



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la
Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Cervantes Farfán, Víctor Eduardo ([ORCID: 0000-0003-3601-196X](https://orcid.org/0000-0003-3601-196X))

ASESOR:

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy ([ORCID: 0000-0002-9316-202X](https://orcid.org/0000-0002-9316-202X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mis queridos padres: Eduardo Rosendo Cervantes Huamaní y Maga Farfán Sotelo; a mi esposa Karol Panduro Rivera y mis adorados hijos: Nick Kevin y Víctor Raí, que son los motores y motivos para el logro del presente objetivo.

Victor

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a nuestro creador celestial, a la Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres y a cada uno de los docentes por su participación en el desarrollo del presente trabajo de investigación, a la Universidad César Vallejo por brindar oportunidades de estudio y ser parte fundamental de mi desarrollo académico y profesional.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	22
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2.Variables y Operacionalización.....	22
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	24
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	26
3.5.Procedimientos.....	27
3.6.Métodos de análisis de datos.....	28
3.7.Aspectos éticos.....	29
IV.RESULTADOS.....	30
V.DISCUSIÓN.....	40
VI.CONCLUSIONES.....	41
VII.RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Prueba de normalidad.....	26
Tabla 2.	Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.....	27
Tabla 3.	Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.....	28
Tabla 4.	Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.....	29
Tabla 5.	Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Caceres,2020.....	30
Tabla 6.	Relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.....	31
Tabla 7.	Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.....	32

Índice de figuras

Figura 1. Análisis de dispersión entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	32
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020. El estudio fue tipo básico, diseño no experimental, cuya población es de 569 usuarios y la muestra de 238 usuarios, la técnica de recolección de datos es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos tiene una correlación positiva moderada de 0,528, asimismo, la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos tiene una correlación positiva moderada de 0,536, finalmente la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos tiene una correlación positiva moderada de 0,538. Concluyendo que, existe relación directa, alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose obtenido una correlación de 0,804 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$); o sea, la mejora de la calidad del servicio, tiende a mejorar la satisfacción de usuario.

Palabras claves: servicio, satisfacción, calidad

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of external users of the Local Educational Management Unit Mariscal Cáceres, 2020. The study was basic type, non-experimental design, whose population is 569 users and the sample of 238 users, the data collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the reliability and satisfaction of external users has a moderate positive correlation of 0.528, likewise, the responsiveness and satisfaction of external users has a moderate positive correlation of 0.536, finally the tangibility and satisfaction of the users. external users has a moderate positive correlation of 0.538. Concluding that there is a direct, high and significant relationship between the quality of service and the satisfaction of external users of the Mariscal Cáceres Local Educational Management Unit, 2020, having obtained a correlation of 0.804 and a p-value of 0.000 less than 0 .01 ($0.000 < 0.01$); In other words, improving the quality of the service tends to improve user satisfaction.

Keywords: service, satisfaction, quality.

I. INTRODUCCIÓN

Que los servicios públicos sean de calidad es un requisito constitucional y una obligación básica de cualquier organismo nacional. Sin embargo, el brusco surgimiento del COVID-19 ha obligado a las agencias a tomar decisiones vertiginosas para seguir brindando servicios de calidad a sus usuarios. Los clientes no se olvidan de cuidar a sus empleados. En este caso, la pandemia de Covid19 ha afectado a todo el mundo de forma muy significativa, lo que se debe al rápido deterioro de las relaciones sanitarias, económicas y sociales, la expansión geográfica y la profunda implicación de las personas. Entre las muchas lecciones que nos ha enseñado la crisis de salud del coronavirus (COVID-19), un tema particularmente importante es la necesidad de brindar infraestructura y servicios públicos adecuados en cantidad y calidad suficientes. (Ruiz, 2020, p.1)

Ante una crisis “humanitaria”, no solo de salud, la economía y la sociedad producto del aumento a nivel mundial de la enfermedad del covid-19 (coronavirus), las entidades públicas peruanas y todo el mundo en general están jugando un papel en las actividades y el público que brinda El servicio es fundamental en el país y en la sociedad, y en tiempos normales (donde juega el mismo rol) es minimizado y desconocido, por lo que se intenta privatizar. Del mismo modo, cuando se busca brindar servicios públicos básicos a los ciudadanos de parte de las instituciones del sector estatal en todos los niveles (gobiernos nacionales, regionales y locales), el papel principal son los trabajadores públicos. (Paitan,2020, p.2).

Además, de las nuevas exigencias producto de la pandemia ha ocasionado que tanto el Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, no responden a los retos y desafíos de la educación actual, porque carecen de una moderna e innovadora estructura organizativa, que tome en cuenta e incluya los fines, principios, visión y misión de la educación peruana y que además recoja e incluya las demandas de la comunidad educativa regional y local. Las Unidades de Gestión Educativa Local en la actualidad a nivel de nuestro país son organizaciones alejadas de la modernidad, indiferentes e insensibles al cambio e innovación educativa; es

severa, muy lenta en sus respuestas a la comunidad educativa. (Unesco, 2020, p.2)

La Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, su actual dimensión organizacional y funcional no le permite brindar un servicio educativo eficiente y eficaz a los usuarios, habiéndose generado un malestar colectivo en la comunidad educativa de la provincia de Mariscal Cáceres y un deterioro de la imagen institucional de esta dependencia administrativa descentralizada del Ministerio de Educación y Dirección Regional de San Martín. La institución enfrenta una serie de problemas de diverso orden; pero resalta en la comunidad magisterial el pésimo servicio educativo que oferta a los usuarios quienes permanentemente no reciben un trato adecuado, demora en los trámites de los usuarios, por tiempos muy prolongados y no de acuerdo a la ley de procedimientos administrativos, el modo de respuesta del personal de atención no es la adecuada, debido a que no cuentan con toda la información que el usuario requiere, el personal no se encuentra capacitado y no tiene conocimiento sobre algunos trámites y dudas que tiene el usuario, generando en ellos malestares e incomodidades conllevando a quejas y reclamos y denuncias públicas que afectan la imagen de la institución.

La Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, ha trascendido por hechos de malas prácticas de gestión, escándalos en los medios de comunicación, con una calidad de servicio calificada como ineficaz e ineficiente, debido a que no tiene una selección de personal idóneo para cada uno de los puestos, conllevando el servicio a un escenario de trato inadecuado al usuario, demora de los trámites administrativos, actos administrativos cuestionados por ilegalidad, entre otros, que ponen a la vista una degradación de los principios de la gestión pública moderna, que demanda un rediseño organizacional y acciones conducentes a redireccionar la calidad del servicio.

A continuación, se da a conocer la formulación del problema, problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020? y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la

satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020? ¿Cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020? ¿Cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020? ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020?

La presente investigación se justifica por **conveniencia**, sirvió como una herramienta para que se mejore o implante nuevas estrategias, de objetivo de brindar servicios de calidad que generen satisfacción en los usuarios, **relevancia social**, Servirá como un soporte práctico y eficiente de un buen gobierno, buscando que la UGEL de Mariscal Cáceres impulsen las buenas prácticas gubernamentales y generen un impacto positivo en la sociedad, a través de gestiones transparentes y con un servicio de calidad que permita el ciudadano tenga una buena percepción como institución, desde la perspectiva **teórica** busca contribuir a la asociación científica en referencia al estudio de cada variable a través de las teorías y conceptos plasmados en la presente investigación, se logró ampliar los conocimientos relacionados las variables de estudio.

Implicancias prácticas, permitió brindar a la institución un diagnóstico y al mismo tiempo alternativas de solución para que la institución mejore sus procesos y la atención al usuario que requiere de algún trámite o consulta, además que mejorará los servicios públicos con personal adecuado y capacitado en todas las áreas de la misma. **Utilidad metodológica**, se justificó en la ejecución de los instrumentos elaborados y la metodología científica de autores comúnmente utilizados, para buscar generar conocimiento y, por lo tanto, la metodología, procesos y técnicas empleadas en el estudio posee un alto grado de validez por lo que pueden ser empleados en otros estudios.

