



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de
nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

**Br. Jessica Elisa Mas Ganoza
(ORCID 0000-0002-0325-2129)**

ASESOR:

**Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey
(ORCID 0000-0002-8620-7859)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

ÁREA:

Ciencias empresariales

Trujillo – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación al divino padre misericordioso, todopoderoso por guiar mis pasos y permitirme llegar hasta esta etapa crucial en mi experticia profesional.

A mis hijos amados Daniela y Carlos quienes son el motor principal de todo proyecto de vida que realizo, sin ustedes mi vida no sería la misma.

A mi esposo Daniel, quien siempre me impulsa a seguir adelante a pesar de los obstáculos.

A mis padres adorados Eduardo y Elisa, que me dieron siempre lo mejor de sí y siempre creyeron en mí.

Jessica

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento al padre todopoderoso;

Por brindarme su infinito amor y bendición en el día a día, y así poder llegar a este momento de mi vida con mucha esperanza y fortaleza.

A mi asesor Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey;

Por su gran apoyo e invaluable orientación académica y profesional que me cedió para la ejecución de esta tesis, permitiéndome reforzar mi aprendizaje.

A la Universidad César Vallejo;

Por condescender, mediante las enseñanzas-experiencias profesionales aprendidas en las aulas académicas, alcanzar el grado de Magíster en Gestión Pública.

A la UGEL 02. La Esperanza; por apoyarme en este trabajo de investigación

Por autorizarme la aplicación del cuestionario dirigido a los usuarios de la UGEL 02, La Esperanza, lo que facilitó la culminación del presente trabajo de investigación

Jessica

Página del jurado

Dr. César Javier Osorio Carrera

Presidente

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Secretario

Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey

Vocal

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jessica Elisa Mas Ganoza, identificada con DNI N° 40096145, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario director de las Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019” presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 22 de junio del 2019.



Jessica Elisa Mas Ganoza

DNI 40096145

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
<i>Abstract</i>	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de Investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables Calidad de Servicio & Satisfacción del usuario	16
Tabla 2: Distribución de la población de los directores de nivel primaria de la UGEL 2-I.E. 2019	17
Tabla 3: Rangos de la variable Calidad de Servicio	20
Tabla 4: Rangos de la variable satisfacción del usuario	20
Tabla 5: Matriz de rango de los coeficientes de correlaciones.	21
Tabla 6: Calidad de Servicio	22
Tabla 7: Elementos Tangibles	23

Tabla 8: Fiabilidad	23
Tabla 9: Capacidad de respuesta	24
Tabla 10: Seguridad	25
Tabla 11: Empatía	25
Tabla 12: Satisfacción De Usuario	26
Tabla 13: Calidad Funcional Percibida	27
Tabla 14: Calidad Técnica Percibida	27
Tabla 15: Valor percibido	28
Tabla 16: Confianza	29
Tabla 17: Expectativas	29
Tabla 18: Prueba de Shapiro-Wilk de los puntajes sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019	30
Tabla 19: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	31

Índice de figuras

Figura 1: Gestión de la calidad del servicio. Elaborado por Ruiz. (2011).	8
Figura 2: Diseño de investigación	15
Figura 3: Calidad de servicio	22
Figura 4: Calidad de servicio	23
Figura 5: Fiabilidad	24
Figura 6: Capacidad de respuesta	24
Figura 7: Seguridad	25
Figura 8: Empatía	26
Figura 9: Satisfacción De Usuario	26
Figura 10: Calidad Funcional Percibida	27
Figura 11: Calidad Técnica Percibida	28
Figura 12: Valor percibido	28
Figura 13: Confianza	29
Figura 14: Expectativas	30
Figura 15: Calidad de servicio y satisfacción del usuario	32

Resumen

Esta tesis se desarrolló con el objetivo general de determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza. Este producto de análisis se enmarca en principios y conceptos de gobernanza y la ejecución de la política de Modernización de la Gestión Pública en Perú. El tipo de investigación es no experimental, el diseño es descriptivo correlacional de corte transaccional o transversal. La población está conformada por 33 directores de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza;2019, y se trabajó con una muestra no probabilística de 33 Directores del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza;2019. Los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, inductivo y analítico. Se han empleado como instrumentos dos cuestionarios confiables (alfa de Cronbach de muy alta confiabilidad; calidad de servicio 0,925 y satisfacción del usuario 0,947), apropiadamente validados para su recolección de datos y examinados a través del software de estadística para ciencias sociales (SPSS v. 24), lo cual se colige en tablas y figuras estadísticas. Los resultados obtenidos han permitido determinar según rho de Spearman que hay relación altamente significativa entre las variables en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es de ,455 con Sig. (bilateral) 0,008. En consecuencia, es altamente significativa en el nivel 0,01. En conclusión, se percibe una relación altamente significativa entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. El nivel de calidad de servicio es predominantemente bueno con 93.9% (31 encuestados), luego el nivel regular con 6.1% (2 encuestados). Hay preponderancia como nivel bueno de 84.8% (28 encuestados) el nivel de satisfacción del usuario, seguido del nivel regular con 15.2% (5 encuestados).

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, director de Instituciones educativas del nivel primaria, UGEL.

Abstract

This thesis was developed with the general objective of determining the relationship between the quality of service and the satisfaction of the user director of the Educational Institutions of the primary level of UGEL 02, La Esperanza. This analysis product is framed in principles and concepts of governance and the execution of the policy of Modernization of Public Management in Peru. The type of research is non-experimental, the design is descriptive correlational transactional or transversal cut. The population consists of 33 directors of Educational Institutions of the primary level of UGEL 02, La Esperanza, 2019, and worked with a non-probabilistic sample of 33 Directors of the primary level of UGEL 02, La Esperanza, 2019. The applied research methods were deductive, inductive and analytical. Two reliable questionnaires (Cronbach's alpha of very high reliability, quality of service 0.925 and user satisfaction 0.947), appropriately validated for data collection and examined through statistical software for social sciences (SPSS v. 24), which is collated in tables and statistical figures. The results obtained have allowed us to determine, according to Spearman's rho, that there is a highly significant relationship between the variables under study as the correlation coefficient is 455 with Sig. (Bilateral) 0.008. Consequently, it is highly significant at the 0.01 level. In conclusion, there is a highly significant relationship between quality of service and the satisfaction of the user director of educational institutions at the primary level of UGEL 02, La Esperanza, 2019. The level of quality of service is predominantly good with 93.9% (31 respondents), then the regular level with 6.1% (2 respondents). There is a preponderance as a good level of 84.8% (28 respondents) the level of user satisfaction, followed by the regular level with 15.2% (5 respondents).

