



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de  
Educación Ayacucho, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Aybar Villalobos, Nory (ORCID: 0000-0003-2870-8839)

Cisneros Castro, Mercedes (ORCID: 0000-0001-8900-2093)

**ASESOR:**

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (0000-0003-4831-9224)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

La presente tesis dedico con todo mi amor y cariño a mi madre y a mi padre que está en el cielo, mi madre por su sacrificio y esfuerzo, y apoyarme en la realización de mi carrera. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, por eso te dedico mi trabajo por tu tolerancia y amor madre mía, te amo.

Nory Aybar Villalobos

La presente tesis se la dedico a Dios, que siempre me bendice, y me da mucha fortaleza a diario para seguir en este proceso de obtener una de mis anheladas metas. También se la dedico a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi vida, una motivación para salir adelante día a día frente a las adversidades de la vida, y por brindarme amor, paciencia y confianza.

Mercedes Cisneros Castro

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecemos a Dios y a nuestras familias por darnos fuerza y motivación en cada decisión y proyecto. Agradecemos a la Universidad César Vallejo, por permitirnos tener la oportunidad de lograr esta meta tan importante en nuestra vida. A nuestro estimado asesor, Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas, por guiarnos constantemente con exigencia a lo largo de la ejecución de este proyecto, para hacer lo posible en culminar con este paso tan importante.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	20
4.1. Resultados descriptivos .....	20
4.2. Resultados inferenciales .....	24
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXO .....	45

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Población .....	16
<b>Tabla 2.</b> Variable calidad de servicio .....	20
<b>Tabla 3.</b> Niveles de la dimensión elementos tangibles.....	20
<b>Tabla 4.</b> Niveles de la dimensión fiabilidad .....	21
<b>Tabla 5.</b> Niveles de la dimensión seguridad.....	21
<b>Tabla 6</b> Niveles de la dimensión capacidad de respuesta .....	21
<b>Tabla 7.</b> Niveles de la dimensión empatía .....	22
<b>Tabla 8.</b> Variable satisfacción de los usuarios .....	22
<b>Tabla 9.</b> Niveles de la dimensión funcional percibida .....	22
<b>Tabla 10.</b> Niveles de la dimensión técnica percibida .....	23
<b>Tabla 11.</b> Niveles de la dimensión valor percibida .....	23
<b>Tabla 12.</b> Niveles de la dimensión confianza .....	23
<b>Tabla 13.</b> Niveles de la dimensión expectativas .....	24
<b>Tabla 14.</b> Prueba de normalidad (variables calidad de servicio y satisfacción del usuario) .....	24
<b>Tabla 15.</b> Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	25
<b>Tabla 16.</b> Correlación entre la dimensión elementos tangibles y variable satisfacción del usuario.....	26
<b>Tabla 17.</b> Correlación entre la dimensión fiabilidad y variable satisfacción del usuario. ....	27
<b>Tabla 18.</b> Correlación entre la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario.....	28
<b>Tabla 19.</b> Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y variable satisfacción del usuario. ....	29
<b>Tabla 20.</b> Correlación entre la dimensión empatía y variable satisfacción del usuario. ....	30

## Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022”, estableció como finalidad principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Bajo una metodología del nivel descriptivo correlacional, tipología básica, diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. El cuestionario fue el medio empleado para la recopilación de datos, el mismo que fue aplicado a 288 usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, siendo estos principalmente docentes, administrativos y cesantes de la educación superior no universitaria. Los resultados mostraron que, del 100% de los usuarios, el 28.1% considera mala la calidad de servicio, 62.5% regular y solo el 9.4% considera como buena. Y con respecto a la satisfacción de los usuarios; del 100%, el 27.8% presenta una baja satisfacción, 59.7% medio y únicamente el 12.5% presenta una alta satisfacción. Por lo tanto, se concluyó que, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello debido a que la prueba de correlación Rho de Spearman, arrojó un valor Rho igual a 0.867 y el valor Sig.=0.000 <  $\alpha$  =0.05; brindando criterio suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. En ese sentido, se podría decir que, si se efectuaran mejoras en la calidad de servicio en dicha institución, muy probablemente conduciría a que exista una mayor satisfacción en los usuarios.

**Palabras clave:** Calidad de servicios, satisfacción, usuarios

## Abstract

The present investigation entitled: "Quality of service and user satisfaction in the Regional Directorate of Education Ayacucho, 2022", established as its main purpose to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the Regional Directorate of Education Ayacucho, 2022 Under a descriptive correlational level methodology, basic typology, cross-sectional non-experimental design and quantitative approach. The questionnaire was the means used for data collection, the same that was applied to 288 users of the Ayacucho Regional Directorate of Education, these being mainly teachers, administrative and unemployed from non-university higher education. The results showed that, of 100% of the users, 28.1% consider the quality of service to be poor, 62.5% to be regular, and only 9.4% to be good. And regarding user satisfaction; of 100%, 27.8% present low satisfaction, 59.7% medium and only 12.5% present high satisfaction. Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction of the Regional Directorate of Education Ayacucho, 2022. This is because Spearman's Rho correlation test yielded a Rho value equal to 0.867 and the value  $\text{Sig.}=0.000 < \alpha =0.05$ ; providing sufficient criteria to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis. In this sense, it could be said that, if improvements were made in the quality of service in said institution, it would very likely lead to greater user satisfaction.

**Key words:** Service quality, satisfaction, users

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación es íntegra y solvente debido a que se sustenta en diversos ámbitos (teórico, metodológico y social) detalladas a continuación: a) teórico, se buscará mediante la adjunción de teorías y conceptos generar discusión frente a los resultados obtenidos así como también con los antecedentes de trabajos previos; b) metodológico, se buscará crear y aplicar los instrumentos de medición por cada variable a fin de que pueda servir de precedente para futuras investigaciones; y c) social tendrá como justificante ser información relevante predispuesta para que otras investigaciones puedan aplicarla y adaptarla a su realidad. A continuación, se presenta el desarrollo de la problemática de estudio.

Los servicios administrativos públicos se encuentran relacionados con actividades de aplicación de la ley, otorgados por entidades estatales competentes a organizaciones en las áreas regidas por esa agencia gubernamental. La administración pública de alta calidad no solo aumenta la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos, sino que también genera confianza, parte de allí el interés por el estudio a la calidad de servicios y el nivel de satisfacción (Van & Thi, 2018).

Por otro lado, hoy por hoy se aprecia que en América Latina aún se continúan con los esfuerzos de mejora en la efectividad de poder, brindando servicios al usuario común, utilizando todos los recursos que estén a su alcance en las entidades pertinentes, para generar un nivel de satisfacción óptimo en el ciudadano. Sin embargo, pese a los esfuerzos, aún continúan existiendo brechas notorias entre las expectativas de recibir un buen servicio, con un nivel satisfacción bajo o incluso insatisfecho.

A nivel nacional la situación no es distinta, ya que se pudo evidenciar bajo diversos estudios que la mayoría de los usuarios tanto civiles, como profesionales, sienten descontento a raíz de que, por una serie de circunstancias, sus dudas, consultas u objetivos no fueron respondidos completamente por el personal encargado (Cano, 2021).

Acorde con lo referido, y dentro de estos niveles de insatisfacción se encuentra también el sector educativo, teniéndose bajo interés la Dirección Regional de Educación Ayacucho (DREA). La problemática de esta institución reside en que



muchos de los usuarios, entre ellos: docentes, directores, administrativos y cesantes del sector educación en la región, manifestaron mucha incomodidad al momento de realizar trámites debido a una mala atención que se les brinda, indicando que la calidad de servicio es muy baja; generando mucho malestar y que consideren que muchas veces solo van a perder su tiempo; esto debido a que elementos tangibles como la modernidad de sus equipos como computadoras, su sistema de red, las instalaciones físicas no estarían siendo atractivas; por otro lado la fiabilidad también vendría a ser otro factor teniendo incumplimiento en el ofrecido por el personal; la seguridad de que el servicio será bueno también podría percibirse como dudoso, en conjunto a la capacidad de respuesta reflejado en brindar un servicio rápido y oportuno para poder absolver dudas y empatía al brindar el servicio.

Si bien es cierto, en la actualidad, y en consecuencia de la propagación del COVID-19, las labores en la DRE Ayacucho se venían efectuando de manera remota; es decir, los trabajadores se estarían turnando para brindar atención presencial, aún se presentan continuos problemas. Pues pese a que existe un sistema de trámite documentario, muchas veces los maestros tienen dificultades para usarlo, parece complicado y prefieren hacer seguimiento de manera presencial; o no se les brinda la orientación necesaria para que puedan usarlo y llevar a cabo sus trámites por esos medios.

Ante lo expuesto también se puede mencionar que, la satisfacción del usuario traería en consecuencia bajos niveles de satisfacción en su medición, al tomarse en referencia la calidad funcional de la institución como entidad pública al servicio de la sociedad, la solución de quejas no se estaría dando de la manera más adecuada, pues muchas veces el personal no se mostraría dispuesto a colaborar. Por otra parte, la calidad teórica percibida, para mejorar el servicio no estaría acorde al propósito de la institución; en lo referente al valor percibido se apreciaría que el personal no transmitiría confianza al no solucionar problemas de los usuarios, la preocupación por las necesidades de los usuarios no se estaría dando y finalmente en cuanto a las expectativas, la atención no sería personalizada y sumado a ello el personal no sería el más preparado para tratar.

Tras lo descrito es que surge la necesidad de llevar a cabo esta investigación; pues es muy probable que de continuarse con estos problemas antes descritos, en un futuro no muy lejano conlleve a mayores dificultades a los usuarios, y que estos no puedan cumplir con sus trámites y objetivos trazados, perjudicándose así los docentes y administrativos de instituciones de educación superior no universitaria y cesantes para los cuales se realiza dichas gestiones; generando una mayor insatisfacción y por ende menor confianza en las entidades del sector público.

Orientado a ello, la investigación buscó dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022? Para poder responder a la pregunta general, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Los objetivos específicos fueron los siguientes: a) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación; b) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación; c) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación; d) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación; e) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el avance del marco teórico, en primer lugar, se procedió a abarcar los antecedentes tomados como trabajos previos los cuales fueron clasificados de acuerdo a la delimitación nacional e internacional, ello se dió bajo el fin de que se pueda tener un proceso de exploración y de esa manera poder ser un apoyo coherente en la comprensión apropiada sobre las variables. Para el ámbito nacional se toman las tesis que abarcaron tanto la calidad de servicio en conjunto a la satisfacción del personal o usuario que a continuación, se detallan:

Cano (2021), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021” (Tesis de posgrado), tuvo como finalidad determinar el nivel relacional entre las variables referidas para el centro de salud mencionado; para ello la metodología abarcada fue de tipo básica, diseño observacional, nivel de alcance en descripción y correlación; a la recopilación informativa se aplicó encuesta a la muestra de 92 usuarios partiendo de la muestra de 384; tras los resultados pudo apreciar que el 77.2% del total de usuarios lo catalogaron como buena el nivel de calidad de servicio y de acuerdo a la satisfacción de usuarios otros 77.2% confirmaron que era alto. Finalmente, el autor concluyó en la relación entre ambas variables teniendo p valor igual a 0 y rho 0.740.