De acuerdo a la problemática planteada, se formuló los siguientes objetivos: Determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020. Y como Objetivos específicos: Identificar la relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020. Identificar la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020. Identificar la relación entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020. Identificar la relación entre la empatía con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020 e identificar la relación entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Finalmente se presentan las hipótesis, como hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020. Hipótesis específicas: H_1 : Existe relación significativa entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, H_2 : Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, H_3 : Existe relación significativa entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, H_4 : Existe relación significativa entre la empatía con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, H_5 : Existe relación significativa entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos, a nivel internacional, se tiene a Reynaldos, K; Gonzales, G; Guerra, X; Gutiérrez, F & Santibañez, L. (2017). *Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica*. (artículo científico), fue de tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra fue el acervo documentario, la técnica el análisis documental y como instrumento se usó la guía de análisis documental. Concluyó que: Entre los diversos métodos de atención de la salud, especialmente en la atención primaria, es muy importante medir la satisfacción del usuario porque se considera el punto de entrada para que los pacientes ingresen a un entorno saludable, la herramienta utilizada nos permite comprender la satisfacción del usuario porque nos permite reflexionar sobre las operaciones que rodean los elementos que necesitan ser mejorados para cumplir con la perspectiva del paciente, mejorando así la calidad de la atención brindada. En este sentido, las encuestas de satisfacción de los usuarios son herramientas útiles para evaluar los aspectos intrínsecos de la calidad y lograr buenos resultados.

Pérez, V; Macia, L & Gonzales, V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. (artículo científico). Tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra fue el acervo documentario, la técnica análisis documental y la observación y el instrumento guía de análisis documental y la guía de observación. Concluyó que: La infrafinanciación y la heterogeneidad son los causales para la descentralización de las competencias y por ende son los principales problemas en la atención primaria, sin embargo, se debe pensar conscientemente sobre las posibles tácticas a desarrollar. Por ejemplo, una investigación hecha en Finlandia entre los años 1998 y 2011 evidenció que, a pesar de haber realizado reformas gubernamentales, los usuarios se encontraban menos satisfechos con la atención primaria, sobre todo con la accesibilidad a los servicios prestados y la continuidad de los mismos.

Mejías, A; Godoy, E & Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. (artículo científico). Tipo descriptiva, diseño no experimental, la población de 390 clientes, la muestra estuvo compuesta por 194 clientes, como técnica empleada encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que: La calidad del servicio es uno de los instrumentos más comunes que utilizan las organizaciones para determinar la satisfacción del comprador, el modelo SERVQUAL es una herramienta que se utiliza para valorar los atributos y la calidad ya sea de un bien o un servicio, consiste en un conjunto de preguntas que permiten comprender las expectativas de los consumidores; el modelo es fácil de seguir y de entender en el estudio. Con los resultados obtenido del estudio, se puede concluir que la calidad de los servicios brindados por la empresa posee una influencia significativa en la satisfacción del cliente, lo que permite a los gerentes de la empresa enfocarse en perfeccionar las características y los atributos (previamente determinados en análisis factorial) de los bienes que ofrece al mercado.

A nivel nacional, Aguilar, A. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo*. (artículo científico). Tipos descriptivos, no experimental, con una población y muestra conformada por 51 personas, técnicas de encuesta y herramientas de cuestionario. La conclusión es: Una vez finalizado el estudio, es posible verificar que efectivamente hay una relación muy importante entre los conceptos que componen la investigación, esto dado que valor de correlación fue 0.502 y la significancia hallada fue 0.000. Por otro lado, según los entrevistados, la calidad de la atención fue calificada como buena. Además, el grado de satisfacción con la madre del niño es considerada como excelente para el 42,2% de las encuestadas, para el 36.3% es buena, el 7.8% lo califica como deficiente, para el 1% es deficiente y finalmente el 12% es regular; asimismo, la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería es bueno.

Montalvo, S; Estrada, E & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (artículo científico), Tipo correlacional, no experimental, población conformad por 250 pacientes, y

como muestra fueron 154 pacientes, la técnica empleada encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que: Es posible verificar que existe una correlación moderada, directa y significativa entre las variables, de manera similar, se puede determinar que los usuarios del departamento de trauma consideran la calidad del servicio como servicios regulares, asimismo, se determina que existe una correlación moderada, directa y significativa entre el tamaño de la variable independiente y la variable satisfacción laboral. En cuanto calidad del servicio dispuesto, el 45,4% de total de usuarios encuestados señalan que están parcialmente satisfechos y el 65.1% señalan que es regular, finalmente se concluye que a mejor calidad de servicio los usuarios experimentarán mayor satisfacción.

Sandoval, D; Diaz, K; Vázquez, M; Vázquez, P; Vera, L & Yacarini, A. (2018). *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018*. (artículo científico). Tipo descriptiva, no experimental, fueron 751 usuarios la población, y la muestra se constituyó de 255 usuarios, como técnica empleada la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo: Una gran parte de los usuarios entrevistados son mujeres, representando el 64,71% del total, además, la edad media de los usuarios frecuentes oscila en torno a los 39. Asimismo, el 90,59% de los usuarios están cubiertos por el seguro del SIS, por otro lado, los usuarios hospitalizados tienen un alto nivel de satisfacción (76,61%) de los servicios que reciben, que es el aspecto físico más importante, representa el 83,02% del porcentaje total, y el menor grado de satisfacción es la tasa de respuesta, representa el 66,09%, finalmente, el porcentaje de insatisfacción se encuentra en el rango del 40%.

A nivel local, Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Tipo descriptivo correlacional, no experimental, su población de 214 usuarios, y una muestra por 132 usuarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo que: Hoy en día cuando nos referimos a calidad automáticamente lo vinculamos con el término de usuario o cliente, pues la mayoría de ellos espera hacer uso de un servicio

oportuno, justo a tiempo, que se atienda debidamente sus necesidades, que sea amable y goce de la información necesaria. Por otra parte, dado que el valor de significancia bilateral es 0,0000 y el coeficiente de Pearson es 0,857, se considera que hay una influencia positiva considerable entre las variables, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, el nivel de calidad del servicio es moderado, porque el 53% de la población cree que el grado de calidad del servicio es alto porque los trabajadores carecen de la capacidad de ayudar a los usuarios a realizar trámites que no conocen.

Hidalgo, J. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, fue de tipo correlacional, no experimental, población de 3800 pacientes, la muestra fue de 134 pacientes, la encuesta como técnica y como instrumento de la misma el cuestionario. Concluyó: Una vez finalizado el estudio, es posible comprobar la existencia de una relación media positiva significativa entre los conceptos de investigación, ya que la significación bilateral es menor que 0,000 y el coeficiente de correlación es 0,738, se rechaza las hipótesis de investigación de esta manera, a su vez, según el juicio de los encuestados, la calidad del servicio es un 53% menor.

Díaz, M. (2017). *Atención de Reclamos y Satisfacción del cliente en tiendas de electrodomésticos del Distrito de Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población y muestra de 47 personas, como técnica la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó: Tras la obtención de información, procesamiento y análisis de los mismos se observó que el T experimental (1.885) es mayor que la tabla T (1.679), demuestra la correlación positiva significativa entre los conceptos propuestos en la investigación. Por otro lado, el proceso de tramitación de siniestros no sigue de manera efectiva las dimensiones de transmisión, recepción, seguimiento, evaluación preliminar, análisis y liquidación de información, mientras que por otro lado, si cumple con el rango de capacidades de respuesta y comunicación que determina el reclamo.

En cuanto a las teorías relacionadas con este tema, respecto a la **calidad del servicio**, Pizzo, M. (2013) lo define como un costumbre formada y practicada por la organización para explicar las necesidades y ópticas de sus compradores, y por tanto brindarles servicios de accesibilidad, aun en situaciones o errores previsibles, también es suficiente, rápido, dúctil, estimable, ventajoso, adecuado, seguro y confiable. De esta manera, los clientes se sienten comprendidos, atendidos por las personas, por lo tanto, puede proporcionar a las organizaciones mayores ingresos y menores costos. (p.35). La Consejería de turismo, comercio y deportes (2011) sostiene que la calidad del servicio es una medida para saber si un servicio puede satisfacer plenamente las expectativas del cliente, esta métrica se obtiene comparando las expectativas con los resultados reales. En este caso, el papel de los profesionales es crucial, si la empresa tiene deficiencias en las instalaciones y el equipamiento, todo esto puede compensarse con el servicio al cliente personalizado y de alta calidad que los profesionales de viajes puedan brindar. (p.41)

Tigani, D (2006) cree que la calidad es una medida de cosas o experiencias que satisfacen necesidades, resuelven problemas o agregan valor a algo, se puede comparar cosas tangibles entre sí para observar qué tan cerca están de los ideales o estándares, pero cuando se trata de servicio y percepciones de clientes, la calidad más alta no se logrará siguiendo estándares, sino yendo más allá de cada estándar, sobrepasar las expectativas que tienen los clientes. (p.25). A su vez lo define como un contexto donde una organización brinda calidad y servicio sobre las expectativas de los clientes, gerentes, colaboradores y propietarios, esto simboliza que las funciones, comportamientos e información deben generar valor para el comprador. Es por ello que hoy en día las empresas de todo tipo y modelo diseñan y desarrollan metodologías, herramientas que les ayude a determinar el nivel de satisfacción de sus consumidores. (p.27).