Keywords: *Quality of service, user satisfaction, director of educational institutions of the primary level, UGEL.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en el siglo XX, se destacó la doctrina de empresarios de Japón dando el origen a la calidad de servicio. En sus argumentos, ellos destacaban la relevancia tanto de bienes placenteros como de lograr cautivar al consumidor mediante la atención brindada logrando cumplir con plazos de entrega establecidos y en la disminución de posibles deterioros de éstos. Urbina (2014) coligió que es preponderante indexar el enfoque de género en su Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía sustentando el apoyo a las acciones tomadas en cuenta en el contexto de la modernización para la transversalización del enfoque de género en el ámbito nacional.

Así como, enfocar los resultados dirigidos a los usuarios según el sistema de calidad. Por un lado, las entidades públicas y, por otro lado, las instituciones privadas conciernen en efectuar una retroalimentación del trabajo llevado a cabo en pro de mejorar la eficacia de la organización, tomando en cuenta tanto a los perfiles de los clientes como de otros factores como el tecnológico, económico, político y social en un determinado mercado PIDS (2017).

Desde la perspectiva de Carranza (2011), el juicio de la calidad de atención guarda relación con el grado de satisfacción del usuario puesto que muestra el éxito de la compañía empresarial, poniendo en valor las perspectivas de los clientes. En relación con el nivel de satisfacción del usuario, el autor asume que es muy complejo distinguir cuán satisfecho se sintió la persona. Sin embargo, ciertos mercados tomaban como indicador la repetición de una comercialización en un usuario, lo que se traducía en una buena calidad de producto y/o servicio.

Posteriormente, se indican determinados argumentos con respaldo científico en relación con esta tesis. Desde el punto de vista de Peña (2014), estudió la calidad divisada a través de clientes atendidos en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales, Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza - España, ello utilizando como referencia la satisfacción del usuario. En parangón, Stella (2016) empleó un cuestionario conducente a 212 encuestados consumando que no concurren grandes discrepancias entre las diferentes dimensiones de calidad percibida que se analizaron. Se

resaltan tres dimensiones consideradas como altamente apreciadas según el estudio realizado; la seguridad, la confianza y la empatía. En menor preponderancia, referente a los clientes, han sido las diferentes al accionar del profesional, los elementos tangibles concerniente al aspecto de infraestructuras y la capacidad de respuesta alineado al apresuramiento del servicio (p.123).

Según Cruz (2014), de la calidad de atención y la percepción en la satisfacción de usuarios coligados a la Estrategia Salud de la Familia (ESF) en el Municipio de Ibicuí, Bahía - Brasil 2014, similar a Ndikubwimana & Berndt (2016), sostiene la existencia de la relación de las variables indicadas, empleando una investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental. Además, a través del cuestionario aplicado a 217 usuario, coligió efectivamente la relación, correlación moderada, entre esas variables en mención (p.8).

En términos generales, Marroquín (2012) Arguye que el servicio al usuario, de los juzgados de primera instancia en la ciudad de Totonicapán, se debería brindar en base a lo solicitado por éstos destacando el rol de la calidad en el servicio en pro de la satisfacción del cliente, considerando una constante capacitación respecto al manejo de recurso humano.

Martínez (2012) en su trabajo científico estableció el tipo de servicio al cliente en las agencias bancarias de La Mesilla, Huehuetenango, en el cual coligió que éste comprende el total de acciones llevadas a cabo por las instituciones enfocadas al mercado, con la mira en las necesidades de los usuarios y sus perspectivas, lo que repercute en un incremento en el grado de satisfacción. En este contexto, se propone a los entes directores de dicho lugar trabajar en la calidad de servicio ofrecido a las cuentas habientes. Asimismo, la elaboración de una guía sobre el procedimiento para la obtención de un buen servicio al cliente.

Pérez, V. (2012) en su trabajo consideró:

La calidad integral en atención al cliente en España. Éste sostuvo la relevancia del papel de las políticas de calidad total en la organización fundamentado en la calidad de servicio prestado además del proceso de despacho al cliente. En este surge una sinergia entre diversos actores, como el cliente, el proveedor, el control de calidad y las autoridades

pertinentes del servicio. Para ello, se debe conocer qué tipo de prestación necesita el usuario y cómo percibe ello al momento de adquirir el servicio. Lograr sobrepasar el grado de satisfacción esperado de la persona constituye un elemento sustancial en la calidad de servicio considerando sus inquietudes a resolver y el nivel de bienestar deseado (Pérez, 2012, p. 29).

Gonzales, Y. (2015) en la investigación que realizó respecto a la calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee en el distrito de Santa Anita, Lima, 2015, determinó:

La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el lugar indicado y en ese distrito. Conjuntamente, su marco teórico fue defendido por lo sustentado por Thompson, Zeithaml, Barroso Castro y Amario E., Parasuraman, Zeithaml y Berry. Esta investigación es tomada en cuenta puesto que exhibe las mismas variables y las características de la investigación que se estudian. Concluyó que existe relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción cliente de Starbucks Coffe de Santa Anita, contando con 40.8% en calidad de servicio y con 44.9% en satisfacción. (p. 77).

Según Urbina (2014) en su observación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Empresa Corporación Norte SAC, comprobó:

La predominación de la calidad de servicio en la satisfacción de los individuos en esa compañía en la localidad de Trujillo, 2014. Utilizó un cuestionario el cual se aplicó a 227 personas. Así mismo, llegó a la conclusión que en relación a la agrado de los individuos de la compañía, los resultados que se consiguieron, el nivel total de satisfacción ponderada fue de 75.5% situándose en un nivel medio de agrado (p. 77).