Sánchez (2020), en su investigación “La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo” (Tesis de posgrado) plasmó como objeto determinar la relación entre las variables establecidas en la institución, en cuanto a la metodología fue de diseño no experimental, enfoque numérico, niveles en descriptiva y correlacional; la adquisición de datos fue por medio de la encuesta aplicada al sub conjunto poblacional de 30 directores del nivel inicial pertenecientes a la UGEL regional. Se apreció en los resultados que el 43.3% de encuestados manifestaron que era mala la calidad funcional, y el 30% mala la calidad percibida. Evidenció la existencia de una asociación positiva entre las variables teniendo p valor menor al nivel de significancia y r igual a 0.880.

Paucar (2019), en su investigación "La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 - San Juan de Miraflores"

(Tesis de posgrado), buscó cuantificar el nivel relacional entre las variables de estudio referido en la institución del sector educativo; para ello la metodología fue abarcada en base al diseño observacional, enfoque numérico, alcance descriptivo y de correlación; usó como muestra al total de los trabajadores. Los resultados mostraron que para el 69% fue muy buena la calidad de servicios y para el 76% se sintieron satisfechos con el servicio. Por último, el autor ratificó la relación positiva entre las variables de estudio obteniéndose una correlación con p valor menor al 5% de significancia y r igual a 0.7145.

Internacionalmente se detallan los siguientes artículos:

Nxumlao y Hoque (2021), en su investigación "Determining Service Quality and Customer Satisfaction at eThekweni Municipality in South Africa" tuvieron como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Municipio de eThekweni. La metodología que usó fue de enfoque cuantitativo utilizando una encuesta aplicada a 112 usuarios; tras ello apreció en sus hallazgos que gran parte de los consumidores aseveraron que el servicio si cumplió con sus expectativas establecidas por medio de las dimensiones de materialización, confiabilidad, asertividad en las respuestas, seguridad y la forma de mostrarse empáticos; quedando así satisfechos con la calidad, no obstante la única preocupación fue respecto a largas colas en los centros de atención al imprimir estado de cuentas.

Bostancia et al. (2019 ), en su investigación "Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling" sostuvo como objetivo desarrollar un nuevo enfoque en evaluación de la calidad de los servicios municipales. Los datos obtenidos se analizaron con técnicas de multi criterios difusos para determinar las ponderaciones de los criterios, se utilizó FDEMATEL, y para la clasificación en hogares la técnica FTOPSIS. El mapa que se reveló visualmente la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios municipales en función de su ubicación. Cuando se analizó el mapa, se vio que los niveles de satisfacción en las áreas de estudio de dos barrios eran altos, mientras que los niveles en el área de estudio de un barrio eran bajos.

Claude et. al (2019), en su investigación "Public Service Quality and Citizen - Client's Satisfaction in Local Municipalities" tuvo en objetivo identificar, describir y

evaluar la relación entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del ciudadano-cliente en los municipios locales. El trabajo se basa en el modelo SERVQUAL revisado. Se realiza una investigación cuantitativa a través de un cuestionario administrado a 1.427 usuarios de los servicios públicos locales en 21 ayuntamientos. Se realizan dos niveles de análisis (análisis factorial exploratorio y ecuaciones estructurales). Se expusieron en los resultados que en la totalidad de referencias sobre la calidad del servicio no contribuyen de forma idéntica a la satisfacción de los usuarios.

Yildirim et al. (2019), en su investigación "Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality" tuvo como objetivo estudiar el modelo SERVQUAL, evaluando la percepción de los servicios municipales y elaborando un diseño de servicios mediante el Despliegue de la Función de Calidad (QFD). La encuesta fue aplicada a 382 ciudadanos de la zona. Los resultados mostraron que el factor fiabilidad presentó (28,92%), el factor tangible (12,42%). En cuanto a los requisitos técnicos, los más importantes son los siguientes de los bancos de servicios (8,17%), el aumento de las obras de paisajismo (7,07%), soporte virtual y aplicación de línea telefónica privada (6,8%).

Zivkovick et. al. (2019 ), en su investigación "Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model" (artículo investigativo), sostuvo como objetivo determinar la calidad de los servicios municipales, el cuestionario se realizó de forma aleatoria muestra de 300 usuarios de los servicios en los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milic la investigación es realizado mediante un cuestionario basado en SERVQUAL. El modelo plasma la calidad en el servicio por medio de cinco factores: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. Tras los resultados aprecia que la calidad del servicio municipal, es percibido como no satisfactorio debido a las brechas significativas entre las situaciones expectantes y percepciones sobre la eficacia de cada servicio determinante.

Concluido el desarrollo de antecedentes bajo perspectivas referenciales, se detalla la conceptualización y teoría por cada variable, a fin de obtener desarrollo sustentable en la profundización de los conocimientos, teniéndose en primer lugar a

la calidad de servicio la cual es compuesta por las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, detallados a continuación.

Partiendo de la teoría de la trilogía de Juran (1941) citado por Tejaningrum (2022) menciona que parte de tres etapas (calidad de planificación, control de calidad y calidad de mejora); el primero se debe planificar la calidad, para ofrecer a sus consumidores, ante ello las organizativas deben tener rigor en sus planes, proveniente del valor de las expectativas y deseos del consumidor, la segunda es el control de calidad, donde la gestión debe planificar bien el proceso de entrada y de salida para proporcionar la calidad de acuerdo con las expectativas; por último, está la etapa de desarrollo, la organizativa debe ser capaz de hacer una mejora continua del presente y futuro de la calidad, esto está en línea con los valores y expectativas de los consumidores que están cambiando constantemente.

En concordancia con lo mencionado, la calidad es el número de atributos o rasgos, tal como se distribuyen en el producto o servicio de que se trate, y por tanto incluye la durabilidad, la comodidad de uso, la eficiencia, además de ello, la calidad de un producto o servicio incluirá una serie de propiedades que están interconectadas en el propio producto o servicio, como la fuerza, la gestión dimensional, el procesamiento, etc. (Madura, 2018); en complemento a lo referido, Yan & Shang (2019) sostienen que, el valor del servicio es considerado como un mediador entre la calidad del servicio y el propósito conductual de reutilizar un sistema o servicio.

De similar modo, Vera & Trujillo (2018) señala que la calidad en el servicio tiende a ser más tedioso en su establecimiento y medición que la calidad de un producto, principalmente debido a su no materialización propiamente y heterogeneidad de los servicios, no obstante, este se mide por la perspectiva de los usuarios. Por otro lado, según Matraeva et al. (2020), la eficiencia de gestión al brindar los servicios públicos va condicionado a la mejora constante, ello es explicado por el hecho que el sector administrativo público tiene un vínculo directo con el “consumidor, empresas y ciudadanos”, por lo que el nivel de satisfacción con los servicios públicos forma directamente la opinión de la población sobre la

eficiencia de la "máquina estatal" como conjunto y la capacidad del gobierno actual para gestionarlo.

La administración pública deriva del carácter dual del sector público, es decir ser un medio de entrega y un elemento de autogobierno social; es ante ello que se ahonda en la necesidad de enfocarse en una visión más procesal de la organización para mejorar la calidad del servicio (Andreina, 2018). Es así que, en ese sentido se tiene al modelo SERVQUAL, el cual entra a estar adaptado al sector estatal donde el cliente es reemplazado por el usuario público; bajo esa percepción, el proceso de servicio, la gerencia y los empleados son cuatro conceptos fundamentales que dan forma al modelo de calidad del servicio. En términos generales, estos factores interactúan y dan lugar a desajustes entre diferentes pares de factores llamados brechas. Estas brechas se evalúan posteriormente en el modelo (Brajaballav, 2017).

En la misma línea, Dissanayake & Jayatilake (2019 ), sostienen que el sector público debe centrarse en mejorar la productividad mediante el empoderamiento de los empleados y esto será parte de una estrategia de crecimiento general de la economía del país. Por lo tanto, la calidad del servicio del sector público, tanto en atención como otros puntos, es importante. Asimismo, Wenhui & Yiyi (2019) señalan que la calidad de servicio no solo es la atención brindada en orientación al usuario; sino abarca todos los servicios administrativos, teniendo campos la gestión de asuntos, lo que implica el código de conducta de los funcionarios públicos, la provisión de estándares de servicio público, así como la estandarización marco para la implementación de la calidad total.

Finalmente, Makki & El Zein (2021), afirmaron que la calidad es importante en los servicios municipales, ya que la calidad es un esfuerzo planificado, que involucra a todos los integrantes organizativos y se gestiona desde arriba, para aumentar la eficacia de la organización a través de la introducción de mejoras y deliberadas intervenciones en los procesos de organización. Hammerschmid et al. (2018) complementario a lo expuesto señala que, esta gestión de cambio para que vaya en beneficio de la calidad de servicios publico necesita tener eficiencia tanto en la subcontratación como la reducción de personal y para que se logre cumplir esos roles es necesario que las políticas internas busquen bajo interés común la

modernización en el marco de estructuras organizacionales. A continuación, son definidos las dimensiones pertinentes por la variable estudiada:

- ✓ Elementos tangibles. De acuerdo a Tesic (2020), cuando se trata de productos tangibles, la mayoría se presta atención al aspecto técnico de la calidad. En el caso de los servicios, sin embargo, es ligeramente diferente ya se enfocan en calidad basada en el consumidor; es decir que los recursos por los cuales se brinda el servicio sea el apropiado para el gusto del usuario; es por ello que esos aspectos llegarían a ser equipamiento nuevo, instalaciones físicas atractivos, materiales del servicio visualmente atractivo.
- ✓ Fiabilidad. Según lo mencionado por Tesic (2020), cuando se habla de esta dimensión se busca que el consumidor tenga relación con la lealtad por la garantía de que el servicio será el más oportuno; ante ello la organización busca por medio de la información conocer todos los rasgos posibles del tipo de usuario al que se le brinda la atención; teniendo claro su demografía, cumplimiento de ofrecimiento, desempeño de buen servicio, no caer en el error.
- ✓ Seguridad. Según Dawit & Adem (2018) , viene a ser dado cuando el conocimiento y la cortesía de los empleados y sus capacidades de transmitir confianza y seguridad para que el usuario sienta que está en manos corteses, capaces y competentes; para ello es necesario que se genere un comportamiento de confianza, conocimientos de procesos.
- ✓ Capacidad de respuesta. Según Dawit & Adem (2018), señalan que es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar servicio rápido. La percepción del cliente de que el servicio proveedor responde con rapidez y precisión a sus necesidades específicas y demandas; para ello es prioritario que el personal disponga de información oportuna, rapidez en el servicio y disposición para ayudar.
- ✓ Empatía. De acuerdo a Tesic (2020) señala que la empatía es generada cuando el personal tiene un trato cordial con sus usuarios; ante ese punto se denota la atención, el cuidado, atención personalizada, horarios de atención, interés en la preocupación del usuario.



Finalizado el desarrollo de la primera variable, se procede a entablar la conceptualización y teoría respecto a la variable satisfacción del personal bajo el mismo fin de poder profundizar y analizar el desarrollo de la variable; también tendrá la funcionalidad de comprender por qué tiene relación con la primera; ante ello las dimensiones que lo conformarán serán definidos teniéndose allí en la percepción a la calidad funcional y técnica, valor, confianza y expectativa.