En base al estudio de la calidad de servicio, los autores Dávila, M., Coronado, J. & Cerecer, B. (2012) sintetizan la siguiente teoría: Teoría de Gronnos. Es donde los clientes tiene dos perspectivas: una tecnologica o dimensión de salida y otra relacionada con el proceso (función). El nivel de calidad de servicio percibido de

calidad funcional no está completamente determinado por el nivel de rendimiento de salida de calidad. Entre ellos, la calidad del servicio se evalúa desde cinco aspectos: a) tangible, entendido como las instalaciones, aparatos y apariencia del personal; b) confiabilidad, es decir, la capacidad para realizar de manera precisa y formal el servicio prometido; c) sensibilidad, son definidos como la voluntad de los colaboradores para brindar la ayuda necesaria a los clientes además de ofrecer un servicio oportuno. d) Garantía, incluidos el conocimiento y la cortesía de los empleados y las habilidades que inspiran su confianza; e) Simpatía, incluida la atención personalizada de la empresa y la atención al cliente. (p. 178).

Y como calidad de salida; la calidad de la tecnología o la producción está relacionada con el resultado obtenido por el servicio, y la calidad de la función se considera el proceso de ofrecimiento del servicio que se brinda, la calidad de producción se centra en qué servicios se prestan y se evalúa después de la prestación de los mismos, la naturaleza de la calidad de salida puede variar de un servicio a otro, dependiendo siempre del rubro de la empresa. Por ejemplo, en un entorno hospitalario, la calidad de los resultados puede referirse a la precisión del diagnóstico, la provisión del tratamiento adecuado y la probabilidad de lograr el resultado deseado. (p. 180)

López, M. (2013) define los siguientes elementos de la calidad hacia el cliente: Un modo de visualización de los actores de la calidad del servicio al usuario del enfoque del triángulo de servicio. En este modelo, es útil tratar a las organizaciones y los clientes como aspectos estrechamente relacionados de la relación del triángulo. Las estrategias de servicio, los representantes humanos y los sistemas se utilizan para girar en torno a las exigencias, demandas y expectativas de los clientes, dando lugar a la interacción creativa, que no es solo una estructura, sino también un método que exige a la organización la inclusión en el concepto de negocio.

La conexión entre la estrategia de servicio y el sistema indica que el diseño y despliegue del sistema físico y de gestión debe inferirse con base en la definición de la estrategia de servicio. El camino relacionado con la estrategia y el personal

de servicio indica que los proveedores de servicios necesitan disfrutar del concepto de calidad definido por alta jefatura, por último, la línea que une a las personas con el sistema incita que todos en la empresa, desde la gerencia hasta los colaboradores que son cara del servicio deben trabajar arduamente dentro del sistema que establece cómo operar el negocio y la manera en que esta se encuentra relacionada con los clientes. (p.9). Estrategia. La estrategia incluye la política general de la empresa o las pautas para el cliente, suele estar diseñado por el área de marketing, y su función es dirigir a toda institución a la mejorar de la calidad del servicio al consumidor, la estrategia de servicio conceptualiza al valor como la principal motivación para las decisiones de compra, por lo que también es una posición competitiva sostenible en el mercado.

El sistema de ofrecimiento de servicios se refiere a los recursos utilizados por los empleados en el servicio; incluye la creación del sistema operativo para la primera línea de servicio al cliente, así como las tareas de soporte para el contacto con el cliente, es un sistema orientado a que el cliente vea satisfecho sus necesidades y expectativas, por lo general, están disponibles y ayudan a comprar productos o servicios que se ofertan y si hay obstáculos, se eliminan para garantizar un servicio al cliente satisfactorio. Un excelente sistema de servicio presta especial atención a la información que se le ofrece al cliente, por lo que es relevante que éstos obtengan toda la información que necesiten de una sola fuente en la empresa, por lo tanto, se debe evitar a toda costa que los clientes tengan que reiterar sus solicitudes en varias ocasiones frente a los colaboradores de la empresa sin obtener una respuesta satisfactoria.

Las personas. En una empresa que brinda servicios de calidad, los trabajadores deben comprender su trabajo, ofrecer un servicio amable y satisfacer los requerimientos de los consumidores, la buena autoestima es uno de los factores clave que hacen que los colaboradores tengan un impacto emocional en el servicio al cliente, porque los colaboradores que atienden a las personas deben estar satisfechas con sus labores, pues de esta manera se le proporcionará al consumidor confianza mediante sus destrezas sociales. Dado que los proveedores de servicios deben comunicarse de manera efectiva con los clientes,

debido a la interacción constante entre el personal y los clientes, y permita un contacto frecuente y amigable. (p.12)

Zeithaml, A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988) señalan que algunas personas creen que la calidad de cualquier servicio necesita fundamentalmente del nivel operativo (de manera integrada) de los miles de compendios que actúan en el proceso de ofrecimiento del servicio vinculados con el servicio final y de la facultad de cada elemento para cumplir con las expectativas del cliente. Estos incluyen (a) las personas que brindan los diferentes servicios asociados con el servicio final, (b) el equipo que respalda estos logros y (c) el entorno físico en el que se brinda el servicio, la falla de cualquiera de estos socavarán gravemente la calidad del servicio final. (p.184)

Zeithaml, A. Parasuraman, V., & Berry, L. (1988) clasifica la calidad del servicio en cinco dimensiones: **Fiabilidad**. Independientemente del tipo de servicio analizado, la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la capacidad de implementar cuidadosamente el servicio prometido son los criterios más críticos. **Capacidad de respuesta**. Dispuesto a contribuir con los usuarios y brindar servicios rápidos y seguros. **Seguridad**. El conocimiento y el cuidado que brindan en los servicios, los colaboradores poseen la habilidad para inspirar confianza y credibilidad. **Empatía**. La atención personalizada de la empresa brinda a los consumidores un sentimiento de igualdad. **Tangibilidad**. La estética de los espacios físicos, equipos, fuerza laboral y medios de comunicación. (p.30)

Respecto a la **satisfacción de los usuarios externos**, Thompson, I. (2006) señala que esta proviene de expectativas estrechamente relacionadas con la calidad del servicio, por lo tanto, los usuarios esperan una calidad de servicio óptima. Asimismo, Denove, C. & Power, J. (2006) lo define como el placer que obtienen los clientes después de adquirir bienes o servicios (pág. 24), por lo que resulta necesario considerar la conexión económica entre los servicios brindados y los beneficios obtenidos, por un método de capacitación para brindar a los socios diferentes servicios para generar valor, y un método para responder a las necesidades del cliente. (p.24)

Calva, J. (2009) realiza una comparación entre satisfacción e insatisfacción: La satisfacción son los resultados positivos, la demanda de información a través de las conductas informativas lleva a pensar en los recursos que utilizan los colaboradores para obtener una satisfacción positiva. Las sugerencias anteriores consideran las características que deben tener estos recursos para poder satisfacer las demandas de los clientes, sin embargo, la valoración o evaluación de recursos con los que cuentan, las realiza la propia persona, puesto que ella es la única que tiene conocimiento de las necesidades exactas y puede decir si estas se encuentran cubiertas en su totalidad o no. (p.11).

Respecto a la insatisfacción señala el autor que la demanda de información reflejada por el comportamiento de búsqueda de información en ocasiones no alcanza su pico de manera positiva, porque los sujetos no pueden suplir la falta de conocimiento e información sobre hechos, objetos o fenómenos. Si luego de pasar por el proceso de manifestar necesidades de información, la persona no puede encontrar el documento que contiene la información requerida cuando llega a la etapa de búsqueda de información, entonces no podrá suplir sus propias falencias. La insatisfacción ocurre en aquellos que aún carecen de conocimiento e información sobre ciertos objetos, hechos o fenómenos y no pueden compensar esta deficiencia a pesar de tener comportamientos de información específicos. (p.12)

Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M. y Strickland, A. (2012) sostienen que: El valor proporcionado a los clientes depende de cuán satisfechos estén con la demanda de los bienes que están pagando. Además de otros atributos más obvios, la satisfacción depende de la calidad percibida de los bienes y de los servicios, en comparación con los competidores, cuanto más producto rentable ofrece una empresa a los clientes, más susceptible es a la competencia. Para los gerentes, el argé es monitorear constantemente la rentabilidad de la firma en relación con los competidores a fin de crear valor para los clientes, al proporcionar el mismo valor a un costo menor (u obtener mayor valor bajo el mismo precio), generando una ventaja competitiva. (p.107).