Vela (2014) en su tesis nominada “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014” interpretó que:

La calidad del servicio ofrecida en la cadena de Tiendas CLARO-TOTTUS influye de forma directa en las ventas, deduciéndose que hay una excelente calidad de servicio repercutiendo en el aumento del nivel de ventas. Su exploración fue correlacional descriptiva con una muestra de 340 usuarios. Se discurre que la apreciación de las dimensiones de calidad de servicio, en relación a infraestructura actualizada, confiabilidad, empatía, respuesta asume un impacto positivo en los usuarios, por esta razón tienen fé en los productos ofertados y son escuchados frente algún incomodidad que posean de los productos de parte de los generadores de ventas (p. 88).

Jara (2014) observó las estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre cuenca S.A.C. Trujillo – la libertad, año 2014. Para ello:

Tuvo en cuenta una muestra de 79 usuarios a nivel descriptivo. Concluyendo que la calidad en los servicios ofrecidos por la curtiembre Cuenca S.A.C, es de valoración media a mala y de los usuarios, perciben el servicio como malo; en la situación del tiempo ofrecido en el cual el cliente aguardo la repartición de su producto, el 28% opinaron que es regular. Por esa razón, los usuarios están descontentos con el servicio (p. 77).

En el ámbito local, Santos (2013) analizó el diseño e implementación de un sistema de apoyo a la gestión de información en empresas de producción chimbotana asentada en logística inversa, Chimbote. Dicho proyecto está conformado por:

Los autores nombrados han realizado una primera exploración de tipo exploratorio a 4 tipos de servicio, consiguiendo como resultado detectar diez dimensiones que les permitió hacer la medición de la variable calidad de servicio, de forma independientemente del servicio considerado. Subsiguientemente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) como producto de más indagaciones creyeron más correspondiente sintetizar los diez elementos primeros en cinco dimensiones, puesto que se descubrió una

elevada semejanza entre algunos de ellos (pp. 65-66).

Referente al concepto de calidad del servicio, López (2013) relata que constituye el ágil modo de atención por el plantel exponiendo brío para ofrecer un servicio preciso. La calidad del servicio provee de insumos, información y elementos, que son comprados de suministradores confiables, para después ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado preciso, el cual tiene un encontronazo en la agrado de los individuos. Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira (2011) exteriorizaron que:

Además, hay que tener en cuenta que la calidad es una extensión cuantitativa, la cual explicita la información de la agrado de los individuos en proporciones numéricas y porcentuales entre las cuales se tienen la posibilidad de entablar cotejos entre periodos, superficies y segmentos de mercado para corroborar el nivel de percepción de agrado de los individuos (p.36).

En relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio, se esboza respecto los modelos argumentados por Parasuramaran, Berry y Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Los expertos decretaron cinco dimensiones de la calidad, de las cuales únicamente una es perceptible y se establece el modelo SERVQUAL, de esta forma como las referencias mínimas de los métodos de la atención y calidad de servicio a la ciudadanía instituido de los servicios que convidan las entidades.

Dimensión 1: Fiabilidad. “Percibe la capacidad para facilitar el servicio pactado de forma precisa y acertada estableciendo seguridad para el cliente la seguridad es lo más relevante con respecto al servicio y ello establece que retorne a adquirir” (Setó, 2004, p. 15). Parasuraman et al. (1988) “mostró que los servicios que se van a ofrecer a individuos recurrentes o a individuos que por primera oportunidad recibirán el servicio debe de ser libre de fallos en los términos señalados por política” (p.17). **Dimensión 2: Seguridad.** “Son entendimientos y la cortesía exhibido por la persona con quien se habla, además las habilidades con la cual generara posibilidad y seguridad al cliente ósea, si el empleado tiene conocimiento de la empresa donde trabaja, de los bienes y los servicios que proporciona, y si es cordial, si es con la aptitud de atenderlo de forma precisa inspirando seguridad” (Setó, 2004, p.16). Parasuraman et al. (1988) “mostró que los servicios que se van a prestar, el

plantel o funcionario de la entidad debe tener el entender y la sapiencia para la tranquilidad del usuario que recibe el servicio” (p.17). **Dimensión 3: Elementos tangibles.** “En esta dimensión se considera el equipamiento de las instalaciones físicas de la compañía, equipos, el aspecto del personal, y materiales de comunicación, un resultado en pos de este elemento invita al cliente a hacer una adquisición” (Setó, 2004, p. 17). Parasuraman et al. (1988) “se refirió por esta dimensión a las “instalaciones físicas, el equipo, materiales y sobre todo el personal” (p.17). **Dimensión 4: Capacidad de respuesta.** “Esta dimensión comprende la gentileza e intención de los trabajadores para prestar cooperación con los usuarios ofreciendo un servicio, es un aspecto tomado muy presente por el cliente y esencial para su retorno al establecimiento.” (Setó, 2004, p. 18). Parasuraman et al. (1988) “dijo que también importa nombrar que la comprensión de las pretensiones y los deseos de los individuos es clave para hacer una mejor experiencia de los servicios resolviendo los inconvenientes con eficacia” (Kumar et al. 2009). **Dimensión 5: Empatía.** “Atención enfocada e individualizada que el colaborador de la compañía da al cliente, simplicidad de contacto y comunicación, deseos y pretensiones, el cliente necesita un trato exclusivo” (Setó, 2004. p. 19). Como segunda teoría se mencionará la teoría Nórdica desarrollado por Gronroos (1984, citado por Setó, 2004), “éste marca un modelo de calidad de servicio en el cual los individuos valúan la calidad de servicio al hacer una colación de la calidad de servicio esperado versus el servicio recibido al instante de hacer una compra de producto o servicio para agrandar una necesidad” (p.44). Según Parasuraman et al. (1988), esta dimensión es “la precaución y atención individual, es ponerse en el sitio del usuario y comprender sus pretensiones, es el trato por el cual uno además desearía ser tratado” (p.17).