La teoría del modelo de Kano en 1984 citado por Horton & Goers (2019), describen las relaciones cualitativas entre los atributos del producto y el grado de satisfacción o insatisfacción del cliente, utilizando la innovación y la gestión de la calidad. Como una forma más integral de describir la relación entre los atributos del producto ("cualidades") y la satisfacción del cliente, el modelo agrega dos relaciones no lineales al tipo de atributo lineal; estas dos nuevas relaciones forman el título del artículo original: "Calidad atractiva y calidad imprescindible"; que derivaron del trabajo de Herzberg, quien había propuesto que la satisfacción y la insatisfacción de los empleados en el lugar de trabajo eran dos cantidades separadas, y que cualquier medida tomada por un empleador podría afectar a una, pero no a ambas.

En esa línea, Bermúdez et al. (2021), afirman que el concepto de satisfacción tuvo evolución debido a los elementos en términos de calidad percibida, así entonces para que la satisfacción sea útil, debe tomarse los dos aspectos siguientes: i) expectativa - aspiración e inclinación de elección por el cliente en base a la serie de dimensiones de la calidad del producto y servicio, y ii) percepción de los consumidores en base al cumplimiento de las empresas con sus expectativas. De similar modo, Nguyen & Keisuke (2019) señalan que la satisfacción del usuario es un aspecto esencial del sistema de calidad, teniendo en cuenta que las relaciones con los beneficiarios son clave para mejorar la calidad del servicio.

De similar manera Luo et al. (2019) indica que, una organización debe completar el valor del servicio desde la perspectiva del usuario para lograr el objetivo de satisfacción, para ello debe comprender activamente las necesidades reales de las personas, y proporcionar de acuerdo a ello los productos y servicios necesarios para generar valor; ante ello los puntos a considerar son, la innovación en servicios y la relación valor - satisfacción. Por otra parte, según Kwon et al. (2018), el control

personal es uno de los factores influyentes para la satisfacción del usuario y el confort ambiental debido a sus impactos físicos y psicológicos. La satisfacción del usuario, en términos de confort interior, es un tema subjetivo; no existe un ambiente térmico que haga todos satisfechos.

En ese sentido Mhasnah et al. (2018), exponen que la satisfacción del beneficiario es descrita como la actitud u opinión de una persona sobre los servicios en el campo. Por lo tanto, sí toma los aspectos cognitivos y emocionales en consideración después de pasar por la experiencia anterior; para ello su medición se considera sólo como una expresión del éxito de la organización en satisfacer las necesidades teniendo las características sociales y demográficas, como la edad y el sexo, que influyen en el individuo. Por otra parte, de acuerdo a lo mencionado por Borishade et. al. (2018), indican que el factor de experiencia referida desde la perspectiva del usuario, puede ser utilizado como información valiosa para mejorar la satisfacción de futuros consumidores.

En semejanza Rasmussen & Nielsen (2020), indican que la satisfacción normalmente se mide entre los usuarios del servicio, y solo los usuarios del servicio pueden retener a los proveedores de servicios públicos directamente responsable a través de las decisiones sobre la salida y voz; estas decisiones han sido elementos críticos en reformas destinadas a empoderar a los usuarios y crear incentivos para que los proveedores de servicios públicos mejoren. Así pues, la satisfacción en este aspecto se define como la respuesta de cumplimiento del consumidor, que es un juicio de que una característica del producto o servicio proporcionó, o está proporcionando un nivel placentero de satisfacción con lo cual los niveles de cumplimiento serán insuficientes o excesivos.

En aporte a lo mencionado Mekadmi & Louati (2018) sostienen que la satisfacción del usuario se considera uno de los constructos más importantes para evaluar el éxito de una empresa desde la perspectiva del usuario; teniendo así su reconocimiento propio como un determinante crítico del éxito. Por otro lado, en secuencia a lo explicado, Adburrahman et al. (2019), señalan que la satisfacción del usuario ante los servicios o productos dados por una organización, internamente será determinante que tan efectivo viene a ser la calidad del sistema en base a la calidad

de la información y el uso del sistema para poder ahondar en las necesidades pertinentes por el usuario y ante ello cumplir con sus expectativas y de esa manera obtener su aceptación. A continuación, son referidas las dimensiones pertinentes por la variable abarcada:

- ✓ Calidad funcional percibida. Según Morocho y Burgos (2018), es referido al acto de la recepción y el post recibimiento del bien y servicio en ese intervalo el usuario evaluará primero las expectativas del valor al recibir el producto y también evaluará después de haber consumido el bien.
- ✓ Calidad técnica percibida. Morocho y Burgos (2018) señalan que “se basa en las características inherentes del servicio, en las cuales se cumple con los procesos necesarios para optar el producto o servicio” (p.25), ante ello se puede decir que esta apreciación va dirigida netamente al fin del producto, si cumple con lo mencionado.
- ✓ Valor percibido. Viene a ser la relación entre la oferta, que la organización realiza sobre un producto y si este compensa con el precio por el cual es dado, en la percepción del consumidor; ante ello se podría decir que en el sector estatal el valor del precio va reemplazado por el valor público, el cual entra en comparativa con las transacciones del mercado privado (Morocho & Burgos, 2018)
- ✓ Confianza. Es la imagen de la organizativa que da a la percepción del usuario, la cual puede ser positiva en el sentido de satisfacción por cubrir con sus necesidades, lo cual se refleja en confianza como también todo lo opuesto. (Morocho & Burgos, 2018); desde una perspectiva psicológica, la confianza es un componente crucial de las relaciones interpersonales cooperativas y mutuamente beneficiosas, penetrando todas las interacciones sociales humanas (Krueger & Andreas, 2019 )
- ✓ Expectativa. Los usuarios componen sus expectativas en base al desempeño de los rasgos del bien o servicio antes de consumirlo (Morocho & Burgos, 2018). Del mismo modo Yesilkaya & Kerse (2019) señalan que las personas crean sus propias expectativas combinando datos actuales y la información de

sus experiencias pasadas con signos sobre el futuro y diseñan los pasos a seguir después de tal proceso.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Según Neill y Cortez (2018), la investigación de tipo aplicada se “Caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento debido a que en base a los resultados teóricos el avance de las aplicaciones prácticas” (p. 31); ante lo referido es que se puede argumentar que el fin de este tipo de investigación es emplear teorías existentes sobre calidad de servicio y satisfacción los cuales se aplicarán en la investigación con la finalidad de comprender el fenómeno en estudio.

Por otra parte, Tacillo (2016), señala que la investigación de alcance descriptivo-correlacional permite detallar el comportamiento de las variables en la muestra; y da a entender cuál es el grado de relación en el cual se presentan las variables de estudio, comprobándose estadísticamente si tienen esa asociación, o si es positiva o inversa.

De acuerdo a Neill y Cortez (2018), el diseño no experimental es manifestado cuando la intención de la investigación no es generar una manipulación intencional a las variables para poder apreciar cual vendrían ser sus reacciones en comportamiento con el fenómeno, más todo lo opuesto, en este tipo de diseño se tiene bajo finalidad apreciar a las variables actuar en la muestra de manera natural sin alteraciones y partiendo de la observación de ello generar el análisis de estudio; es mediante esa concepción que la presente investigación optó por el desarrollo de ese diseño en los usuarios participantes de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022, cuantificando el comportamiento de las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario” y como entre ambas interactúan.

Así también, el mismo autor menciona que una investigación cuando es dada mediante el corte de transversalidad, el fin de la investigación es escoger un determinado punto de tiempo para poder adquirir los datos de la muestra, cabe precisar que esa recolección es dada solo una vez, para la no alteración de los resultados; es por esa razón que este corte tiene el rasgo de no ser evolutivo ya que no se busca identificar los cambios por las cuales pasan las variables, sino no solo en ese punto específico de tiempo fijado. Bajo ese concepto es que la presente investigación estableció al año 2022 únicamente como lapso de tiempo en interés

para determinar los objetivos planteados, delimitándose en la institución de la Dirección Regional de Educación Ayacucho.

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

Para el caso de la primera variable denominada “calidad de servicios” constará de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; por otro lado, la segunda variable “satisfacción del usuario” tomará forma con las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa.

En el caso de la definición conceptual para la primera variable, esta es mencionada como el número de atributos o rasgos, tal como se distribuyen en el producto o servicio de que se trate, y por tanto incluye la durabilidad, la comodidad de uso, la eficiencia (Madura, 2018); mientras que la segunda es definida por ser un aspecto esencial del sistema de calidad, teniendo en cuenta que las relaciones con los beneficiarios son clave para mejorar la calidad del servicio (Nguyen & Keisuke, 2019).

En cuanto a las definiciones operacionales, la primera se determinará por una encuesta de escala Likert donde se establecerán las dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad teórica percibida, valor percibido, confianza y expectativas las cuales conjunto a sus indicadores permitirán conocer más a profundidad el comportamiento de la variable satisfacción del personal, el cual pasará por un proceso de validación y confiabilidad. Mientras que la segunda, de igual modo pasará por una encuesta de escala Likert donde se establecerán las dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad teórica percibida, valor percibido, confianza y expectativas las cuales conjunto a sus indicadores permitirán conocer más a profundidad el comportamiento de la variable satisfacción del personal, el cual pasará por un proceso de validación y confiabilidad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### *Población*

Hernández et al. (2014), señala que la población es referida como la totalidad de un grupo de elementos, personas u objetos que tengan características, las cuales manifiestan interés por parte del investigador frente a esos rasgos; es así que de

acuerdo a lo mencionado el presente trabajo tomará como marco poblacional a todos los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, siendo principalmente los docentes y administrativos de educación superior no universitario y cesantes, según la tabla siguiente:

Tabla 1.  
*Población*

	<b>Cantidad</b>
Usuarios docentes y administrativos de educación superior no universitaria	476
Docentes y administrativos cesantes	1808
<b>Total</b>	<b>2284</b>

### *Muestra*

Hernández et al. (2014), indica que la muestra es referida como el sub conjunto cuya particularidad es que sea representativa con la población; en base a lo mencionado, en la presente investigación la muestra fue determinada por medio de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, por lo cual se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Dónde:

N = 2284 (Población)

Z = 1.96 (valor de la distribución normal estándar)

p = 0.5 (Probabilidad)

e = 0.05 (Error Estándar)

n = X

$$n = \frac{(2284)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(2284-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$

$$n = 329$$

La muestra obtenida fue equivalente 329 usuarios quienes acuden a la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Tras obtener dicha muestra de estudio se procedió a efectuar un ajuste, empleando para ello la fórmula:

$$\frac{Z}{1 + \frac{Z}{n}}$$

Por lo tanto, se tuvo como muestra un total de 288 usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

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

Según Tacillo (2016), la particularidad que presenta la encuesta en su definición como técnica es que permite adquirir datos informativos en base al instrumento por el cual se haya construido, validado y confiabilizados; gracias a ello es que se puede tener la certeza de que la información que se tenga será la adecuada para los intereses de la investigación, es por esa razón que las variables tienen que tener en su construcción indicadores que vayan acordes a la ilación del tema que se está estudiando; por otra parte otra funcionalidad en ventaja para ciertos contexto que presenta es que permite captar en el menor tiempo posible una serie de información a toda la muestra adjunta a comparación de una entrevista; es en ese sentido que la presente investigación bajo esos fines de interés por los objetivos planteados optará por escoger esta técnica ya que gracias a ello podrá analizar y exponer los resultados estadísticos a nivel descriptivo e inferencial.