Thompson, A. et al., (2012) afirman que: Para mejorar la satisfacción del cliente, un enfoque es combinar características tangibles para aumentar el nivel de satisfacción con el bien, con sus características, funcionalidades y estilos, pudiendo lógralo a través de los siguientes atributos: agregar características positivas, mejorar el diseño, expandir el alcance de uso, ahorrar tiempo y ser más confiable, o hacer que el bien sea más seguro, versátil, fácil de portar, más liviano y más duradero que otros productos. Un ejemplo son los diseñadores de teléfonos móviles quienes siempre están compitiendo para implementar dispositivos que se puedan utilizar para más propósitos y con funciones más simples. (p.145)

Bruni, P. (2017) determina que la satisfacción del cliente es la clave de la mejora permanente porque ayuda a identificar las áreas clave que requieren una intervención prioritaria dentro de la empresa: es una herramienta de gestión que puede ser un medio poderoso para promover y orientar cambios en la organización y la cultura y en el personal técnico, la empresa se esfuerza por vincular parámetros psicológicos con indicadores cuantitativos, de manera que sea comparable en tiempo y espacio (por ejemplo, entre dos competidores), lo cual es realmente impresionante, donde la clasificación de las preferencias del cliente se puede dividir en cinco categorías. (p.6)

Bruni, P. (2017) define los factores presentes en la calidad: Factores básicos. Una característica que el cliente da por sentado, y si no está satisfecho, lleva a la insatisfacción del mismo, estos factores son los más importantes, porque, en cualquier caso, la empresa se compromete a cumplir con estos factores, cuando se proporcionan estas características, proporcionarán resultados satisfactorios, pero si no se logran, causarán insatisfacción. Son factores que sorprenden a los clientes, generan satisfacción y diferencian a las empresas proveedoras de la competencia y factores de desempeño, son factores relacionados con un solo servicio que pueden producir satisfacción o insatisfacción, suelen estar relacionados con requisitos o necesidades específicos claramente explicados por los clientes. Indiferentes factores, estas son características que el cliente no consideró porque no son interesantes. Factores inversos. El cliente no quiere atributos de más, lo que provocará insatisfacción. Por ejemplo, que se proporcione

teléfonos de alta tecnología a los clientes que les gustan los modelos básicos y fáciles de usar. (p.7)

Bruni, P. (2017) sostiene que: Medir la satisfacción del cliente significa tratar de comprender el grado de superposición entre la calidad percibida y la calidad prometida mediante el uso de juicios cuantitativos y cualitativo. Para ser eficaz, el proceso de análisis debe ser parte de un sistema de adquisición de datos que pueda proporcionar estrategias de mejora continua, el grado de satisfacción del consumidor es solo uno de los indicadores que los directivos deben considerar a la hora de tomar una decisión, es decir, una de las fuentes de análisis para mejorar, y para lograr un cierto nivel de eficiencia, es necesario utilizar herramientas y técnicas para extraer información de los clientes que no podamos obtener de otra manera. (p.5)

Dolongaro (2014), sostiene que en el enfoque hacia el cliente: Los vendedores deben tener la habilidad para influir en la toma de decisiones de compra de los clientes y deben poder transmitir felicidad, seguridad, confianza y, lo más importante, energía positiva. Un equipo de trabajadores descontento no puede lograr resultados satisfactorios, una imagen de vendedor feliz es necesaria para que cuando los clientes ingresen a la tienda, la felicidad se transmita a los clientes, debe entenderse que los colaboradores felices pueden lograr la productividad que espera la empresa, también es importante desarrollar un buen espíritu, tratar a los clientes con alegría y espontaneidad, y estar dispuesto a responder sus dudas de manera satisfactoria. Por otro lado, el cliente debe sentirse reconocido, la opinión del cliente es muy fuerte y es obvio que solo los clientes bien tratados pueden comprar o recibir servicios nuevamente. (p. 39)

Según Hernández, P. (2011) Hay muchas formas de medir la satisfacción del usuario, cubriendo diferentes métodos temáticos. En este punto de vista, el método teórico es: a) La teoría de expectativas no identificadas de Shi, Holahan & Jurkat (2004) es un modelo derivado del marketing, donde se recomienda que los clientes determinen su satisfacción comparando sus expectativas del servicio o producto con el desempeño real, porque puede comparar las expectativas de

calidad del consumo del producto, por lo que puede predecir su satisfacción o insatisfacción dependiendo de la experiencia real del consumidor. (p. 355). La insatisfacción potencial de Huang (2006) se utilizó en la década de 1970, y él creía que las sugerencias de los usuarios eran un conjunto de reacciones diversas, estas eran causadas por su insatisfacción cuando esperaban que un determinado servicio se realizara de una manera específica y esta insatisfacción puede surgir de dos formas: externa o emergente y potencial, externamente, el cliente primero presentó su queja y luego propuso una solución; el cliente no puede presentar una queja públicamente, pero no está satisfecho con el servicio. (p. 355).

A su vez el análisis de usabilidad, es el principal responsable de medir los recursos que están físicamente disponibles cuando se necesitan y consta de cuatro indicadores independientes que se refieren a la posibilidad de atender necesidades específicas y medir el desempeño de los siguientes ítems: colección, usuario, ejemplares y biblioteca. Estos medios se superponen con los indicadores de evaluación: la totalidad de necesidades durante la fase de estudio; los requisitos cumplidos; las necesidades que no se pueden cubrir por falla. (p. 356). La medida de la calidad percibida, esta fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), y es diferente del modelo de no confirmación, que se cimienta únicamente en la percepción del usuario, de acuerdo con esta predisposición, los usuarios se forman sus puntos de vista sobre la calidad basándose en evaluaciones de desempeño de varios niveles y, finalmente, combinan estas evaluaciones para formar una visión general de la calidad del servicio. (p. 356)

Denove, C. & Power, J. (2006), menciona que: la satisfacción va depender del tipo de servicio que las empresas brinden a sus clientes, por ello una buena atención servirá como garantía para posteriores visitas, ya que el nivel de expectativas del cliente hacia la empresa será bueno; esto genera diferentes factores como la fidelidad, que es el resultado del buen servicio que pueda brindar una empresa, esto también va depender del servicio que ofrece la competencia, las veces que compra el cliente, la información que se le brinda sobre el producto, a su vez se basa en las relaciones que un individuo genera para recomendar un producto o servicio. El marketing boca a boca es uno de los métodos más óptimos desde la

perspectiva del cliente, ya que muchas veces las experiencias de los clientes va servir para que otras personas asistan al negocio. Los precios que se dan por los servicios extras que el cliente solicita en la hora de consumir o comprar un bien, mayor nivel de ventas. Cuando las organizaciones optan por brindar un servicio diferenciado es más fácil conseguir la preferencia de sus clientes y extender su giro de negocio. (p.3)

Fundación Etmo (2006) afirma que la evaluación de la satisfacción de los clientes se ha vuelto relevante dentro de la gestión empresarial, pues es un indicador imprescindible para evaluar y analizar el desempeño general de una empresa, lo que coadyuva a definir una cultura de mejora permanente de la gestión. Se debe entender como sistema de gestión a los instrumentos que permiten obtener y estudiar información para establecer oportunidades de mejora, donde el propósito de medir la satisfacción es valorar de forma objetiva las percepciones de los pasajeros sobre la gama completa de servicios y posterior a ellos utilizar esa información para mejorar el desempeño y maximizar la satisfacción de los clientes. (p.1)

Para ello, Thompson, I. (2006) advirtió que la satisfacción del usuario proviene de expectativas estrechamente relacionadas con la calidad del servicio, por eso define las siguientes dimensiones: **Comunicación:** Los canales de información dentro de una empresa son imprescindible para el funcionamiento moral, ayuda a coordinar y controlar las actividades realizadas por el personal responsable de la entidad, lo cual crea un buen ambiente de trabajo. **Transparencia:** Dentro del entorno organizacional significa que la entidad debe contener toda la información sobre su estado actual, lo cual es importante para ganar confianza por medio de la respuesta de la entidad a las necesidades de información de las personas. **Expectativas:** Son la esperanza de que los usuarios logren determinados objetivos, son la creencia de que los usuarios esperan buenos servicios, están formados por la calidad percibida y se ven afectados por la propia experiencia de los seres humanos.