En correspondencia a la medida de la calidad de servicio, se arguye lo subsiguiente. Para la exploración presente, es considerado el modelo SERVQUAL, lo que tiene similitud con el creador Viraiyan (2016), “adecuándolo a la exploración. No obstante, únicamente se considerará la parte de percepción dado que va a ser dirigido a individuos que han recurrido la clínica en bastante más de una ocasión. Esta escala define cinco dimensiones, estas se plasman en 22 preguntas” (p. 55), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), menciona que:

Las 19 cuestiones de la gama de percepción del servicio conseguido. De esta manera, se detalla las trascendentales definiciones del modelo de la calidad del servicio que es esgrimido como estrategia que el creador ofrece para consumir los objetivos propuestos. El modelo de la calidad del

servicio está compuesto por los mismos elementos o funcionalidades de los modelos administrativos, o sea, considera la idealización, ejecución, evaluación y la iniciativa de acciones correctivas y preventivas como un período que debe repetirse siempre para lograr la excelencia (p. 65).

La calidad del servicio provee de insumos, información y recursos, Ratanavaraha et al. (2016), que son:

Hay que tener en cuenta la calidad es una extensión cuantitativa, que explicita la información de la agrado de los individuos en proporciones numéricas y porcentuales, entre las cuales se tienen la posibilidad de detallar comparaciones entre periodos, superficies y segmentos de mercado, para saber el nivel de percepción de satisfacción de los individuos

La disciplina de los sistemas de la calidad incluye varias metodologías de gran relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales, en referencia a la escala SERVQUAL, tal como lo plantea Fai (2015), Basfirinci & Mitra (2015) y Annamdevula (2016), “que no es otra cosa que un método para otorgar una calificación numérica a los diferentes elementos del servicio a los usuarios” (p. 19).

Ruiz. (2011) argumenta que:

La representación esquemática está relacionada con el que llevar a cabo de los proyectos, que perciben los individuos. De hecho, la calidad del producto o servicio tiene un encontronazo positivo o negativo en el mercado donde se moviliza el mismo, ya que el objetivo de la compañía es llevar estos bienes o servicios hacia el usuario. Por el opuesto, la atención al usuario influye para que los productos o servicios logren llegar a los individuos (p. 33).

En el siguiente esquema se exhibe el modelo de gestión de la calidad del servicio, ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry:

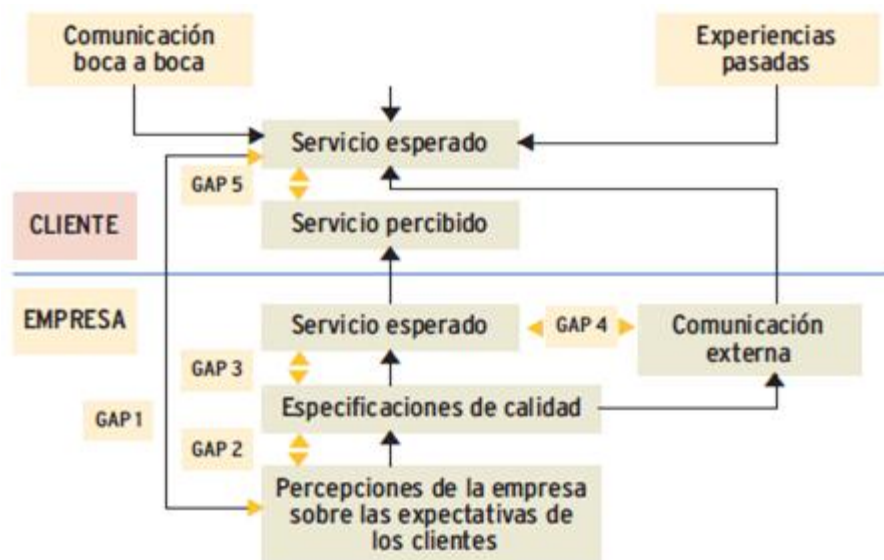


Figura 1: Gestión de la calidad del servicio. Elaborado por Ruiz. (2011).

En el esquema planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, desde adentro la compañía establece unos parámetros para que los procesos sean óptimos en todas sus etapas, sin embargo, posterior a la venta, se aprecia la reabastecimiento de los individuos, quienes definen su percepción por el servicio, procediendo el modelo a contrastar entre lo que suponía el usuario y lo que vio.

Ruiz (2011) tuvo en cuenta que en una entidad se tiene la posibilidad de tener estándares con diferentes escenarios como son el Gap1 – Gap5 lo cual se evaluara por separado donde se demostrara el nivel sin dependencia de todos ellos. El GAP es entonces una extensión que mide la calidad del servicio tanto en lo de adentro como en lo de afuera, en el primer caso se tener en cuenta los GAP del 1 al 4 y en el segundo caso, el GAP 5, que es el más relevante porque tiene relación a la percepción de agrado del usuario. Respecto al GAP 5, para calcular esta extensión se necesita de una escala que se ha llamada SERVQUAL o escala de la calidad del servicio, además de la escala SERVQUAL, además se esgrime otro criterio que está referido a la Gestión de las Relaciones con los individuos, que fué llamado con las siglas de CRM.

Swift, Ronald (2010) considero que:

La gestión de las relaciones con los individuos (CRM) facilita determinar la conducta del usuario e influir en su accionar por medio de una comunicación correcta, para maximizar su nivel de captación, lealtad, retención y rentabilidad. El CRM es una metodología que está enlazada de

manera directa al modelo porque quiere maximizar de los que reciben el servicio.

Modelo SERVQUAL. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) fundamentaron:

Un nivel en el área de los servicios, lo cual representó un avance en los procedimientos de medición usados para la exploración de la calidad del servicio. El valor diagnóstico del instrumento está respaldado e instituye un marco conceptual para el avance de la escala (instrumento o cuestionario). El instrumento se efectuó extensamente en diferentes contextos culturales y se descubrió ser subjetivamente robusto. Se convirtió en la escala de medición dominante en el sector de calidad de servicio (Subrahmanyam, 2017).

La calidad de servicio es conmensurable por medio de la ejecución del procedimiento cuantitativo donde las variables cualitativas pasen a transformarse en proporciones numéricas y porcentuales, por medio de una escala de transformación. La escala multidimensional SERVQUAL está coligada de manera directa al modelo de administración de la calidad del servicio gracias a que satisface el GAP 5, que forma parte fundamentalmente al método del usuario sobre lo que ve y valora cuando maneja el servicio que propicia un nivel de agrado completamente medible.

