de confianza
				Conocimiento de procesos
				Personal cortés
			Fiabilidad	Cumplimiento de ofrecimiento
				Desempeño de buen servicio
				No caer en el error
			Elementos Tangibles	Equipos de aspecto modernos
Instalaciones físicas atractivos				
Materiales del servicio visualmente atractivo				

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio	Desarrollaremos aplicando un cuestionario al personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la Ugel Chiclayo, para que señalen su percepción sobre la calidad de servicio que brinda la UGEL	Calidad funcional Percibida	Solución de quejas
				Servicio esperado
				Personal dispuesto a colaborar
				Servicio mejorado
			Calidad teórica percibida	Mejoras en el servicio
				Servicios conformes
			Valor percibido	Unidad que transmite confianza
				Soluciones de problemas
			Confianza.	No cometer errores.
				preocupación por las necesidades de los usuarios
			Expectativas	Servicios adaptados
				Atención personalizada
				Personal preparado

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Instrumento:** Cuestionario dirigido a directoras de instituciones públicas del nivel inicial de la unidad de gestión educativa local Chiclayo.

**Instrucciones:**

Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente en una escala de Likert del 1 al 5 donde:

<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>5</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>4</b>
<b>Indiferente</b>	<b>3</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>2</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	<b>1</b>

### CALIDAD DE SERVICIO

**DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES**

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Las máquinas y equipos de la UGEL son modernas?					
2	¿Usted considera que el equipamiento que utiliza la UGEL sirve para agilizar el servicio al usuario?					
3	¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL donde es atendido el público usuario se encuentran en buen estado?					
4	¿Cree usted que los materiales de oficina utilizados por los Trabajadores de la UGEL Chiclayo se encuentran en buen estado de conservación?					

**DIMENSIÓN CONFIABILIDAD**

5	¿Cree usted que los trabajadores de la UGEL son responsables en el cumplimiento de sus funciones?					
6	¿Cuándo usted tiene un problema con la UGEL muestran un sincero interés en solucionarlo?					
7	¿La UGEL realiza bien el servicio a la primera?					
8	¿Considera que la atención que le brindan los trabajadores de la UGEL, cumple con sus expectativas?					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de la UGEL?					

**DIMENSIÓN SENSIBILIDAD**

10	¿Los empleados y funcionarios de la UGEL informan con precisión a los usuarios cuando concluirá la realización de un trámite?					
11	¿Los empleados y funcionarios de la UGEL le atienden con rapidez?					
12	¿Usted cree que los trabajadores de la UGEL tienen una mala atención al público usuario?					
13	¿Considera Usted que los trabajadores de la UGEL, cumplen con los plazos asignados en su trámite?					

**DIMENSIÓN SEGURIDAD**

14	¿El comportamiento de los funcionarios de la UGEL, presta confianza al momento de la atención de su requerimiento?					
15	¿Los empleados y funcionarios de la UGEL son siempre amables con usted en la atención brindada?					
16	¿Usted se siente seguro al recibir alguna orientación por parte de los trabajadores de la UGEL?					

**DIMENSIÓN EMPATÍA**

17	¿En la UGEL le dan una atención individualizada?					
----	--	--	--	--	--	--

18	¿Usted Cree que los trabajadores de la UGEL les otorgan una respuesta acertada a sus trámites?						
19	¿Considera Usted que los trabajadores de la UGEL demuestran esmero en el cumplimiento de sus labores en atención al usuario?						
20	¿Demuestran los funcionarios de la UGEL información oportuna y verás al trámite que usted está realizando?						

## SATISFACCION DEL PERSONAL

### **CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA**

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente sus reclamos o quejas??					
2	¿La UGEL les brinda un servicio que usted espera?					
3	¿El personal de la UGEL conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?					
4	¿La UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras ugeles?					

### **CALIDAD TECNICA PERCIBIDA.**

5	¿Usted como directora ha observado mejoras en el servicio ofrecido en la UGEL?					
6	¿La UGEL desarrolla la labor esperada como entidades del estado?					
7	¿Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la UGEL?					