Confianza en el servicio: la confianza que genera la empresa ante los compradores, generando un sentido de pertenencia, por lo que todos los empleados deben comprender la importancia de usar la confianza correctamente con los compradores para así generar una mejora en la calidad del servicio. **Trato recibido:** El buen trato a los trabajadores por parte de la empresa se ve reflejada en el servicio que brindan íntegramente a los compradores, ya que cuando brindas una solución ante la solicitud del usuario, le muestras un servicio de alta calidad, con un alto índice de respuesta; cuando el servicio se brinda con un buen trato, muestra simpatía al usuario.

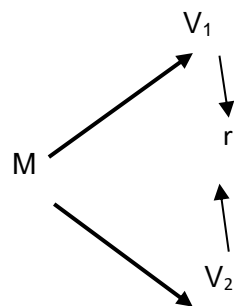
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Básica, debido a que se apoyó en teorías existentes para solucionar la problemática identificada. (Tamayo, 2003, p. 46)

Diseño de investigación: No experimental de corte transversal, debido que se no se manipulo las variables de estudio y se estudió en un periodo determinado (Tamayo, 2003, p. 107)

Este se esquematiza de acorde a lo que se muestra a continuación:



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Calidad de servicio
- V2 = Satisfacción de los usuarios
- r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

La matriz de operacionalización de las variables de estudio se encuentra en anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Estuvo constituida por 569 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, Juanjui.

Criterios de inclusión: Se incluyó sólo a los usuarios de la zona urbana del distrito de Juanjui

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal administrativo de la UGEL, a menores de 18 años y mayores de 65 años.

Muestra: Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Muestra

N = Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado (95%)

p= proporción esperada (0.8)

q= proporción esperada (0.2)

e= Precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{569 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (569 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 238$$

Se trabajó con una muestra de 238 usuarios.

Muestreo: Para conocer el tamaño de la muestra se aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por los usuarios que pertenecen a la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, Juanjui.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, que sirvió para recolectar información respecto a cada una de las variables de estudio.

Instrumento

Una herramienta para medir variables de calidad de servicio. El propósito es recolectar información sobre variables de calidad de servicio a partir de la escala de la dirección de educación local de Mariscal Cáceres en 2020. El cuestionario es una adaptación de un estudio de Huancollo (2018): Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la ciudad distrital de Taraco-Huankan-Pumo, 2017. El cuestionario consta de 22 afirmaciones, divididas en 5 dimensiones, la primera dimensión son 4 afirmaciones, la segunda dimensión son 5 afirmaciones, la tercera dimensión son 4 ítems y la cuarta Las dimensiones son 4 declaraciones, la última dimensión son 5 declaraciones y la primera dimensión es: 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

El instrumento para medir la variable satisfacción de los usuarios, el objetivo fue recolectar información acerca de la variable satisfacción de los usuarios externos según dimensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, el cuestionario fue adaptado del estudio de Cortez & Rumiche (2018), denominada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018. El cuestionario está estructurado de 17 enunciados, la misma que se encuentra dividida en 5 dimensiones, la primera y segunda dimensión constó de 3 enunciados, la tercera y la cuarta consta de 4 enunciados y la quinta solo tiene 3 enunciados. La escala de medición será la ordinal con

una valoración de: 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo.

Validez.

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, se identificó a profesionistas con conocimiento de la temática en investigación. En la presente investigación fueron 3 profesionales quienes validaron los instrumentos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de servicio	1	metodólogo	4,5	Adecuado para su aplicación
	2	administrador	4,7	Apto para su aplicación
	3	administrador	4,6	Apto para su aplicación
Satisfacción de los usuarios	1	metodólogo	4,5	Adecuado para su aplicación
	2	administrador	4,7	Apto para su aplicación
	3	administrador	4,6	Apto para su aplicación

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.6, representando el 92% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados en el desarrollo de la investigación, el cual fue abordado mediante el análisis del Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	238	100
Excluido ^a	0	0
Total	238	100

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,973	21	

Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario		
Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	238	100
Excluido ^a	0	0
Total	238	100

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,954	19	

3.5. Procedimientos

Las teorías y conceptos de diferentes autores que describen cada variable de estudio se utilizan para construir un marco teórico y una herramienta (cuestionario) para recolectar información sobre cada variable de investigación. Se realizan encuestas por cuestionario a los usuarios a partir de las muestras obtenidas, los datos se procesan y analizan mediante métodos estadísticos descriptivos, se comparan los resultados con los precursores y teorías, y se hacen recomendaciones basadas en conclusiones y sugerencias. Fijar metas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados se expresaron por medio de tablas y figuras estadísticas y para la contratación de la hipótesis se utilizó el Rho de spearman, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente posee valores entre -1 y 1, lo que ayuda a indicar la existencia de una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, los cuales se pueden ver a continuación. Donde se representa de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se fundamentó en principios éticos internacionales, primero el respeto a las personas, que participan voluntariamente, seguido en beneficencia en los participantes que permitió generar cambios en la entidad, el de justicia, donde se considera la moral y sus propios derechos. Además, goza de integridad científica, donde se precisó que se desarrolla únicamente para un fin académico y por último, la responsabilidad como elemento básico para cumplir con lo planificado en el estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Prueba de normalidad.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	n	Sig.
Calidad de Servicio	0.135	238	0.000
satisfacción de los Usuarios	0.074	238	0.003

Fuente: Elaboración propia a partir del procesamiento en el SPSS 25

Interpretación:

Dado que la muestra es superior a 50, se procedió a estimar el coeficiente de Kolmogorov-Smirnova; el resultado de sig. obtenido fue $0.000 < 0.05$, por tanto, la muestra no posee una distribución normal, por lo que se realizó la correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 2.

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Correlaciones		Fiabilidad	Satisfacción de los Usuarios	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	238	238	
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	238	238	

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

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 2 evidencia la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020., en correspondencia al objetivo específico 1, habiéndose obtenido una correlación de 0,528 con un nivel de significancia de 0,000; es decir, se trata de una correlación positiva moderada. Según la regla de decisión, frente a un p-valor 0,000 menor que 0,01, se acepta la hipótesis de investigación. Admitiendo que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Tabla 3.

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Correlaciones		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	,000
			238
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,536**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			238

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

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 3 evidencia la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020., en correspondencia al objetivo específico 2, habiéndose obtenido una correlación de 0,536 con un nivel de significancia de 0,000; es decir, se trata de una correlación positiva moderada. Según la regla de decisión, frente a un p-valor 0,000 menor que 0,01, se acepta la hipótesis de investigación. Admitiendo que existe relación significativa entre la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Tabla 4.

Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020

Correlaciones			Segurida d	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 4 evidencia relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, en correspondencia al objetivo específico 3 de la investigación, habiéndose obtenido una correlación positiva moderada de 0,527 con un nivel de significancia de 0,000; es decir, se trata de una correlación positiva moderada. Según la regla de decisión, frente a un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$) como bilateral, se rechaza la hipótesis nula. Admitiendo que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Tabla 5.

Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020

Correlaciones		Empatía	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,514**
	Satisfacción de los Usuarios	N	.
		Coeficiente de correlación	,514**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	238

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

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La Tabla 5 evidencia la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, en correspondencia al objetivo específico 4, habiéndose obtenido una correlación de 0,514 con un nivel de significancia de 0,000; es decir, se trata de una correlación positiva moderada. Según la regla de decisión, frente a un valor p-valor 0,000 menor que 0,01, se acepta la hipótesis de investigación. Admitiendo que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Tabla 6.

Relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Correlaciones		Tangibilidad	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,000
	Satisfacción de los Usuarios	N	238
		Coeficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	238

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

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 6 evidencia la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, en correspondencia al objetivo específico 5, habiéndose obtenido una correlación de 0,538 con un nivel de significancia de 0,000; es decir, se trata de una correlación positiva moderada. Según la regla de decisión, frente a un p-valor 0,000 menor que 0,01, se acepta la hipótesis de investigación. Admitiendo que existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Tabla 7.

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.