Castillo (2009) declaró que:

La escala multidimensional en referencia, que satisface los requerimientos del GAP, puede constituir una medida para cuantificar la calidad del servicio y detallar la brecha que coexiste entre lo que siente y lo que espera el usuario, cuyo resultado, para utilizar las acciones correctivas y/o preventivas que mejoran estos indicadores externos. (p. 66).

Render, Barry y Jayzer. (2008) Aducen que:

Las propiedades de la calidad de servicio se aluden a la fiabilidad, pronta aptitud de respuesta, cortesía, amabilidad, probabilidad, seguridad, comunicación, comprensión para con las pretensiones del usuario, más que nada, la aplicación de las normas de cortesía, la comunicación clara de los provecho del producto o servicio y la seguridad que le ofrezca el vendedor o personal de la organización que atiende a los individuos, puede asegurar

la impecable calidad del servicio (p. 88).

Pérez (2011) considera que la preponderancia de la calidad del servicio “está referida a la idealización y los controles que se hagan en los procesos, orientados a la agrado de sus individuos. Después, luego de transformado el producto o servicio, en este momento la institución es quien debe atender como corresponde a sus individuos, ya sean los canales de comerciales o los clientes finales” (p. 55). Moreno, Peris y Gonzales (2009) infieren que:

La calidad del servicio es primordial porque está referida de manera directa al agrado de las pretensiones de los individuos, para lo cual se necesita reducir los defectos en los bienes y prestaciones, minimización del despilfarro de tiempo y elementos, entre otras características. (p. 66).

Para dar sustento teórico a este trabajo se discurre las siguientes teorías para la variable satisfacción del usuario (variable 2). “La agrado del cliente se interpreta como el nivel y circunstancia de arrojo de un individuo consecuentemente de contrastar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas define así” Kotler (1989, citado en Alcaide 2010). Al respecto, Kotler arguye que: “El agrado del cliente se dilucida como la consecuencia de la percepción comparada con las expectativas después de hacer una compra sea esta de algún producto o servicio” (p. 54).

Según Gabín (2004) la satisfacción “es un término que denota que se pudo saciar una necesidad o un requerimiento de forma correcta, de forma que el sujeto poseía una percepción diferente previa y posterior al hacer un servicio” (p. 20). La satisfacción es posible conseguir cuando una entidad institución, brinda servicios de calidad, los cuales son demostrados con una atención esmerada.

Al respecto Drake (2009), manifiesto que el Servicio al Usuario es: “El grupo de procesos que están interrelacionadas entre sí, donde un oferente afirma un nivel de agrado correcto a los individuos correspondientes a un segmento del mercado” (p. 44).

Cohen (2009), señala que el servicio al usuario es:

En toda forma de llevar a cabo las cosas para agradar las solicitudes de todos los individuos tanto como internos y externos. Los sistemas de calidad tienen que enfocar todo su esfuerzo hacia el usuario, lo que supone que hay que conocer las pretensiones insatisfechas que tienen los individuos en un segmento concreto del mercado donde trabaja la

organización. Para el efecto, las compañías e instituciones tienen que llevar a cabo sistemas eficaces de reabastecimiento o Retroalimentación para saber no sólo los deseos y pretensiones de los clientes, sino además los cambios de inclinación que se suscitan en un mercado preciso, gracias a algunas cambiantes tecnológicas, económicas, reglas o sociales que predominen en un mercado (p. 53).

Carranza (2011) sostiene que la satisfacción del usuario, en concordancia con lo argumentado por Oh (2017), tiene organización plena con el juicio de la calidad en la atención puesto que, comunica sobre el triunfo de la compañía que suministre los valores y expectativas de los individuos.

También se debe poner énfasis en la relevancia de la escala SERVQUAL, similar a lo citado por Sunder (2016) y (Ali, Zhou, Hussain, & Kumar Nair, 2016) “para agradar las demandas de reabastecimiento de los individuos, para comprender su real nivel de agrado, medirlo con las técnicas apropiadas y poder utilizar las acciones correctivas y/o preventivas más eficaces, para aumentar la competitividad de las instituciones y maximizar el ras de agrado de los individuos” (Khoo & Ha, 2017, p. 55).

Son 5 dimensiones definidos según los autores Mejías y Manrique (2011):

Dimensión 1: Calidad funcional percibida.

Lo que los clientes reciben y aprecian en una vivencia con la compañía prestadora del servicio es sin lugar a dudas un ámbito considerable para considerar la calidad, pero solo representa a la extensión de la calidad técnica. Es la eficacia por parte del personal exponiendo intención o disposición para ofrecer un servicio acertado. (Mejías & Manrique, 2011, pp.46- 47).

Dimensión 2: Calidad técnica percibida.

Esta dimensión se centra, en lo que el cliente recibe, es decir todo el resultado del proceso. Es la eficacia de la atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. (Mejías & Manrique, 2011, pp.46- 47).

Dimensión 3: Valor percibido.

Es el buen trato al usuario que se presta la atención por parte del personal exponiendo intención o disposición para ofrecer un servicio preciso.

Puntualidad en la ejecución de los servicios. Se sabe al desarrollo en relación a la distribución y nivel de herramienta que el cliente considera haber obtenido después de hallar el servicio (Mejías & Manrique, 2011, pp.46- 47).

Dimensión 4: Confianza.

Es un valor agregado queda credibilidad por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. El cliente está satisfecho al menos cuando recibe lo que esperaba de su proveedor y de otro modo el cliente se encontrara insatisfecho cuando el resultado de la compra o prestación de servicio es inferior a lo que esperaba. (Mejías & Manrique, 2011, pp.46- 47).

Dimensión 5: Expectativas.

Estado de ánimo que presentan los clientes por alcanzar lo deseado en un producto o servicio que se adquiere. Es el proceso, atención inmediata que espera el usuario por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. (Mejías & Manrique, 2011, pp.46- 47).