El cuestionario acorde a lo expuesto por el mismo autor viene a ser el instrumento propio de la encuesta, debido a que es referido como el medio físico o virtual que contiene la cantidad de ítems por el cual el participante de la muestra tendrá que llenar para así ser analizada dicha información. Ante lo mencionado, es que, para fines del presente trabajo, se establecerán dos cuestionarios independientemente una por cada variable. Para el caso del primero, siendo su variable calidad de servicios, estuvo compuesta por un total de 20 ítems, en función a cada uno de sus dimensiones e indicadores, con escala ordinal tipo Likert. De igual modo el segundo, siendo su variable satisfacción del usuario, estuvo constando de un total de 19 ítems, los cuales estuvieron acordes con sus dimensiones e indicadores. Cabe resaltar finalmente que estos cuestionarios fueron elaborados por



Sánchez (2020) en su investigación: “La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo”, con una validación por tres expertos, y la confiabilidad por medio de alfa de Cronbach de 0.915 por "calidad de servicio" y 0.931 por "satisfacción"; no obstante, el presente trabajo también procederá a pasar por los procesos de validación y confiabilidad.

Se presenta la confiabilidad de los instrumentos mediante la prueba Alfa de Cronbach 0.953 y 0.973 siendo estas mayor a 0.7. Por tanto, los instrumentos cumplen con dicho criterio.

### **3.5. Procedimientos**

Se partió con enviar un documento oficial, con el fin que el Director Regional de la Dirección Regional de Educación Ayacucho permita la recolecta informativa apropiada; es decir, la aplicación de la encuesta a los usuarios en la institución; luego del llenado de datos en un tiempo aproximado de 10 minutos por cada variable, se procedió a recolectar los cuestionarios para después organizarlos y clasificarlos de acuerdo a su tabulación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Tras la tabulación de los datos consignados por cada uno de los cuestionarios, se expusieron los resultados a nivel de estadística descriptiva usando el programa Excel expuestos por medio de tablas de frecuencia y figuras; mientras que para el contraste de la hipótesis general y específicas se usó la estadística inferencial, teniendo como principal apoyo el programa SPSS ya que por medio de ello se pudo ver el nivel de relación entre las variables de estudio “calidad de servicios” y “satisfacción del usuario”.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación tuvo en consideración los aspectos éticos para poder contribuir así a la sociedad, de acuerdo a Aragón (2015), las más significativas llegan a ser:

#### **A. Autonomía**

El fin de este principio fue brindar toda la información necesaria para que el participante de la muestra pueda aceptar voluntariamente si desea ser partícipe con

respecto al estudio investigativo; sumado a ello se garantizará la reserva y confidencialidad de todo lo que responda.

#### B. Beneficencia

La investigación se dirigió en mantener garantía de que se velar por el bienestar de todo participante en estudio, en el centro referido y demás. Por otra parte, se hizo énfasis en la minimización de todo riesgo que pueda perjudicarlos con respecto a los participantes, por todo lo opuesta se buscará la generación de aportes relevantes para toda la comunidad investigadora.

#### C. Justicia

Se consignaron los procesos equivalentes que resguarden el pleno uso de todos los derechos en los encuestados por la investigación.

#### D. Reconocimiento justo de la auditoría

Se reconoció de manera justa y transparente a todos los autores referentes en el desarrollo del presente estudio a fin de que se les pueda dar valor por los aportes en sus investigaciones propias, protegiendo sus propiedades intelectuales; con lo cual se tuvo rigurosidad al citarlos por el uso de las normativas APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Respecto al análisis descriptivo, se aprecia un análisis individual de las variables y dimensiones de las variables calidad de servicio y satisfacción, los cuales se presentan en tablas de frecuencia los cuales fueron elaborados con el software estadístico SPSS 25.

*Descripción de la variable 1: Calidad de servicio*

Tabla 2.  
*Variable calidad de servicio*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	81	28.1
Regular	180	62.5
Buena	27	9.4
Total	288	100.0

De la tabla 2, se observa que del 100% de los usuarios, el 28.1% considera mala la calidad de servicio, 62.5% regular y solo el 9.4% considera como buena.

Tabla 3.  
*Niveles de la dimensión elementos tangibles*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	96	33.3
Regular	163	56.6
Buena	29	10.1
Total	288	100.0

De la tabla 3, se observa que del 100% de los usuarios, el 33.3% considera mala los elementos tangibles, 56.6% regular y solo el 10.1% considera como buena.

Tabla 4.  
*Niveles de la dimensión fiabilidad*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	98	34.0
Regular	166	57.6
Buena	24	8.3
Total	288	100.0

De la tabla 4, se observa que del 100% de los usuarios, el 34% considera mala la fiabilidad, 57.6% regular y solo el 8.3% considera como buena.

Tabla 5.  
*Niveles de la dimensión seguridad*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	107	37.2
Regular	163	56.6
Buena	18	6.3
Total	288	100.0

De la tabla 5, se observa que del 100% de los usuarios, el 37.2% considera mala la seguridad, 56.6% regular y solo el 6.3% considera como buena.

Tabla 6  
*Niveles de la dimensión capacidad de respuesta*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	89	30.9
Regular	165	57.3
Buena	34	11.8
Total	288	100.0

De la tabla 6, se observa que del 100% de los usuarios, el 30.9% considera mala la capacidad de respuesta, 57.3% regular y solo el 11.8% considera como buena.

Tabla 7.  
*Niveles de la dimensión empatía*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	100	34.7
Regular	144	50.0
Buena	44	15.3
Total	288	100.0

De la tabla 7, se observa que del 100% de los usuarios, el 34.7% considera que la empatía en la institución es mala, 50% regular y solo el 15.3% considera como buena.

*Descripción de la variable 2: Satisfacción del usuario*

Tabla 8.  
*Variable satisfacción de los usuarios*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	80	27.8
Medio	172	59.7
Alta	36	12.5
Total	288	100.0

De la tabla 8, se observa que del 100% de los usuarios, el 27.8% presenta una baja satisfacción, 59.7% medio y solo el 12.5% presenta una alta satisfacción.

Tabla 9.  
*Niveles de la dimensión funcional percibida*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	97	33.7
Medio	160	55.6
Alta	31	10.8
Total	288	100.0

De la tabla 9, se observa que del 100% de los usuarios, el 33.7% presenta una baja dimensión funcional, 55.6% medio y solo el 10.8% alta.

Tabla 10.  
*Niveles de la dimensión técnica percibida*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	102	35.4
Medio	141	49.0
Alta	45	15.6
Total	288	100.0

De la tabla 10, se observa que del 100% de los usuarios, el 35.4% presenta una baja técnica percibida, 49% medio y solo el 15.6% alta.

Tabla 11.  
*Niveles de la dimensión valor percibida*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	101	35.1
Medio	142	49.3
Alta	45	15.6
Total	288	100.0

De la tabla 11, se observa que del 100% de los usuarios, el 35.1% presenta un valor percibido en nivel bajo, 49.3% medio y solo el 15.6% alta.

Tabla 12.  
*Niveles de la dimensión confianza*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	116	40.3
Medio	129	44.8
Alta	43	14.9
Total	288	100.0

De la tabla 12, se observa que del 100% de los usuarios, el 40.3% presenta baja confianza, 44.8% medio y solo el 14.9% alta.

Tabla 13.  
Niveles de la dimensión expectativas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	101	35.1
Medio	135	46.9
Alta	52	18.1
Total	288	100.0

De la tabla 13, se observa que del 100% de los usuarios, el 35.1% presenta bajas expectativas, el 46.9% expectativas en nivel medio y solo el 18.1% alta.

## 4.2. Resultados inferenciales

### *Prueba de normalidad*

H<sub>0</sub>: Los datos tienen una distribución normal

H<sub>i</sub>: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 14.

*Prueba de normalidad (variables calidad de servicio y satisfacción del usuario)*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		gl	Sig.
Calidad de servicio	0.054	288	0.044
Satisfacción del usuario	0.071	288	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 14 muestra la prueba de Kolmogorov – Smirnov, donde se evidencia que p -valor es menor al nivel de significancia (5%), para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario; ello permitiría afirmar que los datos no se aproximan a una distribución normal. Finalmente, se empleó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

### Contraste de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Tabla 15.

*Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	290	288
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	288	288

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

Según la tabla 15 muestra la prueba de correlación Rho de Spearman, dado que el valor Rho es igual a 0.867 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; permitiría afirmar que las variables presentan una relación significativa y positiva en nivel alto. Por tanto, se puede decir que, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)



### Contraste de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Tabla 16.  
*Correlación entre la dimensión elementos tangibles y variable satisfacción del usuario.*

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	290	288
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	288	288

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

Según la tabla 16 muestra la prueba de correlación Rho de Spearman, dado que el valor Rho es igual a 0.598 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; permitiría afirmar que la dimensión elementos intangibles y satisfacción del usuario presentan una relación significativa y positiva en nivel medio. Por tanto, se puede decir que, existe una relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

### Contraste de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Tabla 17.  
Correlación entre la dimensión fiabilidad y variable satisfacción del usuario.

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	290	288
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	288	288

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

Según la tabla 17 muestra la prueba de correlación Rho de Spearman, dado que el valor Rho es igual a 0.722 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; permitiría afirmar que la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario presentan una relación significativa y positiva en nivel alto. Por tanto, se puede decir que, existe una relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

### Contraste de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Tabla 18.

*Correlación entre la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario.*

			Segurida d	Satisfacció n del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	290	288
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	288	288

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

Según la tabla 18 muestra la prueba de correlación Rho de Spearman, dado que el valor Rho es igual a 0.733 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; permitiría afirmar que la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario presentan una relación significativa y positiva en nivel alto. Por tanto, se puede decir que, existe una relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

#### Contraste de la hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Tabla 19.

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

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	290	288
		Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	288	288

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

Según la tabla 19 muestra la prueba de correlación Rho de Spearman, dado que el valor Rho es igual a 0.847 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; permitiría afirmar que la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario presentan una relación significativa y positiva en nivel alto. Por tanto, se puede decir que, existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

*Contraste de la hipótesis específica 5*

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Tabla 20.

*Correlación entre la dimensión empatía y variable satisfacción del usuario.*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	290	288
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	288	288

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

Según la tabla 20 muestra la prueba de correlación Rho de Spearman, dado que el valor Rho es igual a 0.830 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; permitiría afirmar que la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios presentan una relación significativa y positiva en nivel alto. Por tanto, se puede decir que, existe una relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

## V. DISCUSIÓN

Tras la evidencia de los resultados, tanto a nivel descriptivo como inferencial, en este capítulo se realiza el análisis de los mismos, teniendo en consideración el marco teórico expuesto en los capítulos anteriores. Cabe precisar, que el análisis se realizará en función a cada uno de los objetivos planteados.