Correlaciones		Calidad de Servicio	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	1,000	,804**
	Satisfacción de los Usuarios	,804**	1,000

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

Fuente: Elaboración propia a partir del procesamiento en el SPSS 25

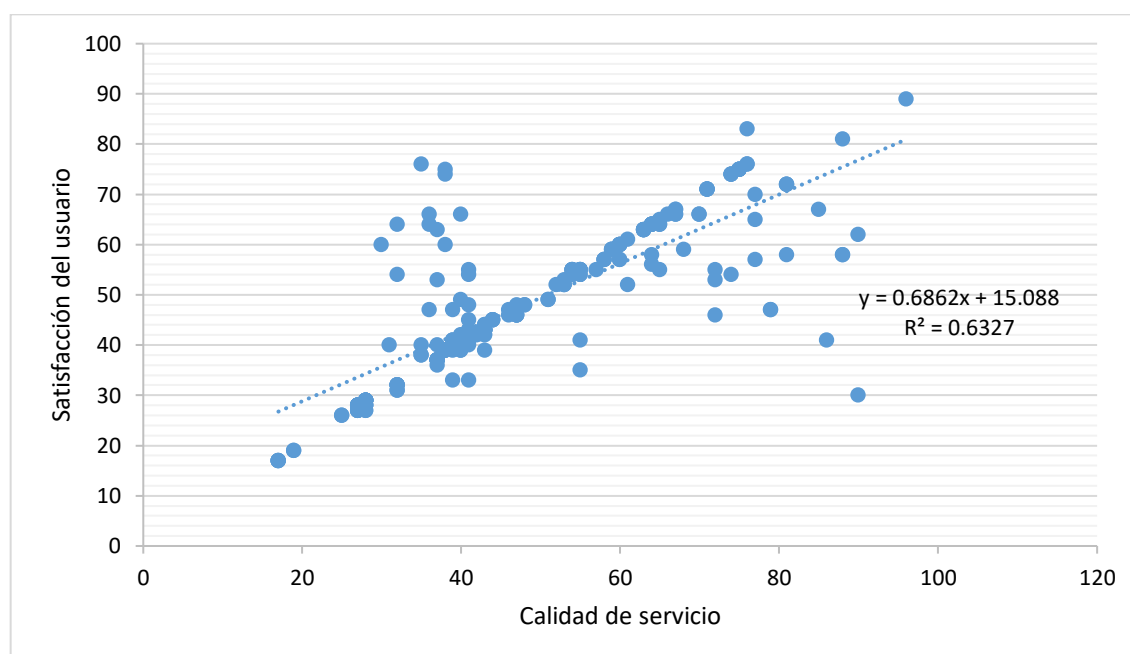


Figura 1. *Análisis de dispersión entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.*

Fuente: Puntajes de ambos cuestionarios.

Interpretación:

La tabla 7 evidencia la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres,

2020., en correspondencia al objetivo general, habiéndose obtenido una correlación de 0,804 con un nivel de significancia de 0,000; es decir, se trata de una correlación positiva alta. Según la regla de decisión, frente a un p-valor 0,000 menor que 0,01, se rechaza la hipótesis nula. Admitiendo que existe relación directa, alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020. Además, es preciso mencionar, que el coeficiente de determinación indica que solo 63.27% de la satisfacción de los usuarios externos, es influenciado o depende de la calidad de servicio. La diferencia (36.73%) se debe a otros factores ajenos a la calidad de servicio. Es decir, existe una relación lineal entre dichas variables.

V. DISCUSIÓN

La calidad del servicio es fundamental en la organización para que pueda satisfacer al usuario, no obstante esta se visto limitada ya que por el contexto actual, se tuvo que atender los requerimientos de los usuarios vía online, no teniendo los resultados esperados, debido a la carencia de ciertas condiciones para que el colaborador sea eficiente, además se puede inferir que los resultados demuestran que al existir relación, ambas variables deben estar ligadas, no obstante se evidencia en la institución, deficiencias en cuanto a los elementos tangibles, ya que los espacios son reducidos para que puedan atender al usuario, el personal no tiene coordinación directa con las áreas usuarias para que puedan tener un resultado real de las solicitudes o trámites de los usuarios, con personal poco empático que transmite confianza al usuario, además es preciso mencionar que muchos de los colaboradores no tienen la capacitación necesaria como para explicar de manera amable y detallada cada trámite a realizar del usuario, lo que se visto reflejado en las molestias e incomodidades del usuario.

Lo dicho, discrepa de lo expuesto por Díaz, M. (2017) mencionó que el proceso de tramitación de siniestros no sigue de manera efectiva las dimensiones de transmisión, recepción, seguimiento, evaluación preliminar, análisis y liquidación de información. Por otro lado, si cumple con el rango de capacidades de respuesta y comunicación que determina el reclamo; la teoría de Pizzo, M. (2013) mencionó que costumbre formada y practicada por la organización para explicar las necesidades y ópticas de sus compradores, y por tanto brindarles servicios de accesibilidad, aun cuando situaciones o errores previsibles, también es suficiente, rápido, dúctil, estimable, ventajoso, adecuado, seguro y confiable. De esta manera, los clientes se sienten comprendidos, atendidos y atendidos a las personas, dedicados y eficientes, y están ganando sorprende mayor valor, por lo tanto, puede proporcionar a las organizaciones mayores ingresos y menores costos.

Los resultados de la investigación muestran que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, la investigación

anterior es consistente con los resultados obtenidos. Por ejemplo, la investigación de Aguilar, A. (2017) verificó que efectivamente hay una relación muy importante entre los conceptos que componen la investigación, esto dado que valor de correlación fue 0.502 y la significancia hallada fue 0.000. Por otro lado, según los entrevistados, la calidad de la atención fue calificada como buena. Además, el grado de satisfacción con la madre del niño es considerada como excelente para el 42,2% de las encuestadas, para el 36.3% es buena, el 7.8% lo califica como deficiente, para el 1% es deficiente y finalmente el 12% es regular; asimismo, la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería es bueno.

Además, Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020) verificaron que efectivamente existe una correlación moderada, directa y significativa entre las variables, pues el valor del Rho Spearman encontrado fue 0.590 y el p valor fue 0.000, con el propósito de investigar el área de trauma del Hospital Santa Rosa. De manera similar, se puede determinar que los usuarios del departamento de trauma consideran la calidad del servicio como servicios regulares. Asimismo, se determina que existe una correlación moderada, directa y significativa entre el tamaño de la variable independiente y la variable satisfacción laboral. En cuanto calidad del servicio dispuesto, el 45,4% de total de usuarios encuestados señalan que están parcialmente satisfechos y el 65.1% señalan que es regular. Finalmente se concluye que a mejor calidad de servicio los usuarios experimentarán mayor satisfacción.

Así mismo, Sandoval, Diaz, Vázquez, M., Vázquez, P., Sandoval, D., Vera, L. & Yacarini, A. (2018) menciona que gran parte de los usuarios entrevistados son mujeres, representando el 64,71% del total, además, la edad media de los usuarios frecuentes oscila en torno a los 39. Asimismo, el 90,59% de los usuarios están cubiertos por el seguro del SIS. Por otro lado, los usuarios hospitalizados tienen un alto nivel de satisfacción (76,61%) de los servicios que reciben, que es el aspecto físico más importante, representa el 83,02% del porcentaje total, y el menor grado de satisfacción es la tasa de respuesta. Representa el 66,09%. Finalmente, el porcentaje de insatisfacción se encuentra

en el rango del 40%; y por último, Sánchez, Y. (2018) menciona que hoy en día cuando nos referimos a calidad automáticamente lo vinculamos con el término de usuario o cliente, pues la mayoría de ellos espera hacer uso de un servicio oportuno, justo a tiempo, que se atienda debidamente sus necesidades, que sea amable y goce de la información necesaria.

Por otra parte, dado que el valor de significancia bilateral es 0,0000 y el coeficiente de Pearson es 0,857, se considera que hay una influencia positiva considerable entre las variables, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, el nivel de calidad del servicio es moderado, porque el 53% de la población cree que el grado de calidad del servicio es alto porque los trabajadores carecen de la capacidad de ayudar a los usuarios a realizar trámites que no conocen. Asimismo, el estudio demostró que, dado a las malas conductas realizadas por los colaboradores de la entidad, los usuarios experimentan un grado de satisfacción medio, bajo un porcentaje del 47%.

Una de las principales razones por las que las entidades no pueden satisfacer las expectativas de los compradores (clientes y/o usuario) es la falta de comprensión de estas expectativas. En este sentido, las encuestas de satisfacción de los usuarios son herramientas útiles para evaluar los aspectos intrínsecos de la calidad y lograr buenos resultados. Conocer las necesidades, necesidades y opiniones del usuario es lo más básico, porque en este nuevo enfoque lidera a los individuos, hogares y sociedades, por lo que no se puede ni se debe descartar la opinión de las personas sobre el cuidado. Son aquellos que pueden recibir asesoramiento para fortalecer la organización para mejorar la calidad de la organización, resultando en una alta satisfacción.