### **VALOR PERCIBIDO**

8	¿Los empleados y funcionarios se muestran dispuestos a ayudar en algún problema que tengan los directores?					
9	¿El trato con los directores es considerado y amable?					
10	¿La UGEL informa en forma clara y comprensible a los usuarios sobre los servicios que ofrece?					
11	¿Cuándo acudo a los empleados o funcionarios sé que encontraré las mejores soluciones?					

### **CONFIANZA**

12	¿Ha sido informado de manera oportuna sobre algún reclamo o queja presentada?					
13	¿El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario?					
14	¿El personal de la UGEL se nota motivado?					
15	¿Los trabajadores de la UGEL es claro en las explicaciones o informaciones dadas?					
16	¿El personal de la UGEL posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?					

### **EXPECTATIVAS**

17	¿La UGEL se preocupa por mejorar y satisfacer las necesidades de los usuarios??					
18	¿El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario?					
19	¿He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?					

## Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

### validación de juicio de expertos



### INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra Jhon Wilian  
 1.2. Grado académico que ostenta: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad  
 1.3. Institución donde trabaja: Gobierno Regional Lambayeque y UCV  
 1.4. Experiencia laboral (años): 14 años  
 1.5. Título de la tesis: "La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo"  
 1.6. Nombre del autor de la tesis: MARIA ADELA SANCHEZ BARTUREN

#### II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (s) con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (s) para mejorar la gestión educativa.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (s) en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (s) para la investigación																					X
TOTAL																						100

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....  
 .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lugar y fecha: Chiclayo 29 de julio 2020



**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
**I. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Victor Oswaldo Santa Cruz Carpio  
 1.2. Grado académico que ostenta : Dr. En Educación, Licenciado en Estadística  
 1.3. Institución donde trabaja : Asesoría de Tesi y Proyectos Chiclayo.  
 1.4. Experiencia laboral (años) : Cinco Años  
 1.5. Título de la tesis : **“ La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo”**  
 1.6. Nombre del autor de la tesis : **Sánchez Barturén María Adela**  
 1.7. Nombre del Instrumento a validar: Encuestas

**II. ASPECTOS A VALIDAR:**

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está redactado (s) con lenguaje apropiado.																	X					
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X			
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad.																	X					
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																	X					
5. SURCIVIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																	X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (s) para mejorar la gestión educativa.																			X			
7. CONSISTENCIA	Basado (s) en aspectos técnicos científicos.																	X					
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																	X					
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																	X					
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (s) para la investigación																	X					
TOTAL																		86					

- III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento si es adecuado y coherente reúne las condiciones considera todos los aspectos necesarios para resolver el objetivo planteado referente a la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 0.86

Lugar y fecha: Chiclayo 24 DE Julio del 2020



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 16650384



# BASE DE DATOS

Encuesta piloto - copia (2).sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
21	SU1	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SU2	Numérico	8	0	¿La UGEL les ...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	SU3	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	SU4	Numérico	8	0	¿La UGEL pres...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	SU5	Numérico	8	0	¿Usted como d...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	SU6	Numérico	8	0	¿La UGEL des...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	SU7	Numérico	8	0	¿Sus expectati...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	SU8	Numérico	8	0	¿Los empleado...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	SU9	Numérico	8	0	¿El trato con lo...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	SU10	Numérico	8	0	¿La UGEL infor...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	SU11	Numérico	8	0	¿Cuándo acudo...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	SU12	Numérico	8	0	¿Ha sido inform...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	SU13	Numérico	8	0	¿El servicio se ...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	SU14	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	SU15	Numérico	8	0	¿Los trabajador...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	SU16	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	SU17	Numérico	8	0	¿La UGEL se p...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	SU18	Numérico	8	0	¿El servicio se ...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	SU19	Numérico	8	0	¿He podido co...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	VAR00001	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	PROM_CS	Numérico	8	0	Calidad de servi...	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	VAR00009	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	D1	Numérico	8	0	Bienes tangibles	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	D2	Numérico	8	0	Confiabilidad	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	D3	Numérico	8	0	Sensibilidad	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables





### Anexo 4: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO TEÓRICO	MÉTODO
<p><b>General:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la</p>	<p><b>General:</b> ¿Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo?</p> <p>¿Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del</p>	<p><b>General:</b> Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo.</p> <p><b>Específicas:</b> A) Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de los elementos tangibles en la UGEL Chiclayo.</p>	<p><b>Calidad de servicio</b></p>	Empatía	Atención individualizada	Teorías relacionadas a Propuesta de calidad del servicio, importancia de calidad y dimensiones.	<p><b>Diseño</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 230 directoras del nivel inicial</p> <p><b>Muestra:</b> 30 directoras</p> <p><b>-Técnicas de recolección de datos.</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
					Horarios de atención		
					Preocupación e interés del usuario		
				Capacidad de respuesta	Información oportuna		
					Servicio rápido		
					Disposición de ayuda		
				Seguridad	Comportamiento de confianza		
					Conocimiento de procesos		
					Personal cortés		
				Falibilidad	Cumplimiento de ofrecimiento		
					Desempeño de buen servicio		
					No caer en el error		
Elementos tangibles	Equipos de aspectos modernos						
	Instalaciones físicas						



instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo?		empatía en la UGEL Chiclayo					
---	--	--------------------------------	--	--	--	--	--

## Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación

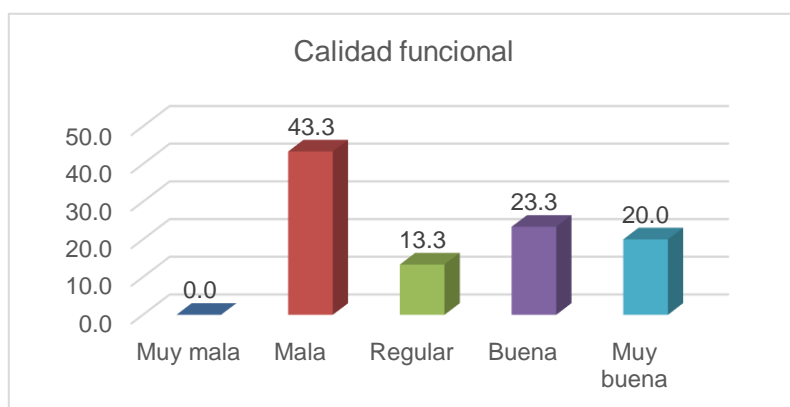
  	<b>GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE</b> <b>UGEL CHICLAYO</b> <b>DIRECCION - UGEL CHICLAYO</b>	 <b>Firmado digitalmente por SALAZAR PISCOYA Angel Agustín FIR</b> 16526627 hard Unidad: DIRECCION - UGEL CHICLAYO Cargo: DIRECTOR DE UGEL CHICLAYO Fecha y hora de proceso: 16/09/2020 - 14:55:20
id seguridad: 4722431	Año de la Universalización de la Salud	Chiclayo 16 septiembre 2020
<b>OFICIO N° 006288-2020-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3635194 - 1]</b>		
<b>Dra. MERCEDES COLLAZOS ALARCÓN</b> <b>JEFA DE LA UNIDAD DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>CHICLAYO</b>		
<b>ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS</b>		
<b>REFERENCIA: SISGEDO 3635194-0</b>		
<p>Tengo a bien en dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez comunicarle que de acuerdo al documento de la referencia, se autoriza a la Tesista María Adela Sánchez Barturén, estudiante de la Escuela de Posgrado del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; aplicar su Proyecto de Tesis: "LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL INICIAL EN LA UGEL CHICLAYO".</p>		
<p>Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
<p>Firmado digitalmente ANGEL AGUSTIN SALAZAR PISCOYA DIRECTOR DE UGEL CHICLAYO Fecha y hora de proceso: 16/09/2020 - 14:55:20</p>		
<p><small>Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 26 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <a href="https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/">https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/</a></small></p>		

## Anexo 6: Resultados

### CALIDAD FUNCIONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	0	0.0	
Mala	13	43.3	43.3
Regular	4	13.3	56.7
Buena	7	23.3	80.0
Muy buena	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Instrumentos aplicados al personal directivo del nivel inicial de la UGEL Chiclayo  
Elaboración propia