Por medio del objetivo general planteado fue posible conocer que la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello fue corroborado mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, que dio un valor Rho equivalente a 0.867 y un valor Sig=0.000  $<\alpha =0.05$ ; dichos resultados dieron evidencia estadística suficiente para poder dar aceptación de la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula que se planteó. En ese sentido, se podría decir que, si se efectuaran mejoras en la calidad de servicio en dicha institución, muy probablemente conduciría a que exista una mayor satisfacción en los usuarios. El hallazgo obtenido resulta muy coherente, pues por medio de lo indicado por Wenhui & Yiyi (2019) se conoció que, la calidad de servicio no solo es la atención brindada en orientación al usuario; sino abarca todos los servicios administrativos, teniendo diversos campos de la gestión de asuntos, lo que implica el código de conducta de los funcionarios públicos, la provisión de estándares de servicio público, así como la estandarización marco para la implementación de la calidad total. En ese sentido, debe de existir una óptima calidad en los servicios, de tal forma que permita que los usuarios se muestren más satisfechos.

Los hallazgos que fueron obtenidos y expuesto en la presente investigación se encontraron acordes con la conclusión que alcanzó la investigación realizada por Cano (2021), quien también indicó que la calidad de servicios está asociada con la satisfacción de los usuarios ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.740$ ), ello dentro de un centro de salud. De manera similar, Sánchez (2020) concluyó que la calidad de servicio posee un vínculo significativo con la satisfacción de los colaboradores pertenecientes a distintas entidades ( $p= 0.000$ ;  $r=0.880$ ). Paucar (2019) también aseveró que las variables objeto de estudio muestran una relación dado que obtuvieron una correlación con p-valor menor al 5%  $r=0.7145$ . No obstante, estudios como el

realizado por Claude et al. (2019), llegaron a una conclusión diferentes, pues indican que los aspectos de la calidad del servicio no contribuyen de forma idéntica a la satisfacción de los usuarios.

De otro lado, el primer objetivo específico permitió conocer y evidenciar que los elementos tangibles presentan una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello fue corroborado mediante una prueba de correlación, el mismo que brindó un Rho equivalente a 0.598 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; lo cual dio suficiente evidencia de carácter estadístico para poder aceptar la hipótesis de investigación que se planteó y llevar a cabo el rechazo de la hipótesis nula. En cuanto a la dimensión elementos intangibles, Tesic (2020) manifiesta que se enfocan en calidad basada en el consumidor; es decir que los recursos por los cuales se brinda el servicio sea el apropiado para el gusto del usuario; es por ello que esos aspectos llegarían a ser la modernidad en los equipos, instalaciones físicas acordes para la atención y que luzcan atractivas a la vista. Dicho aspecto sin duda contribuiría con la satisfacción de los usuarios. Acorde con ello, Nxumlao y Hoque (2021) expusieron que la dimensión de tangibilidad se encuentra asociada con la satisfacción.

El segundo objetivo específico permitió conocer y evidenciar que la dimensión fiabilidad se encuentra asociada con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello fue corroborado mediante una prueba de correlación, el mismo que brindó un Rho equivalente a 0.722 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; lo cual dio suficiente evidencia de carácter estadístico para poder aceptar la hipótesis de investigación que se planteó y llevar a cabo el rechazo de la hipótesis nula. Con respecto a la dimensión fiabilidad, Tesic (2020) indica que se encuentra orientado a que el usuario o consumidor tenga relación con la lealtad por la garantía de que el servicio será el más oportuno; ante ello la organización busca por medio de la información conocer todos los rasgos posibles del tipo de usuario al que se le brinda la atención; teniendo claro su demografía, cumplimiento con los acuerdos pactados, desempeño de buen servicio, evitar los errores. Dicho aspecto sin duda contribuiría con la satisfacción. Acorde con ello, Nxumlao y Hoque (2021) expusieron que la dimensión de fiabilidad se encuentra asociada con el nivel de satisfacción.

El tercer objetivo específico permitió conocer que la dimensión seguridad posee una relación de carácter significativo con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello fue corroborado mediante una prueba de correlación, el mismo que brindó un Rho equivalente a 0.733 y el valor  $\text{Sig}=0.000 < \alpha =0.05$ ; lo cual dio suficiente evidencia de carácter estadístico para poder aceptar la hipótesis de investigación que se planteó y llevar a cabo el rechazo de la hipótesis nula. Con respecto a la dimensión seguridad, Dawit & Adem (2018) indicaron que se trata de la cortesía que brindan los empleados, el nivel de conocimientos que poseen, sus capacidades, de transmitir confianza y seguridad para que el usuario sienta que está en manos corteses, capaces y competentes; para ello es necesario que se genere un comportamiento de confianza, conocimientos de procesos, de tal forma que contribuya en la satisfacción. En concordancia con ello, Nxumlao y Hoque (2021) expusieron que la dimensión seguridad se encuentra asociada con el nivel de satisfacción.

El cuarto objetivo específico permitió conocer que la dimensión capacidad de respuesta posee una relación de carácter significativo con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello fue corroborado mediante una prueba de correlación, el mismo que brindó un Rho equivalente a 0.874 y el valor  $\text{Sig}=0.000 < \alpha =0.05$ ; lo cual dio suficiente evidencia de carácter estadístico para poder aceptar la hipótesis de investigación que se planteó y llevar a cabo el rechazo de la hipótesis nula. En referencia a lo anterior, Dawit & Adem (2018) señalaron que la capacidad de respuesta involucra a la voluntad de ayudar a los usuarios y proporcionar servicio rápido. La percepción del servicio proveído responde con rapidez y precisión a sus necesidades específicas necesidades y demandas; para ello es prioritario que el personal disponga de información oportuna, servicio rápido y disposición de ayuda. Todo ello permitirá la mejora de la satisfacción. En concordancia con ello, Nxumlao y Hoque (2021) expusieron que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra asociada con la satisfacción.

Y el quinto objetivo específico indicó que la dimensión empatía posee una asociación significativa con la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de



Educación Ayacucho, 2022. Ello fue corroborado mediante una prueba de correlación, el mismo que brindó un Rho equivalente a 0.830 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; lo cual dio suficiente evidencia de carácter estadístico para poder aceptar la hipótesis de investigación que se planteó y llevar a cabo el rechazo de la hipótesis nula. Al respecto, Tesic (2020) señaló que la empatía es generada cuando el personal tiene un trato cordial con sus usuarios; ante ese punto se denota la atención adecuada y personalizada, el cuidado, los horarios destinados a la atención de usuarios, preocupación por cubrir las expectativas, entre otros. Dicha dimensión también se encontraría asociada con la satisfacción, y de ese modo también fue indicado por Nxumlao y Hoque (2021).

## VI. CONCLUSIONES

Primero, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello debido a que la prueba de correlación Rho de Spearman, arrojó un valor Rho igual a 0.598 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; brindando criterio suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Segundo, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello debido a que la prueba de correlación Rho de Spearman, arrojó un valor Rho igual a 0.722 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; brindando criterio suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Tercero, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello debido a que la prueba de correlación Rho de Spearman, arrojó un valor Rho igual a 0.733 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; brindando criterio suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Cuarto, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello debido a que la prueba de correlación Rho de Spearman, arrojó un valor Rho igual a 0.874 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; brindando criterio suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Quinto, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello debido a que la prueba de correlación Rho de Spearman, arrojó un valor Rho igual a 0.830 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05; brindando criterio suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Por último, se llegó a la conclusión principal que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Ello debido a que la prueba de correlación Rho de Spearman, arrojó un valor Rho igual a 0.867 y el valor Sig=0.000 <  $\alpha$  =0.05;

brindando criterio suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. En ese sentido, se podría decir que, si se efectuaran mejoras en la calidad de servicio en dicha institución, muy probablemente conduciría a que exista una mayor satisfacción en los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones a las que se llegó tras el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Primero, que se mejoren todos los aspectos referidos a los equipos, instalaciones y materiales del servicio, ello con la intención de que la satisfacción se vea mejorada.

Segundo, que las actividades programadas lleguen a concluirse de acuerdo al cumplimiento de plazos, se minimicen errores y busquen orientar las acciones de los trabajadores al otorgamiento de un buen servicio; todo ello con la intención de que sea posible el aumento satisfactorio de los usuarios.

Tercero, que se mejoren el comportamiento de confianza, conocimiento de procesos y evidencia de una mayor cortesía en el trato; todo ello con la intención de que sea posible el incremento de la satisfacción de los usuarios.

Cuarto, se debe efectivizar el entendimiento de la información al momento de brindarse, es decir, que sea oportuna, rápida y que el personal se muestre más dispuesto a solucionar las inquietudes de los usuarios; todo ello con la intención de que sea posible el incremento en la satisfacción de los mismos.

Quinto, se recomienda que se ofrezca una mayor predisposición en la atención y que haya una mayor práctica de empatía; todo ello con la intención de que sea posible acrecentamiento de los usuarios.

Por último, es factible recomendar a las autoridades pertinentes, a que busquen mecanismos que contribuyan a la mejora, tales como charlas, capacitación, sesiones, u otros; ello con la intención de que se perfeccione la atención y servicio que se le ofrecen a los usuarios, y ello conduzca a una mayor satisfacción.

## REFERENCIAS

- Adburrahaman, D., Owusu, A., & Soladoye, A. (2019). Evaluating factors Affecting User Satisfaction in University Enterprise Content Management (ECM) Systems. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, XXIII(1), 1-16. doi:DOI: 10.34190/EJISE.20.23.1.001
- Andreina, B. (2018). The "organizing" paradigm in public administration: learning by focusing on customer orientation. *Workplace Learning Magazine*, XXX(8), 186-198. Recuperado el 2022 , de [https://www.researchgate.net/profile/Andreina-Bruno/publication/323234447\\_The\\_organizing\\_paradigm\\_in\\_public\\_administration\\_Learning\\_by\\_focusing\\_on\\_customer\\_orientation/links/5b51b95f45851507a7b279fe/The-organizing-paradigm-in-public-administration-Learnin](https://www.researchgate.net/profile/Andreina-Bruno/publication/323234447_The_organizing_paradigm_in_public_administration_Learning_by_focusing_on_customer_orientation/links/5b51b95f45851507a7b279fe/The-organizing-paradigm-in-public-administration-Learnin)
- Aragón, L. (2015). La ética de la investigación científica (Con énfasis en las ciencias del movimiento humano) (versión original en español). *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 13(1), 1-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5296867>
- Bermúdez, J., Palacios, L., Valencia, A., & Brand, L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using SEVQUAL model . *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research* , IX(6 ) , 859-869 . Recuperado el 2022, de [https://www.researchgate.net/profile/Gabino-Garrido-2/publication/353174806\\_A\\_proposed\\_model\\_of\\_user\\_satisfaction\\_with\\_medical\\_emergency\\_services\\_by\\_using\\_the\\_SERVQUAL\\_model/links/60ebdeb60fbf460db8fdb6c3/A-proposed-model-of-user-satisfaction-with-medical](https://www.researchgate.net/profile/Gabino-Garrido-2/publication/353174806_A_proposed_model_of_user_satisfaction_with_medical_emergency_services_by_using_the_SERVQUAL_model/links/60ebdeb60fbf460db8fdb6c3/A-proposed-model-of-user-satisfaction-with-medical)
- Borishade, T., Kehinde, O., Iyiola, O., Olokundun, M., Ibdunni, A., Dirisu, J., & Omotoyinbo, C. (2018). Dataset on customer experience and satisfaction in healthcare sector of Nigeria. *Data in Brief*, XX(2018 ) , 1850-1853. Recuperado el 2022 , de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2352340918307212?token=DBC423B63FD484B29C5D229E7A4CE1A45FCF276BD1888094538F9B22DF8C56697E7C79D13090247B163E9F0E31E16257&originRegion=us-east-1&originCreation=20220203213612>