Este capítulo compara los resultados obtenidos con los resultados de la encuesta anterior, y considera que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo de la agencia de gestión educativa local Mariscal Cáceres en 2020, y una alta correlación positiva de 0,804, es decir, con Comparado con un p-valor de 0,000, esta es una correlación positiva alta. También cabe mencionar que solo el 63,27% de la

calidad del servicio está vinculado con la satisfacción del usuario. Un porcentaje es causado por otros factores o variables, pero el porcentaje obtenido es muy alto.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación directa, alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose obtenido una correlación de 0,804 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$).
- 6.2.** Existe relación, directa, moderada y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose obtenido una correlación de 0,528 y un p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$).
- 6.3.** Existe relación directa, moderada y significativa entre la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose obtenido una correlación de 0,536 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$).
- 6.4.** Existe relación directa, moderada y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose obtenido una correlación de 0,527 y un p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$).
- 6.5.** Existe relación directa, moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose obtenido una correlación de 0,514 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$).
- 6.6.** Existe relación directa, moderada y significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose obtenido una correlación de 0,538 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, gestionar e implementar plataformas virtuales más eficientes y didácticas para que el usuario externo pueda hacer sus trámites de manera más sencilla y de este modo, mejora el nivel de satisfacción.
- 7.2. Al jefe de operaciones de la UGEL Mariscal Cáceres, monitorear el cumplimiento de acuerdo a ley de los tramites y procesos del usuario con el objetivo de reducir tiempos de espera, evitar sobre cargas laborales y que el usuario tenga una buena percepción de la institución.
- 7.3. Al jefe de personal de la UGEL Mariscal Cáceres, gestionar la capacitación del personal de acuerdo al área que ocupa, con el objetivo de contar con personal idóneo en cada puesto de trabajo y pueda brindar una respuesta adecuada y rápida al usuario en sus trámites y consultas.
- 7.4. Al jefe de operaciones de la UGEL Mariscal Cáceres, supervisar el cumplimiento de las actividades programas en los planes de trabajo, además de brindar a los colaboradores líneas de autoridad de responsabilidad, con el objetivo que los procesos, actividades y tramites se hagan en los plazos establecidos.
- 7.5. Al jefe de personal de la UGEL Mariscal Cáceres, implementar estrategias que permitan que el personal de atención al público, tenga información oportuna recolectada de las áreas usuarias con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario.
- 7.6. Al director de la UGEL Mariscal Cáceres, realizar inspecciones y gestionar la dotación de equipos y herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones, además de ambientes cómodos; en perspectiva de mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, así mismo de la señalización de todas las áreas con el objetivo que puedan ser identificadas las áreas para los tramites respectivos.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del programa de crecimiento y desarrollo del niño en un centro de salud estatal de la Provincia de Trujillo*. (Artículo científico). Revista Ex Cathedra en negocios. Trujillo. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1855/1585>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas <https://libros.metabiblioteca.org/handle/001/329>
- Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 - Ate, 201*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Dávila, M., Coronado, J. & Cerecer, B. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. *Contaduría y Administración*, 21. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n3/v57n3a8.pdf>
- Díaz, M. (2017). *Atención de reclamos y satisfacción del cliente en tiendas de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Droguett, F. (2016). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago Chile.
- Guevara, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito S.A.C. Chiclayo – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lima.

- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 20. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>
- Hidalgo, J. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de posgrado). Universidad católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Mejías, A; Godoy, E & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. (Artículo científico). Universidad de Carabobo. Venezuela. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Montalvo, S; Estrada, E & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. (Artículo científico). Ciencia y Desarrollo. Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Morales, D. (2016). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca – Ate 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Pérez, V; Macia, L & Gonzales, V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. (Artículo científico). Revista de Saúde Publica. Brasil. https://www.scielo.br/pdf/rsp/v53/es_1518-8787-rsp-53-87.pdf

- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*.
<http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-decalidad-en-el-servicio/.html>
- Reynaldos, K; Gonzales, G; Guerra, X; Gutiérrez, F & Santibáñez, L. (2017). *Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica*. (Artículo científico). Redalyc. México.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/448/44853735008/html/index.html>
- Reyes. (2016). *Calidad de Servicio para aumentar del cliente de la asociación Share, Sede Huehuetenango*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Sandoval, D; Díaz, K; Vásquez, M; Vásquez, P; Vera, L & Yacarini, A. (2018). *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018*. (Artículo científico). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6744743.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*.
<https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/El-Proceso-De-La-Investigacion-Cientifica-Tamayo-Mario.pdf>
- Thompson, I. (2006). *Satisfacción del cliente*:
http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion_

del_Cliente.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1482247120&Signature=5Mj0TDJoz7K3c7rgN%2BRq%2BPwCVOM%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3DLa_Satisfaccion_de

Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M. y Strickland, A. (2012). *Administración estratégica*. 18va edición. McGraw Hill. [http://aulavirtual.iberamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20\(2012\).pdf](http://aulavirtual.iberamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20(2012).pdf)

Tigani, D. (2006) *Excelencia en servicio*. 1era edición. http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Vázquez, M., Vásquez, P., Sandoval, D., Vera, L. & Yacarini, A. (2018), *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional lambayeque – 2018*, Revista experiencia en medicina. Volumen 4 numero 3. <http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>

Very, M. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Maestría). Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". Journal of Marketing. Vol. 49, Issue 4, pp. 41-50. 1985.

ANEXOS

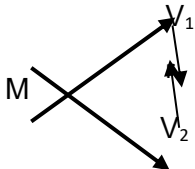
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se había formado previamente. (Zeithaml, A., Parasuraman, & Berry, 1988)	Es lo bueno del servicio percibido por el usuario externo, será evaluada a través de sus dimensiones e indicadores con la aplicación de un cuestionario	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención correcta y sin errores - Atención según el horario establecido - Atención según el orden de llegada - Atención sin discriminación 	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida -Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en su servicio 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza hacia el personal que le atendió. - Conocimientos sólidos del personal que le atendió - Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato afable y respetuoso al usuario - Comprensión del usuario - Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista 	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Señalización 	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Alcances del servicio - Recomendaciones 	
Satisfacción del Usuario	Se origina en las expectativas con estrecha relación con la calidad de los servicios, por lo tanto, el usuario se siente satisfecho cuando un servicio cubre sus expectativas e incluso las excede, (Thompson, 2006)	Es cuando el usuario alcanza todas las expectativas que tiene del servicio, será evaluada a través de sus dimensiones e indicadores por un cuestionario	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Veracidad de la información - Clima de confianza 	Ordinal
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencias de las atenciones anteriores 	
			Confianza en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia por necesidad - Valoración del servicio 	
			Trato recibido	<ul style="list-style-type: none"> - Buen servicio - Percepción 	

Fuente: *Elaboración Propia*

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres - 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020?</p> <p>problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020?</p>	<p>objetivos: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020</p> <p>Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020</p> <p>Identificar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020</p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020,</p> <p>Existe relación entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020</p> <p>Existe relación entre la empatía con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.</p> <p>Existe relación entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>Investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal</p> 	<p>Población</p> <p>La población estará conformada por los 569 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, Juanjui.</p> <p>Muestra</p> <p>Se uso la formula estadística de población finita y se calculó 238 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">V1 Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuest</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Tangibilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">V2 Satisfacción del usuario</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Transparencia</td> </tr> <tr> <td>Expectativa</td> </tr> <tr> <td>Confianza en el servici</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Trato recibido</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	V1 Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de Respuest	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	V2 Satisfacción del usuario	Comunicación	Transparencia	Expectativa	Confianza en el servici		Trato recibido
Variables	Dimensiones																	
V1 Calidad de servicio	Fiabilidad																	
	Capacidad de Respuest																	
	Seguridad																	
	Empatía																	
	Tangibilidad																	
V2 Satisfacción del usuario	Comunicación																	
	Transparencia																	
	Expectativa																	
	Confianza en el servici																	
	Trato recibido																	

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad del servicio. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Opciones de respuesta	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