A este respecto a Schiffman & Kanuk, (2001) “la satisfacción del cliente es la percepción que tiene el sujeto sobre el desarrollo del producto o servicio basado en sus expectativas” (p.14). Kotler & Armstrong (2004) ergotizan que los elementos que compone la agrado de un usuario se utilizan para investigar la información de la opción por medio de los SISFOH y detallar a las brechas étnicas culturales para un diagnóstico y estudio para una exactitud descriptiva de las solicitudes pretensiones de los individuos a las expectativas ahora a nombrar: **a) Rendimiento Percibido.** Hacer más ágil, ser eficiente y eficaz para que el usuario atendido sea saciado y visualice que el plantel de la entidad está dotado de entendimientos y tenga un provecho prominente con resultados positivos. **b) Los Grados de la satisfacción.** Lo constituyen tres grados de satisfacción que al menos uno de ellos puede presenciar los individuos, insatisfacción, agrado y complacencia.

Domínguez (2006) “relata que la variable calidad con la variable satisfacción siempre van a estar encaminados en conjunto con la intención de la agrado de usuario y sea perennemente, aunque varios autores lo tengan en cuenta, que para saber una calidad de servicio” (p. 33); concordante con Annamdevula (2016), “debería haber cumplido con toda las pretensiones resueltas del administrado con los tiempos los pagos y los métodos en un

período razonable para lograr de esta forma consumir con los patrones de la modernización del estado que hagan las novedades de la atención de los ciudadanos” (p. 55).

Siendo que lo planteado antes no es indiferente a una situación popular política y económica observable en las Instituciones Educativas de nivel primario de la UGEL 02, La Promesa, en relación a la administración administrativa, es que deviene de forma natural emprender en esta entidad la materia creada. Del mismo modo cabe formular el inconveniente de la siguiente forma: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019?

La presente exploración va a tener sus bases en las teorías sobre la calidad del servicio de atención y como esta influye, por medio de unos correctos elementos tangibles, fiabilidad, aptitud de respuesta, seguridad, empatía en los individuos. De la misma manera, se fundamentará en el avance del agrado recurriendo a la calidad servible percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, seguridad y expectativas. La calidad del servicio de atención es una metodología donde organizaciones privadas, públicas y “sociales la aplican para asegurar la máxima agrado de sus usuarios o individuos, tanto internos como externos, siendo la agrado muy considerable para que los usuarios o individuos sigan consumiendo el producto o servicio brindado y lo recomienden.

El trabajo de exploración tiene una justificación costumbre porque los hallazgos investigadores de la exploración serán de marco orientador a los instituciones públicas y privadas y futuros capitalistas en el régimen correcto en busca de la calidad de servicio en la atención y agradar una necesidad en requerida; de esta forma como va a ser fuente en información para motivar a servidores y hombres de negocios que la calidad de un servicio es básico e infaltante.

Esta exploración tiene una justificación metodológica por la opción heurística de la ciencia los resultados de la exploración serán para la construcción e identificación de nuevos inconvenientes, nuevos objetivos, novedosas conjetura y a la aplicación de novedosas formas, pertinentes al estudio de las cambiantes.

Consecuentemente la investigación se orienta por el objetivo general de determinar el grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Para ello específicamente se plantean los siguientes objetivos: Determinar el nivel de calidad de

servicio de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Determinar el nivel de satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario director de la institución educativa de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza -2019. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza;2019. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas del nivel primaria en la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas del nivel primaria en la UGEL 02, La Esperanza; 2019.

Hipotéticamente se sostuvo como hipótesis general que “Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019”; y como hipótesis nula: “No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019”. Las Hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre capacidad resolutive y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

(Sánchez, H. & Reyes, C., 2006) La presente investigación se basa en el enfoque cuantitativo, para ello se utilizó el diseño no experimental, que permitió observar la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

2.1.2. Diseño de Investigación

Este diseño fue descriptivo correlacional, ya que se procedió a la recolección de datos, descripción de las variables. (Sánchez, H. & Reyes, C., 2006). Para ello se utilizó el siguiente esquema:

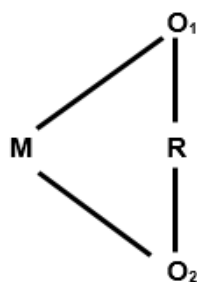


Figura 2: Diseño de investigación

Donde:

M = Muestra constituida por los directores de las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02. La Esperanza; 2019.

O₁ = Calidad de servicio

O₂ = Satisfacción del usuario.

R = Relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Identificación de variables

- Calidad de servicio
- Satisfacción del usuario.

Tabla 1: Operacionalización de variables Calidad de Servicio & Satisfacción del usuario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS Y ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de servicio	“Constituye el ágil modo de atención por el plantel exponiendo eficacia para ofrecer un servicio acertado. Además, provee de insumos, información y elementos, que son comprados de proveedores confiables, para después ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado preciso, el cual tiene un encontronazo en el agrado de los individuos” (Ratanavaraha, 2016).	Esta variable consta de 5 dimensiones y cada una de ella cuenta con distintos indicadores. Para ello se utiliza una escala ordinal.	Elementos tangibles	Modernidad de equipos y materiales. Ambiente e instalaciones. Presencia y buena imagen.	01-03	Instrumento: CUESTIONARIO Escala de medición: ORDINAL Bajo [0 – 31] Regular [32 – 63] Bueno [64 – 95]
			Fiabilidad	Información clara y precisa. Puntualidad del personal administrativo. Respeto por el orden de llegada. Disponibilidad de citas. Rapidez de atención en caja y plataforma de atención.	04-07	
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en caja y plataforma de atención. Rapidez de atención en las oficinas.	08-11	
			Seguridad	Rapidez de atención en servicios adicionales Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directoriales Privacidad Evaluación completa situacional Eficiencia en el servicio	12-15	
			Empatía	Disposición a resolver las dudas Paciencia y respeto hacia los usuarios. Muestras de interés hacia los usuarios Comunicación asertiva	16-19	
Variable 2: Satisfacción del usuario	“La satisfacción es un término que denota que se pudo saciar una necesidad o un requerimiento de forma correcta, de forma que el sujeto posea una percepción diferente previa y posterior al hacer un servicio” (Carranza, 2011).	La variable “Satisfacción del usuario” se divide en 5 dimensiones y cada una de ellas cuenta con ciertos indicadores que se deben tener en cuenta. Para suministrar los datos se utiliza la escala ordinal.	Calidad funcional recibida	Solución de quejas. Servicio esperado. Personal con conocimientos Servicio satisfecho	20-23	Instrumento: CUESTIONARIO Escala de medición: ORDINAL Bajo [0 – 33] Regular [34 – 67] Bueno [68 – 100]
			Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio Servicios conformes	24-27	
			Valor percibido	Unidad que transmite confianza Precios y tasas adecuados Solución de problemas No cometer errores	28-31	
			Confianza	Preocupación por las necesidades de los usuarios	32-35	
			Expectativas	Servicios adaptados Atención personalizada Personal preparado	36-39	

2.3. Población, muestra y censo

2.3.1. Población

La población objeto del presente estudio está comprendido por 33 Directores de Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza 2019.