- Bostanci, B., & Nuri, E. (2019 ). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, *III(4)* , 1-13 . doi:doi:10.1016/j.seps.2019.100754
- Brajaballav, K. (2017). Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal. *Amity Journal o Operations Management*, *I(2)*, 52-64. Recuperado el 2022 , de [https://www.researchgate.net/publication/323004580\\_Service\\_Quality\\_and\\_SERVQUAL\\_Model\\_A\\_Reappraisal](https://www.researchgate.net/publication/323004580_Service_Quality_and_SERVQUAL_Model_A_Reappraisal)
- Cano, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021*. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano\\_ML-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano_ML-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claude, J., Dieudonné, A., & Nknene, R. (2019 ). Public Service Quality and Citizen - Client´s Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, *XIII(3)* , 110-123 . Recuperado el 2022 , de [http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7\\_MbassiJC\\_13\\_3\\_.pdf](http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf)
- Dawit, J., & Adem, U. (2018). The Effect of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in Private Commercial Banks of Ethiopia: Thee Case of Selected Private Commercial Banks at Dire Dawa Administration. *Business and Economics Journal* , *IX(2)*, 1-4 . Recuperado el 2022 , de [https://www.researchgate.net/profile/Jonathan-Balango/publication/326228280\\_The\\_Effect\\_of\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_Private\\_Commercial\\_Banks\\_of\\_Ethiopia\\_The\\_Case\\_of\\_Selected\\_Private\\_Commercial\\_Banks\\_at\\_Dire\\_Dawa\\_Administration/](https://www.researchgate.net/profile/Jonathan-Balango/publication/326228280_The_Effect_of_Perceived_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_in_Private_Commercial_Banks_of_Ethiopia_The_Case_of_Selected_Private_Commercial_Banks_at_Dire_Dawa_Administration/)
- Dissanayake, D., & Jayatilake, L. (2019 ). The impact of behavioural elements of job design on employee engagement of public sector administrative service officers in Sri Lanka . *Kenlaiya Journal of Management* , *VIII(1)*, 86-109 . doi: <http://doi.org/10.4038/kjm.v8i1.7593>
- Hammerschmid, G., Van de Walle, S., Andrews, R., & Mostafa, A. (2018). New Public Management reforms in Europe and their effects: findings from a 20 - country

- top executive survey. *International Review of Administrative Sciences*(0), 1-20.  
doi:doi:10.1177/0020852317751632
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México : Mc Grill Hall . Recuperado el 2021 , de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Horton, G., & Goers, J. (2019). A Revised Kano Model and its Application in Product Feature Discovery. *researchgate*, 1- 32. Recuperado el 2022, de [https://www.researchgate.net/publication/332304132\\_A\\_Revised\\_Kano\\_Model\\_and\\_its\\_Application\\_in\\_Product\\_Feature\\_Discovery](https://www.researchgate.net/publication/332304132_A_Revised_Kano_Model_and_its_Application_in_Product_Feature_Discovery)
- Krueger, F., & Andreas, M. (2019 ). Toward a Model of Interpersonal Trust Drawn from Neuroscience, Psychology, and Economics . *Trends in Neurosciences* , XLII(2), 92-101. Recuperado el 2022 , de <https://www.cl.cam.ac.uk/~rja14/shb20/krueger-shb2020.pdf>
- Kwon, M., Romoy, H., Van den Dobbelsteen, A., & Ulrich, K. (2018). Personal control and environmental user satisfaction in office buildings: Results of case studies in the Netherlands . *Building and Environment* , CXLIX(2019), 428-435. Recuperado el 2022 , de <https://pdf.sciencedirectassets.com/271434/1-s2.0-S0360132318X00201/1-s2.0-S0360132318307571/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEEQaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIBo%2BhDd88DjAgj98kYMJoDIYK0CUDmYNR%2BvZVDnBudjSAiA1Pn2zELCy%2Ftx%2F4D4TGvv8FAZGo9osPe0N%2Bw>
- Luo, Y., Wang, W., & Sakura, W. (2019). Factors Affecting Service Innovation, Customer Value Toward Customer Satisfacion: Case on Health Care Industry. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, LXIV(2019 ), 213-222. Recuperado el 2022 , de [http://www.rcis.ro/images/documente/rcis64\\_17.pdf](http://www.rcis.ro/images/documente/rcis64_17.pdf)
- Madura, I. (2018). Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust. *IOSR Journal of Business and Management* , XIX(2 ), 14-20. Recuperado el 2022, de [https://www.researchgate.net/publication/313811827\\_Effect\\_of\\_Public\\_Services\\_Quality\\_on\\_Satisfaction\\_and\\_Its\\_Implication\\_on\\_Public\\_Trust](https://www.researchgate.net/publication/313811827_Effect_of_Public_Services_Quality_on_Satisfaction_and_Its_Implication_on_Public_Trust)

- Makki, M., & El Zein, A. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, CIX (2021), 57-63. Recuperado el 2022, de [https://www.researchgate.net/profile/Ahmad-El-Zein-2/publication/351143418\\_The\\_Impact\\_of\\_Change\\_Management\\_on\\_Service\\_Quality\\_Case\\_Study\\_for\\_Lebanese\\_Municipalities/links/608a6a0592851c490fa3d925/The-Impact-of-Change-Management-on-Service-Quality-Case-Stu](https://www.researchgate.net/profile/Ahmad-El-Zein-2/publication/351143418_The_Impact_of_Change_Management_on_Service_Quality_Case_Study_for_Lebanese_Municipalities/links/608a6a0592851c490fa3d925/The-Impact-of-Change-Management-on-Service-Quality-Case-Stu)
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A., & Vasiutina, E. (2020). Conceptual Model to measure Public Service Quality and Service Satisfaction: Russian Practice. *Quality Management*, XVI(177 ), 77-85. Recuperado el 2022, de <https://www.proquest.com/openview/9c445aa9633b5faf6a3243a2ce68b738/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1046413>
- Mekadmi, S., & Louati, R. (2018). An Evaluation Model of User Satisfaction with Enterprise Resource Planning Systems. *The Electronic Journal of Information Systems*, XXI(2), 143-157. Recuperado el 2022, de <https://academic-publishing.org/index.php/ejise/article/view/135>
- Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Liza, P. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, VIII(2018 ), 1413-1420. Recuperado el 2022 , de [http://m.growingscience.com/msl/Vol8/msl\\_2018\\_109.pdf](http://m.growingscience.com/msl/Vol8/msl_2018_109.pdf)
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpercorp S.A., 2018 . *Revista Valor Agregado* , V(1), 22-39 . Recuperado el 2022, de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (Primera ed.). Machala, Ecuador : UTMACH. Recuperado el 2021 , de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Nguyen, T. L., & Keisuke, N. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, XII(4),



- 227-285. Recuperado el 2022 , de <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>
- Nxumalo, N., & Hoque, M. (2021 ). Determining Service Quality and Customer Satisfaction at e Thekwini Municipality in South Africa. *Determining Service Quality and Customer Satisfaction at e Thekwini Municipality in South Africa* (págs. 1-16). Durban : Worldmbre. Recuperado el 2022 , de <https://www.dpublication.com/wp-content/uploads/2021/10/B-440.pdf>
- Paucar, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 - San Juan de Miraflores*. (Tesis de posgrado) , Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle , Lima. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rasmussen, P., & Nielsen, P. (2020). Does performance disclosure affect user satisfaction voice, and exit? Experimental evidence from service users. *Journal of Behavioral Public Administration*, III(2 ), 1-12. doi:DOI: 10.30636/jbpa.32.113
- Sánchez, M. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo*. (Tesis de posgrado) , Universidad César Vallejo , Chiclayo. Recuperado el 2022 , de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48607/S%c3%a1nchez\\_BMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48607/S%c3%a1nchez_BMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Shapiama, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas, 2020*. (Tesis de posgrado) , Universidad César Vallejo , Tarapoto. Recuperado el 2022 , de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48417?show=full&locale-attribute=es>

- Tacillo, E. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú : Universidad Jaime Bausate y Meza. Recuperado el 2021 , de <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Tejaningrum, A. (2022). Implementation the Trilogy Juran in SMEs Business Case Study in Indonesia . *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *DVI(2019)*, 1-8 . Recuperado el 2022 , de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/506/1/012031/pdf>
- Tesic, D. (2020). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management*, *XXV(1)*, 12-20. Recuperado el 2022 , de <https://www.smjournal.rs/index.php/home/article/view/82>
- Twum, K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. (2020). Achieving university libraries user loyalty through. *Journal of Marketing for Higher Education*, 1-19. doi:<https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Van, D., & Thi, N. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. *dvances in Economics and Business*, *VI(5)*, 308-314. Recuperado el 2022, de [https://www.researchgate.net/publication/328805522\\_Evaluating\\_Satisfaction\\_of\\_Citizens\\_on\\_Quality\\_of\\_Public\\_Administration\\_Services\\_in\\_the\\_Central\\_Highlands\\_of\\_Vietnam](https://www.researchgate.net/publication/328805522_Evaluating_Satisfaction_of_Citizens_on_Quality_of_Public_Administration_Services_in_the_Central_Highlands_of_Vietnam)
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Assesing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduría y Administración*, *II(63)*, 1 - 23. Recuperado el 2022 , de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002-en.pdf>
- Wenhui, Z., & Yiyi, W. (2019). Challenges and Explorations in the Establishment of Administrative Standard System. *Proceedings of the 2019 10th International Conference on E-business, Management and Economics* (págs. 203-206). Beijing: Institute of Standardization. Recuperado el 2022, de [https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3345035.3345064?casa\\_token=t6tuLjmu2EEAAAAA%3AFtGV3CPK-YiOFcs-z6um7V\\_p-SSZxRSeriCYBGLbl2RO7qy-nDUURCpT6HILzjZlslx5JE1qEoGu8w](https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3345035.3345064?casa_token=t6tuLjmu2EEAAAAA%3AFtGV3CPK-YiOFcs-z6um7V_p-SSZxRSeriCYBGLbl2RO7qy-nDUURCpT6HILzjZlslx5JE1qEoGu8w)

- Yan, L., & Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management, LVII*(2020 ), 1-15. Recuperado el 2022 , de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0378720617306912?token=400A7819B842706BA04824CA203B1452C4813646918BD4F389FD0A81A033B294B974838564EEC33C8E4BD8C692FE2FAD&originRegion=us-east-1&originCreation=20220203160107>
- Yesilkaya, M., & Kerse, G. (2019). A New Approach in Organizational Psychology: Self-Expectation for Organizational Improvement and Scale Development Study. *Business & Management Studies , VII*(5 ), 2701-2722. Recuperado el 2022, de <https://www.bmij.org/index.php/1/article/view/1326>
- Yildirim, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function. *Business and Economics Research Journal, X*(4), 885-901. doi:doi: 10.20409/berj.2019.208
- Zivkovic, N., Glovac, M., & Kovacevic, B. (2019 ). Determining the quality of municipal services using. *Advances in Economics, Business and management Research* (CVIII ), 16-21. doi:<https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