V1	Items	Escala de medición				
D1	Fiabilidad	5	4	3	2	1
1	¿El personal administrativo de la sede institucional que le atendió le inspiró confianza?					
2	¿El personal administrativo de la sede					

	institucional le atendió de manera adecuada?					
3	¿El personal administrativo de la sede institucional uso una comunicación sencilla de fácil entendimiento para explicarle su trámite?					
4	¿la institución le brindo soluciones a los trámites o procesos solicitados?					
D2	Capacidad de respuesta	5	4	3	2	1
5	¿El personal administrativo le orientó de manera adecuada los pasos o trámites a realizar?					
6	¿El personal administrativo le brindó el tiempo necesario para aclarar sus dudas o preguntas sobre sus trámites?					
7	¿El personal administrativo le brindó información adecuada de manera oportuna?					
8	¿El resultado de la atención que le brindó el personal administrativo fue oportuno?					
D3	Seguridad	5	4	3	2	1
9	¿El personal administrativo le atendió en el horario establecido?					
10	¿El personal administrativo respetó para su atención el orden de llegada?					
11	¿El personal administrativo uso el tiempo adecuado para atenderle?					
12	El área de atención cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para el registro de las quejas o reclamos de los usuarios?					
D4	Empatía	5	4	3	2	1
13	¿El personal administrativo de la sede					

	institucional le trató con calidez?					
14	¿El personal administrativo mostró interés por solucionar algún problema que se presentó durante su atención?					
15	¿El personal administrativo le atendió de manera amable y Cortez?					
16	¿La institución contó con personal administrativo específicamente para informar y orientar a los usuarios?					
D5	Tangibilidad	5	4	3	2	1
17	¿ La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario Implementado (mobiliarios, equipos y personal)?					
18	¿La sala de espera de atención al usuario se encuentran limpia y cómoda?					
19	¿La institución cuenta con SSHH cómodos e implementados?					
20	¿La sala de espera de atención al Usuario se encuentra implementada con mobiliarios (banca, sillas, mesa para apuntes, etc) y equipos (TV, Reloj, etc)?					
21	¿Los carteles, letreros y señalizaciones para llegar a la institución y áreas respectivas son adecuados para orientar a los Usuarios?					

Fuente: Huancollo (2018) *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco- Huancane- Pumo, 2017.*



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información acerca de la satisfacción de los usuarios. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Opciones de respuesta	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Comunicación					
1	¿En el servicio brindado, el personal administrativo fue comunicativo según las expectativas que tenía?					
2	¿La política institucional administrativa le permite emitir					

	sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad del servicio?					
3	¿La comunicación de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible?					
4	¿El personal encargado de resolver su solicitud, le brindó una atención personalizada utilizando los diferentes medios de comunicación durante el proceso de resolución?					
	Transparencia					
5	¿El personal administrativo dá una imagen de honestidad o confianza en la atención de la información solicitada?					
6	¿El esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente es oportuno?					
7	¿La información difundida en el portal web institucional cubre sus expectativas de transparencia?					
8	¿El personal responsable de los diferentes procesos administrativos cumple con el principio de legalidad y transparencia?					
	Expectativas					
9	¿La calidad de servicio fue mejor de lo que esperaba?					
10	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?					
11	¿En relación al servicio recibido, se siente satisfecho?					
12	¿La atención brindada superó sus expectativas?					
	Confianza en el Servicio					
13	¿Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted?.					
14	¿Se solucionó satisfactoriamente sus trámites o consultas anteriores?					
15	¿El tiempo de atención o resolución de sus trámites es el adecuado?					
16	¿El servicio que recibe por parte de los trabajadores es el adecuado?					
	Trato recibido					
17	¿Considera que su solicitud es atendida en todas las					

	oportunidades?					
18	¿El personal de atención al usuario de la sede Institucional le orientó de manera adecuada?					
19	¿El personal le atendió de manera amable o educada?					

Fuente: Cortez & Rumiche (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018.*

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en gestión universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad del servicio
Autor (s) del instrumento (s): Br. Cervantes Farfán, Victor Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

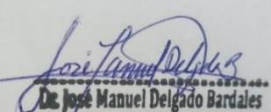
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad del servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad del servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad del Servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 23 de octubre de 2020


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo Especialidad
 : Doctor en gestión universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción de los usuarios Autor
 (s) del instrumento (s): Br. Cervantes Farfán, Víctor Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

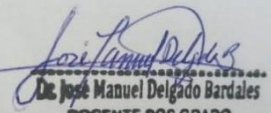
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 23 de octubre de 2020



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rivera Valles Henry
 Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad del servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Cervantes Farfán, Víctor Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad del servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad del servicio .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad del servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

La propuesta puede aplicarse por tener consistencia metodológica.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto, 28 de octubre de 2020



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rivera Valles Henry

Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Autor (s) del instrumento (s): Br. Cervantes Farfán, Víctor Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

La propuesta es aplicable por tener coherencia y consistencia entre las dimensiones e indicadores.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto, 28 de octubre de 2020

Mag. Henry Rivera Valles
CLAD N° 19170

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: TITO PEREZ GOMEZ

Institución donde labora : GERENCIA TERRITORIAL HUALLAGA CENTRAL JUANJUI

Especialidad : MESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Autor (s) del instrumento (s): Br. VICTOR EDUARDO CERVANTES FARFAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

la propuesta puede aplicarse por tener consistencia metodológica

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Juanjui, 29 de Octubre del 2020



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : TITO PEREZ GOMEZ
 Institución donde labora : GERENCIA TERRITORIAL HUALLAGA CENTRAL JUANJUI
 Especialidad : MESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. VICTOR EDUARDO CERVANTES FARFAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

la propuesta puede aplicarse por tener consistencia metodológica

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Juanjui, 29 de Octubre del 2020


 MGP Ing. Tito Pérez Gómez
 DNI. 00966307
 Reg. CIP N° 203755

Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

UGEL MARISCAL CÁCERES

Año de la Universalización de la Salud

Juanjuí, 30 de octubre de 2020

CARTA N° 95 --2020-GRSM-DRE-UGEL-MCJ /DIR.

Señor:

Econ. Víctor Eduardo Cervantes Farfán

Ciudad.

Asunto: Autoriza desarrollar proyecto.

Referencia:| Carta s/n

Me dirijo a usted para hacerle llegar mi saludo cordial y al mismo tiempo atendiendo a su petición, formulada mediante Carta s/n de fecha 23 de octubre del año en curso, sobre autorización para desarrollar un trabajo de investigación del Proyecto denominado "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios Externos en la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres.2020" con fines académicos, mi despacho le AUTORIZA realizar el mencionado proyecto en la institución a mi cargo, para lo cual contará con las facilidades y la información que el caso amerite.

Sin otro particular, me suscribo de usted, como su Atto. y S.S.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL
MARISCAL CÁCERES - JUANJUI

[Firma]
M^{te.} Wilfredo Pincha Daza
DIRECTOR

WPD/DIR
D.Travi Sec.II

UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL MARISCAL CACERES
JR. GRAU 580 JUANJUI

Base de datos estadísticos

CODIGO	CALIDAD DE SERVICIO						SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO					
	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	TANGIBILIDAD	TOTAL	COMUNICACIÓN	TRANSPARENCIA	EXPECTATIVA	CONFIANZA EN EL SERVICIO	TRATO RECIBIDO	TOTAL
001	12	12	13	12	15	64	12	13	12	12	9	58
002	15	15	18	15	16	79	9	10	11	10	7	47
003	15	18	15	13	20	81	16	16	16	14	10	72
004	15	18	15	13	20	81	16	16	16	14	10	72
005	14	16	19	19	20	88	12	11	12	12	11	58
006	14	16	19	19	20	88	12	11	12	12	11	58
007	17	17	19	17	20	90	12	14	13	13	10	62
008	13	12	15	12	5	57	12	12	9	13	9	55
009	16	12	16	14	14	72	12	10	12	12	9	55
010	12	12	16	10	5	55	6	6	9	8	6	35
011	16	17	19	17	17	86	9	10	9	7	6	41
012	17	15	16	15	22	85	14	12	15	15	11	67
013	16	12	16	14	14	72	9	10	9	8	10	46
014	13	10	10	11	17	61	11	11	11	11	8	52
015	12	12	13	12	15	64	12	11	12	12	9	56
016	15	15	18	15	16	79	9	10	11	10	7	47
017	15	18	15	13	20	81	16	16	16	14	10	72
018	18	18	12	12	16	76	16	19	17	17	14	83
019	14	14	18	16	15	77	16	17	11	12	9	65
020	14	12	16	12	18	72	11	9	12	12	9	53
021	17	16	17	18	20	88	17	18	17	17	12	81
022	18	18	19	19	22	96	17	19	19	20	14	89
023	20	17	19	18	16	90	5	8	7	5	5	30
024	17	15	17	13	15	77	15	15	14	15	11	70
025	15	13	17	15	17	77	12	13	12	11	9	57
026	11	14	20	10	10	65	8	14	11	15	7	55
027	12	12	13	11	20	68	11	12	14	13	9	59
028	17	14	16	12	15	74	11	10	11	12	10	54
029	12	12	16	10	5	55	9	10	9	7	6	41
030	15	18	15	13	20	81	12	11	12	12	11	58
Media	447	440	487	420	485	2279	359	374	371	365	279	1748