Tabla 2: Distribución de la población de los directores de nivel primaria de la UGEL 2-I.E. 2019

Distrito	Dependencia Pública
Florencia de Mora	6
Huanchaco	7
La Esperanza	20
Total general	33

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la UGEL 02, La Esperanza; 2019

2.3.2. Muestra

Para Tamayo (2012) “La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (p.231). En este caso, se ha tomado en cuenta el total de la población de 33 directores de la UGEL 2 – La Esperanza para el estudio en mención.

2.3.3. Censo

Para Kinnear et al, (1993) un muestreo probabilístico es en el cual "cada elemento de la gente tiene una ocasión popular de ser elegido" y el no probabilístico "la selección de elementos se basa medianamente en el método del investigador".

“Dentro de los no probabilísticos se incluyen: muestras por intereses, por juicios, y por cuotas; las primeras se seleccionan según la conveniencia del investigador, las segundas por la opinión de este, y por cuotas se emplean con base en la organización de la gente definida por medio de las propiedades de control. En nuestra exploración el muestreo es no probabilístico por intereses.

2.3.4. Criterios de inclusión

- Personal de la UGEL 02, La Esperanza;2019
- Personal que esté presente al inicio de la aplicación de la prueba.

2.3.5. Criterios de exclusión:

- Personal que no esté presente al momento de iniciar la aplicación de los cuestionarios.
- Personal que no hayan contestado de manera adecuada.

2.3.6. Unidad de análisis:

- La unidad de análisis fue los directores de las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza.

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

2.4.1. Técnicas

Aquellas que aceptan arreglar los obstáculos. Estas se seleccionarán basado en lo que se está aprendiendo, la causa, la intención y la forma. Entre los que tenemos: La técnica documental va a aceptar catalogar información menos trascendental pero que asisten a sustentar el estudio; y ello se consigue por medio de las revisiones textuales.

Encuesta: Por medio de esta habilidad se obtiene información directa de los sujetos y de aquello que nos importa para el estudio y que de igual modo ayudaran a hacer mejor el avance del establecimiento de educación. Son llevadas a cabo por medio de cuestionarios. Tamayo & Tamayo, Mario (2002) dice que la observación directa es: “mediante la cual el sujeto ve y recolecta información por medio de su propia observación”.

2.4.2. Instrumentos

Son los medios adjuntos que permiten la recolección y registro de la información que se obtiene mediante las técnicas; entre ellos tenemos: **Cuestionario:** “Acervo de preguntas formuladas por escrito a ciertos sujetos en cuanto a un tema en específico” (Bernal, 2000, p. 57). Elaborado sobre la base de una serie de interrogantes cerradas o abiertas en cuanto a las variables, se aplicará a los directores de instituciones educativas del nivel primario de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Se obtendrá datos en cuanto a: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario.

En cuanto a la variable calidad de servicio se tiene a las dimensiones: Elementos tangibles, con tres (3) enunciados; Fiabilidad, con cuatro (4) enunciados; Capacidad de

respuesta, con cuatro (4) enunciados; Seguridad con cuatro (4) enunciados; Empatía, con cuatro (4) enunciados. El total de enunciados es de 19 (Izaquiel Marcelino).

“En cuanto a la variable satisfacción del usuario se tiene a las dimensiones: Calidad funcional percibida, con cuatro (04) enunciados; Calidad técnica percibida, con cuatro (4) enunciados; Valor percibido, con cuatro (4) enunciados; Confianza con cuatro (4) enunciados; Expectativas, con 4 (4) enunciados. El total de enunciados es de 20 (Sonia Palma).

2.4.3. La validez de instrumentos de recolección de datos

Relacionado en cuanto al valor en que un instrumento realmente mida a cada una de las variables que se pretende medir. Se realizó en base al criterio del profesional experto en Gestión Pública: **la Dra. Bertha Ulloa**, quien informa en cuanto a la confiabilidad y aplicabilidad de los cuestionarios que se utilizaron en este estudio. Así mismo se sometió al criterio de 3 expertos, quienes corroboraron la confiabilidad de cada uno de los cuestionarios empleados.

2.4.4. La Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Referido al nivel en que su reiterada aplicación a un sujeto y/ objeto similar va a generar los mismos resultados. Puede oscilar entre 0 y 1, siendo que un coeficiente de 0 (cero) equivale a una confiabilidad nula y 1 (uno) equivale a una confiabilidad máxima.

Para ello utilizó la prueba estadística de fiabilidad Coeficiente Alfa de Cronbach; y después se procesaron los datos en el SPSS V 25.

2.5. Procedimiento

Para conseguir la información se elaboró el instrumento de investigación: cuestionario. Se aplicaron los instrumentos a 33 directores de instituciones de nivel primario de la UGEL 02, La Esperanza, previos consejos para el buen llenado de los cuestionarios que permitió comprender el método de interés en nuestra investigación.

Luego se procesó la información, y se anunció en tablas estadística y figuras que nos permitieron hacer una evaluación descriptiva de las cambiantes. Por último, se consiguieron las conclusiones y se plasmaron algunas sugerencias.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los métodos empleados para el análisis e interpretación de los datos son los siguientes:

a) Estadística descriptiva:

- Elaboración de la matriz de puntuaciones de las respectivas dimensiones de las variables de estudio.
- Las alternativas de respuestas a las preguntas del cuestionario tuvieron como opciones:
 - Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
 - Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **CASI NUNCA (2)**
 - Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **A VECES (3)**
 - Si ocurre continuamente, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (4)**
 - Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (5)**

Las respuestas, de las alternativas antes detalladas, fueron agrupadas tanto para las dimensiones como para las variables de estudio, para ser procesadas mediante rangos y con la escala de Likert: “Bajo, regular y bueno”. En las siguientes tablas se detallan los rangos y las escalas.