## ANEXO

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### TITULO: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable y Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.</p>	<p>Variable X1 – Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos tangibles</li> <li>✓ Fiabilidad</li> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Capacidad de respuesta</li> <li>✓ Empatía</li> </ul> <p>Variable X2 – Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad funcional percibida</li> <li>✓ Calidad técnica percibida</li> <li>✓ valor percibido</li> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Expectativa</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Población:</b> Todos los docentes, administrativos y cesantes de educación superior no universitaria usuarios frecuentes de la Dirección Regional de Educación Ayacucho.</p> <p><b>Muestra:</b> 288 usuarios entre docentes, administrativos y cesantes de educación superior no universitario</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala				
Calidad de Servicio	La calidad es el número de atributos o rasgos, tal como se distribuyen en el producto o servicio de que se trate, y por tanto incluye la durabilidad, la comodidad de uso, la eficiencia. (Madura, 2018)	Se procederá a generar una encuesta de escala Likert donde se establecerán las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía las cuales conjunto a sus indicadores permitirán conocer más a profundidad el comportamiento de la variable calidad de servicio, el cual pasará por un proceso de validación y confiabilidad.	Elementos Tangibles	Equipos de aspecto modernos Instalaciones físicas atractivos Materiales del servicio visualmente atractivo	Ordinal (Muy en Desacuerdo – Muy de Acuerdo) (1 – 5)				
			Fiabilidad	Cumplimiento de ofrecimiento Desempeño de buen servicio No caer en el error					
			Seguridad	Comportamiento de confianza Conocimiento de procesos Usuario cortés					
			Capacidad de Respuesta	Información oportuna Servicio rápido Disposición de ayuda					
			Empatía	Atención individualizada Horarios de atención Preocupación de interés del usuario					
			Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es un aspecto esencial del sistema de calidad, teniendo en cuenta que las relaciones con los beneficiarios son clave para mejorar la calidad del servicio (Nguyen & Keisuke, 2019)		Se procederá a generar una encuesta de escala Likert donde se establecerán las dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad teórica percibida, valor percibido, confianza y expectativas las cuales conjunto a sus indicadores permitirán conocer más a profundidad el comportamiento de la variable satisfacción del personal, el cual pasará por un proceso de validación y confiabilidad.	Calidad Funcional Percibida	Solución de quejas Servicio esperado Personal dispuesto a colaborar Servicio mejorado	Ordinal (Muy en Desacuerdo – Muy de Acuerdo) (1 – 5)
			Calidad teórica percibida				Mejoras en el servicio Servicios conformes		
			Valor percibido				Unidad que transmite confianza Soluciones de problemas		
			Confianza				No cometer errores Preocupación por las necesidades de los usuarios		
			Expectativas				Servicios adaptados Atención personalizada Personal preparado		

## Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de Calidad de Servicios

Cuestionario dirigido a los docentes, administrativos y cesantes de educación superior no universitario usuarios de la Dirección Educativa Regional de Ayacucho.

**Instrucciones:**

Lea atentamente las preguntas y responda según su conveniencia la escala Likert del 1 al 5 donde:

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

<b>CUESTIONARIO – CALIDAD DE SERVICIO</b>						
N°	Dimensión Bienes Tangibles	1	2	3	4	5
1	Las máquinas y equipos de la DREA muestran aspectos modernos					
2	Los equipos utilizados por la DREA, donde es atendido el público usuario, se encuentran en buen estado.					
3	Las instalaciones o infraestructura de la DREA, donde es atendido el público usuario, se encuentran en buen estado.					
4	Los materiales de oficina (lapicero, papel, engrapador, etc.) utilizados por los administrativos de la DREA son suficientes y en buen estado de conservación.					
N°	Dimensión Confiabilidad	1	2	3	4	5
5	Los trabajadores de la DREA se muestran responsables en el cumplimiento de sus funciones.					
6	Cuando el cliente tiene un problema con la DREA, los trabajadores muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	La DREA realiza bien su servicio a la primera solicitud.					
8	La atención que brindan los trabajadores de la DREA, cumple con las expectativas de los usuarios.					
9	Generalmente los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindada por los trabajadores de la DREA.					
N°	Dimensión Sensibilidad	1	2	3	4	5
10	Los empleados y sus funcionarios de la DREA informan con precisión a los usuarios cuando concluirá la realización de un trámite.					
11	Los empleados y funcionarios de la DREA atienden a los usuarios con rapidez.					
12	Los trabajadores de la DREA tienen una buena atención al público usuario.					
13	Los trabajadores de la DREA, cumplen con los plazos asignados en su trámite.					
N°	Dimensión Seguridad	1	2	3	4	5
14	El comportamiento de los funcionarios de la DREA, proyecta confianza al momento de la atención.					
15	Los empleados y funcionarios de la DREA brindan amabilidad en su atención brindada.					
16	La orientación por parte de los trabajadores de la DREA refleja seguridad.					
N°	Dimensión Empatía	1	2	3	4	5

17	En la DREA otorga una atención personalizada.					
18	Los trabajadores de la DREA le otorgan una respuesta acertada a los trámites.					
19	Los trabajadores de la DREA demuestran esmero en el cumplimiento de sus labores en atención al usuario.					
20	Los funcionarios de la DREA brindan información oportuna y verás a los trámites.					



## Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Cuestionario dirigido a los docentes, administrativos y cesantes de educación superior no universitario usuarios de la Dirección Educativa Regional de Ayacucho.

### Instrucciones:

Lea atentamente las preguntas y responda según su conveniencia la escala Likert del 1 al 5 donde:

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

<b>CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
N°	<b>Dimensión Calidad Funcional Percibida</b>	1	2	3	4	5
1	El personal de la DREA ha solucionado satisfactoriamente los reclamos o quejas.					
2	La DREA brinda el servicio que el usuario espera.					
3	El personal de la DREA conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
4	La DREA presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones similares.					
N°	<b>Dimensión Calidad Técnica Percibida</b>	1	2	3	4	5
5	Los usuarios han evidenciado mejoras en el servicio ofrecido por la DREA.					
6	La DREA desarrolla la labor esperada como entidades del estado.					
7	Las expectativas del usuario son satisfechas con los servicios prestados por la DREA.					
N°	<b>Dimensión Valor Percibido</b>	1	2	3	4	5
8	Los empleados y funcionarios se muestran dispuestos a ayudar en algún problema que tengan a los usuarios.					
9	El trato con los docentes, administrativos y cesantes es considerado amable.					
10	La DREA informa en forma clara y comprensible a los usuarios sobre los servicios que ofrece.					
11	Cuando se acudo a los empleados o funcionarios de la DREA se encuentran las mejores soluciones.					
N°	<b>Dimensión Confianza</b>	1	2	3	4	5
12	La DREA informa de manera oportuna sobre algún reclamo o queja presentada.					
13	El servicio se adapta perfectamente las necesidades del usuario.					
14	El personal de la DREA se nota motivado.					
15	Los trabajadores de la DREA son claros en las explicaciones o informaciones solicitadas.					
16	El personal de la DREA posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					
N°	<b>Dimensión Expectativas</b>	1	2	3	4	5
17	La DREA se preocupa por mejorar y satisfacer las necesidades de los usuarios.					
18	El servicio se adapta perfectamente a las necesidades de los usuarios.					
19	Se comprueba que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.					



## Anexo 4. Validación de instrumentos

### Validación del primer instrumento



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Huamanchumo Venegas, Henry Ismael  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en ciencias administrativas  
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Calidad de Servicio.  
 Autor del instrumento : Bach. Mercedes Cisneros Castro  
 Bach. Nory Aybar Villalobos

##### 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: CALIDAD DE SERVICIO 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.				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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(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

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 19 de mayo del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
DNI N°17968344

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

Apellidos y Nombres del experto : Rojas Yacha Ethel Loot  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Ciencias administrativas  
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Calidad de Servicio.  
 Autor del instrumento : Bach. Mercedes Cisneros Castro  
 Bach. Nory Aybar Villalobos

**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: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> 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: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					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.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge 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: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(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**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5.0



**ETHEL LOOT ROJAS YACHA**  
 MAESTRA  
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
 ORCID: 0000-0001-9094-1264  
 DNE: 42217645

Lima, 25 de mayo del 2022



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Calidad de Servicio.  
 Autor del Instrumento : Bach. Mercedes Cisneros Castro  
 Bach. Nory Aybar Villalobos

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES			
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, Innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO			
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.			
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.			
COHERENCIA	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO			
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e Innovación.			
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.			
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<b>47</b>

(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

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

## IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lima, 12 de mayo del 2022

  
 Doctor en Gestión Pública  
 Y Gobernabilidad  
 CLAD: 009750

## Validación del segundo instrumento



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Huamanchumo Venegas, Henry Ismael  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
Especialidad : Doctor en ciencias administrativas  
Instrumento de evaluación : Encuesta de Atención del Usuario  
Autor del instrumento : Bach. Mercedes Cisneros Castro  
Bach. Nory Aybar Villalobos

#### IV. 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: ATENCIÓN DEL USUARIO 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: ATENCIÓN DEL USUARIO				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.				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: ATENCIÓN DEL USUARIO					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

(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)

#### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Lima, 19 de mayo del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
DNI N°17968344

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

Apellidos y Nombres del experto : Rojas Yacha Ethel Loot  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Ciencias administrativas  
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Satisfacción del usuario  
 Autor del instrumento : Bach. Mercedes Cisneros Castro  
 Bach. Nory Aybar Villalobos

**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 permitan recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> 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: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					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.					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: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(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**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5.0



**ETHEL ROJAS YACHA**  
 PARA  
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
 CUCV: 0900-0001-0004-1364  
 CUI: 42217645

Ima, 25 de mayo del 2022



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Satisfacción del Usuario.  
 Autor del Instrumento : Bach. Mercedes Cisneros Castro  
 Bach. Nory Aybar Villalobos

## IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del Instrumento permiten recoger la Información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO 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 DEL USUARIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los Items 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 Items del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los Items del Instrumento son coherentes con el tipo de Investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La Información que se recoja a través de los Items del Instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los Items del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				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 Items concuerda con la escala valorativa del Instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(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)

## V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

## VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Lima, 12 de mayo del 2022

  
 Doctor en Gestión Pública  
 Y Gobernabilidad  
 CLAD: 009750



## Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

### Confiabilidad de la variable 1: Calidad de servicio



#### CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE UN INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	ITEMS																				SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ITEM
		IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	
1	Usuario 1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
2	Usuario 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	Usuario 3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	62
4	Usuario 4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
5	Usuario 5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37
6	Usuario 6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	43
7	Usuario 7	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
8	Usuario 8	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	69
9	Usuario 9	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	74
10	Usuario 10	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	2	4	54
11	Usuario 11	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
12	Usuario 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
13	Usuario 13	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	27
14	Usuario 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	43
15	Usuario 15	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	48
16	Usuario 16	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
17	Usuario 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
18	Usuario 18	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
19	Usuario 19	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	57
20	Usuario 20	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	2	3	38

0.64	0.64	0.63	0.94	0.75	0.65	0.33	0.85	0.65	0.71	0.64	0.85	0.65	0.85	0.85	0.73	0.55	0.71	0.69	0.63
VARIANZA DE LOS ITEMS																			