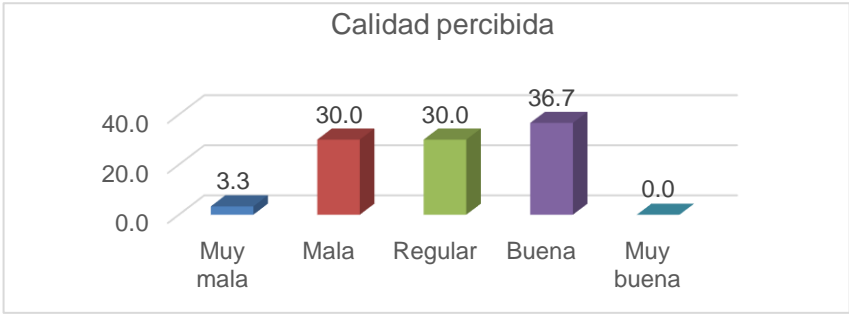


### Calidad percibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	1	3.3	3.3
Mala	9	30.0	33.3
Regular	9	30.0	63.3
Buena	11	36.7	100.0
Muy buena	0	0.0	
Total	30	100.0	

Fuente: Instrumentos aplicados al personal directivo del nivel inicial de la Urgel Chiclayo  
Elaboración propia

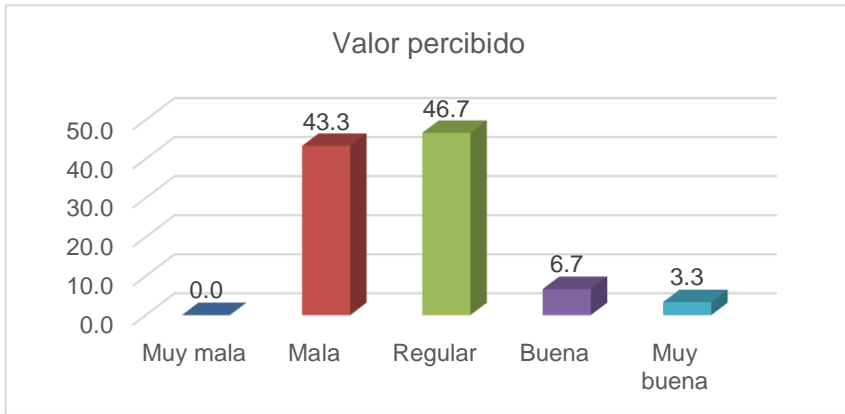




**Valor percibido**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	0	0.0	0.0
Mala	13	43.3	43.3
Regular	14	46.7	90.0
Buena	2	6.7	96.7
Muy buena	1	3.3	100.0
Total	30	100.0	

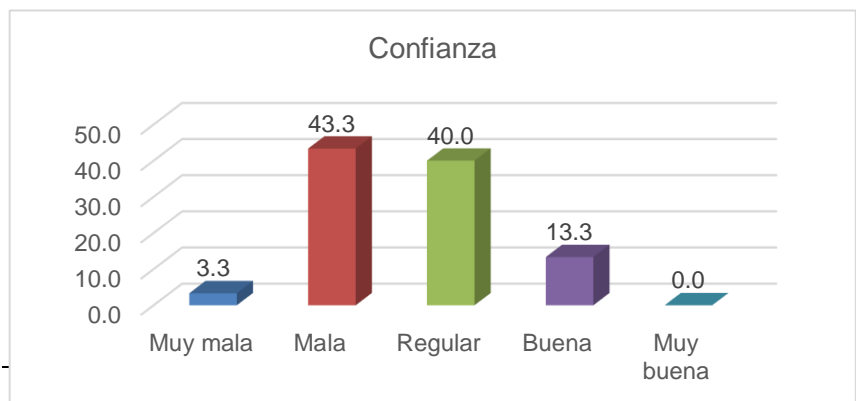
Fuente: Instrumentos aplicados al personal directivo del nivel inicial de la Urgel Chiclayo  
Elaboración propia



**Confianza**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	1	3.3	3.3
Mala	13	43.3	46.7
Regular	12	40.0	86.7
Buena	4	13.3	100.0

Muy buena	0	0.0
Total	30	100.0



	Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Muy mala	0	0.0	0.0
Mala	11	36.7	36.7
Regular	13	43.3	80.0
Buena	6	20.0	100.0
Muy buena	0	0.0	
Total	30	100.0	

Fuente: Instrumentos aplicados al personal directivo del nivel inicial de la Urgel Chiclayo  
Elaboración propia