195.0273438
VAR. DE LA SUMA

13.915
SUMATORIA DE LA VARIANZA DE LOS ITEMS

#### CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

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

$$\begin{aligned}
 K &= 20 \\
 K - 1 &= 19 \\
 \sum S_i^2 &= 13.915 \\
 S_T^2 &= 195.02734
 \end{aligned}$$

$$\alpha = 0,967862$$

Donde:

- $K$  : Número de ítems
- $\sum S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los ítems
- $S_T^2$  : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem
- $\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cronbach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

## Confiabilidad de la variable 2: Satisfacción del usuario



### CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE UN INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	ITEMS																		SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ITEM	
		IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18		IT 19
1	Usuario 1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
2	Usuario 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
3	Usuario 3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	49
4	Usuario 4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
5	Usuario 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
6	Usuario 6	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	48
7	Usuario 7	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	45
8	Usuario 8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	72
9	Usuario 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	72
10	Usuario 10	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	52
11	Usuario 11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	61
12	Usuario 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
13	Usuario 13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
14	Usuario 14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	52
15	Usuario 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	54
16	Usuario 16	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	47
17	Usuario 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
18	Usuario 18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
19	Usuario 19	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	52
20	Usuario 20	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	1	32

0.75	0.85	0.75	0.65	0.99	0.64	0.71	0.93	0.69	0.84	0.63	0.94	0.55	0.61	0.69	0.79	0.89	0.51	1.03
VARIANZA DE LOS ITEMS																		

199.1523438
VAR. DE LA SUMA

14.42
SUMATORIA DE LA VARIANZA DE LOS ITEMS

#### CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

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

$$\begin{aligned}
 K &= 19 \\
 K - 1 &= 18 \\
 \sum S_i^2 &= 14.4 \\
 S_T^2 &= 199
 \end{aligned}$$

$$\alpha = 0,974600$$

Donde:

- $K$  : Número de ítems
- $\sum S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los ítems
- $S_T^2$  : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem
- $\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cronbach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	20

## Anexo 6. Base de datos

### Variable 1: Calidad de servicio

SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	ITEMS																			
	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20
usuario1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
usuario3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4
usuario4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
usuario7	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario8	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4
usuario9	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
usuario10	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	2	4
usuario11	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario13	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
usuario14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
usuario15	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
usuario16	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario18	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario19	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3
usuario20	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	2	3
usuario21	4	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
usuario22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
usuario23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario24	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4	4	4
usuario25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1
usuario26	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
usuario27	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2

usuario28	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5
usuario29	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
usuario30	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
usuario31	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4
usuario32	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
usuario33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario34	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	5	2	3	3	3	2	2	2	2
usuario35	3	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
usuario36	2	2	1	2	4	3	1	3	3	1	2	2	3	4	3	4	4	2	2	2
usuario37	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
usuario38	4	5	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3
usuario39	4	4	1	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3
usuario40	4	5	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
usuario41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario42	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
usuario43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
usuario44	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
usuario45	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3
usuario46	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
usuario47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
usuario48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
usuario49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
usuario50	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4
usuario51	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4
usuario52	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
usuario53	4	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
usuario54	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	1	4	1	3	3	3	4	3	3	2
usuario55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
usuario56	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3
usuario57	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
usuario58	5	5	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
usuario59	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
usuario60	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4
usuario61	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	2	2	1	2	2	2

usuario62	4	4	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
usuario63	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
usuario64	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4
usuario65	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3
usuario66	5	5	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
usuario67	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2
usuario68	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
usuario69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario70	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
usuario71	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
usuario72	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4
usuario73	3	3	1	3	4	3	2	3	3	2	1	4	2	3	3	3	3	2	3	3
usuario74	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
usuario75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
usuario76	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2
usuario77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5
usuario78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario79	4	4	1	1	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2
usuario80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
usuario81	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
usuario82	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
usuario83	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2
usuario84	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
usuario85	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3
usuario86	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
usuario87	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3
usuario88	4	4	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	4	2
usuario89	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario90	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
usuario91	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
usuario92	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4
usuario93	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
usuario94	5	5	2	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4
usuario95	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3

usuario96	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
usuario97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3
usuario98	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2
usuario99	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4
usuario100	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1
usuario101	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
usuario102	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
usuario103	4	4	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
usuario104	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
usuario105	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2
usuario106	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4
usuario107	4	4	1	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
usuario108	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
usuario109	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
usuario110	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario111	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
usuario112	4	4	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
usuario113	5	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
usuario114	4	4	1	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2
usuario115	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3
usuario116	4	4	3	4	3	2	4	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3
usuario117	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
usuario118	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
usuario119	5	5	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3
usuario120	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2
usuario121	3	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	2	2	3	2	3
usuario122	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
usuario123	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
usuario124	1	2	1	2	4	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4
usuario125	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
usuario126	3	3	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2
usuario127	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
usuario128	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
usuario129	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2

usuario130	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario131	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2
usuario132	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
usuario133	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
usuario134	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
usuario135	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
usuario137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
usuario138	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
usuario140	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2
usuario141	3	3	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2
usuario142	2	2	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2
usuario143	3	3	3	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2
usuario144	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
usuario145	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario146	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
usuario147	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3
usuario148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario149	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
usuario150	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
usuario151	2	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3
usuario152	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
usuario153	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
usuario154	1	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
usuario155	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4
usuario156	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
usuario157	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
usuario158	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
usuario159	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
usuario160	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
usuario161	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
usuario162	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
usuario163	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4





usuario198	3	3	3	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	2	2	1	3	2	2
usuario199	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4
usuario200	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3
usuario201	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1
usuario202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario203	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
usuario204	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario205	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
usuario206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2
usuario207	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
usuario208	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
usuario209	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
usuario210	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
usuario211	3	3	1	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1
usuario212	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	2
usuario213	3	3	2	3	4	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
usuario214	4	5	1	1	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
usuario215	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
usuario216	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
usuario217	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
usuario218	3	3	1	2	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3
usuario219	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
usuario220	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
usuario221	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2
usuario222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
usuario223	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
usuario224	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
usuario225	4	3	3	4	2	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2
usuario226	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2
usuario227	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
usuario228	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
usuario229	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
usuario230	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario231	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3

usuario232	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
usuario233	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
usuario234	4	4	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
usuario235	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario236	4	4	1	3	4	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3
usuario237	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
usuario238	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
usuario239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3
usuario240	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
usuario241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
usuario242	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario243	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
usuario244	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
usuario245	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
usuario246	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	2
usuario247	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
usuario248	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	3	3	3	3	4	2	2
usuario249	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3
usuario250	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3
usuario251	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
usuario252	1	2	1	2	4	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4
usuario253	4	4	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
usuario254	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3
usuario255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
usuario256	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	2	5	4	3	3	4	4	4	4
usuario257	4	4	1	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
usuario258	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4
usuario259	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2
usuario260	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
usuario261	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2
usuario262	4	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
usuario263	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	1	1	1	1
usuario264	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
usuario265	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4

usuario266	5	5	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
usuario267	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
usuario268	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3
usuario269	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2
usuario270	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1
usuario271	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4
usuario272	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
usuario273	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
usuario274	1	2	1	2	4	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4
usuario275	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
usuario276	4	4	1	4	4	3	1	3	2	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3
usuario277	2	2	1	3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
usuario278	4	4	2	4	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
usuario279	5	5	1	4	4	3	2	2	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4
usuario280	3	3	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2
usuario281	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2
usuario282	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
usuario283	3	3	2	3	4	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
usuario284	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
usuario285	3	3	2	2	4	3	1	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3
usuario286	3	3	3	4	2	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3
usuario287	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
usuario288	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3

Variable 2: Satisfacción del usuario

N°	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	ITEMS																		
		IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19
1	usuario1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	usuario2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	usuario3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
4	usuario4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	usuario5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	usuario6	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2
7	usuario7	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2
8	usuario8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
9	usuario9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4
10	usuario10	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4
11	usuario11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
12	usuario12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	usuario13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	usuario14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
15	usuario15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
16	usuario16	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
17	usuario17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	usuario18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	usuario19	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4
20	usuario20	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	1
21	usuario21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	5
22	usuario22	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	usuario23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	usuario24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
25	usuario25	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1



56	usuario56	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1
57	usuario57	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3
58	usuario58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	2	3	5	
59	usuario59	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
60	usuario60	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
61	usuario61	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
62	usuario62	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	
63	usuario63	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
64	usuario64	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
65	usuario65	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	
66	usuario66	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	4	4	5	
67	usuario67	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
68	usuario68	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	
69	usuario69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
70	usuario70	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	usuario71	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
72	usuario72	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	
73	usuario73	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	
74	usuario74	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	
75	usuario75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	
76	usuario76	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	
77	usuario77	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
78	usuario78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
79	usuario79	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
80	usuario80	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
81	usuario81	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
82	usuario82	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	
83	usuario83	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	
84	usuario84	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	
85	usuario85	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	







146	usuario146	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
147	usuario147	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
148	usuario148	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
149	usuario149	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	
150	usuario150	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
151	usuario151	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3
152	usuario152	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3
153	usuario153	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
154	usuario154	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
155	usuario155	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3
156	usuario156	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
157	usuario157	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
158	usuario158	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
159	usuario159	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
160	usuario160	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
161	usuario161	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
162	usuario162	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
163	usuario163	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
164	usuario164	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
165	usuario165	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
166	usuario166	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
167	usuario167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	usuario168	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
169	usuario169	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	usuario170	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	1	3
171	usuario171	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
172	usuario172	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
173	usuario173	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
174	usuario174	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
175	usuario175	2	1	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2

176	usuario176	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	usuario177	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
178	usuario178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	usuario179	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	usuario180	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
181	usuario181	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
182	usuario182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
183	usuario183	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
184	usuario184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	usuario185	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
186	usuario186	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	usuario187	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
188	usuario188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	usuario189	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
190	usuario190	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
191	usuario191	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
192	usuario192	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
193	usuario193	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
194	usuario194	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	usuario195	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	
196	usuario196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
197	usuario197	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
198	usuario198	2	1	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3
199	usuario199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	usuario200	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
201	usuario201	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
202	usuario202	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	usuario203	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
204	usuario204	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
205	usuario205	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4

206	usuario206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
207	usuario207	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
208	usuario208	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
209	usuario209	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
210	usuario210	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
211	usuario211	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2
212	usuario212	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
213	usuario213	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	3	3	4
214	usuario214	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
215	usuario215	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
216	usuario216	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
217	usuario217	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
218	usuario218	1	2	3	3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	4	4	2	3	3
219	usuario219	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
220	usuario220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	usuario221	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
222	usuario222	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
223	usuario223	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
224	usuario224	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
225	usuario225	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2
226	usuario226	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
227	usuario227	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
228	usuario228	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	3	3	2	3
229	usuario229	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
230	usuario230	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
231	usuario231	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	usuario232	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
233	usuario233	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
234	usuario234	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
235	usuario235	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.", cuyos autores son CISNEROS CASTRO MERCEDES, AYBAR VILLALOBOS NORY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Junio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL <b>DNI:</b> 17968344 <b>ORCID</b> 0000-0003-4831-9224	Firmado digitalmente por: HENHUAMANCHUMO el 20-06-2022 17:46:28

Código documento Trilce: TRI - 0308587