Tabla 3: Rangos de la variable Calidad de Servicio

Escala de medida		Distribución	
Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
[0-31]	Bajo	0	0.0%
[32-63]	Regular	2	6.1%
[64-95]	Alto	31	93.9%
Total		33	100.0%

Fuente: Base de datos.

Tabla 4: Rangos de la variable satisfacción del usuario

Escala de medida		Distribución	
Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
[0-33]	Bajo	0	0.0%
[34-67]	Regular	5	15.2%
[68-100]	Alto	28	84.8%
Total		33	100.0%

Fuente: Base de datos.

- Elaboración de las tablas de distribución de frecuencias e interpretación de estas, realizadas con el Programa Excel.
- Proyección de figuras estadísticas, con el Programa SPSS V25, las que hacen viable que se de forma simple se logren ver los letras y números de la información o de las cambiantes de estudio; y para eso usamos los gráficos de barras.

b) Estadística inferencial:

- Para procesar y obtener los datos estadísticos descriptivos (media aritmética, desviación estándar, varianza,) se empleó el software el SPSS V 25. Para procesar y obtener las consecuencias de contrastar las hipótesis, se utilizó el SPSS V 25.
- Se ejecuta la Prueba de ShapiroWilks con un nivel de significancia al 5%, para saber si hay una organización Habitual o No Normal.
- Distribución no paramétrica, utilizamos las distribuciones estadísticas; Rho de Spearman para el grado de relación entre las variables y dimensiones estudiadas. Según las siguientes equivalencias (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014):

Tabla 5: Matriz de rango de los coeficientes de correlaciones.

Tipo	Rango de valores		
Correlación positiva perfecta	1		
Correlación positiva muy fuerte	0.9	a	0.99
Correlación positiva fuerte	0.75	a	0.89
Correlación positiva media	0.5	a	0.74
Correlación positiva débil	0.25	a	0.49
Correlación positiva muy débil	0.1	a	0.24
Correlación nula	-0.09	a	0.09
Correlación negativa muy débil	-0.1	a	-0.24
Correlación negativa débil	-0.25	a	-0.49
Correlación negativa medial	-0.5	a	-0.74
Correlación negativa fuerte	-0.75	a	-0.89
Correlación negativa muy fuerte	-0.9	a	-0.99
Correlación negativa perfecta	-1		

Fuente: Hernández et al. (2014). Elaboración propia.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación se basó en los principios éticos de reporte Belmont quien se centra en el respeto por las personas, protección de la autonomía de las personas y la confidencialidad de todos los que participen en la investigación, y la obtención de resultados serán de manera anónima. A su vez se asumió el compromiso de brindar los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

Los resultados hallados fueron desarrollados en base a los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación, utilizando la distribución estadística Rho de Spearman, con la intención de comprobar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza;2019.

3.1. Resultados Descriptivos

3.1.1. Calidad de Servicio

3.1.1.1. Variable

Tabla 6: Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	2	6,1
	BUENO	31	93,9
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

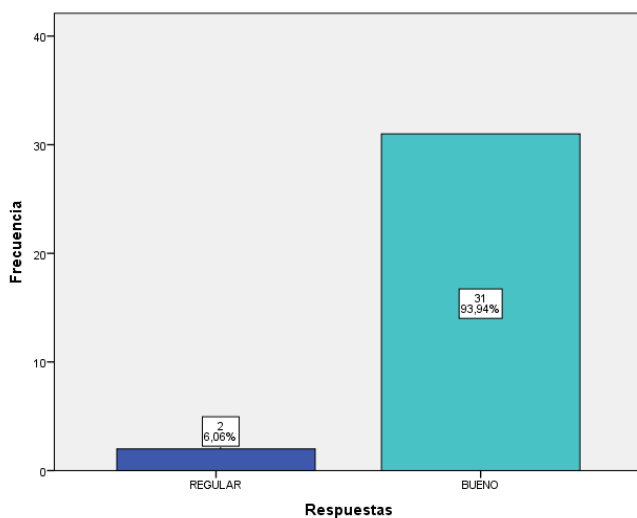


Figura 3: Calidad de servicio

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 3, se observa que hay una calidad de servicio de nivel bueno con 93.9% en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019 según 31 directores, en menor preponderancia el nivel regular con 6.1%, conformado por 2 directores.

3.1.1.2. Dimensiones

Tabla 7: Elementos Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	6	18,2
	BUENO	27	81,8
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

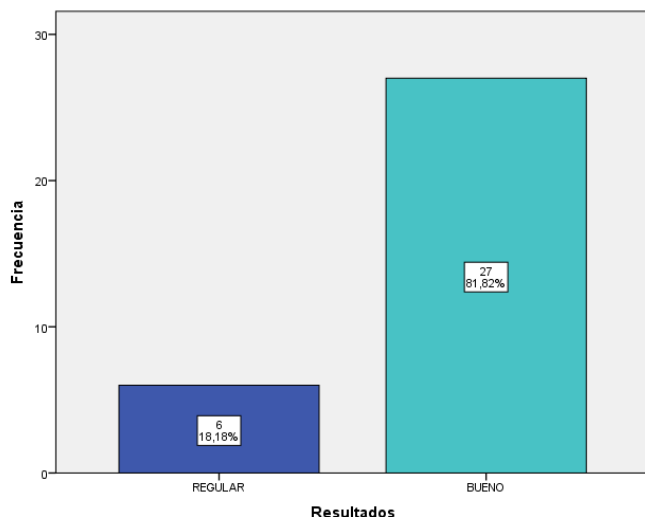


Figura 4: Calidad de servicio

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 4, se expresa que los elementos tangibles tienen una preponderancia de nivel bueno con 81.8% en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, argumentado por 27 directores, en menor preponderancia el nivel regular con 18.2%, dicho por 6 directores.

Tabla 8: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	2	6,1
	BUENO	31	93,9
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

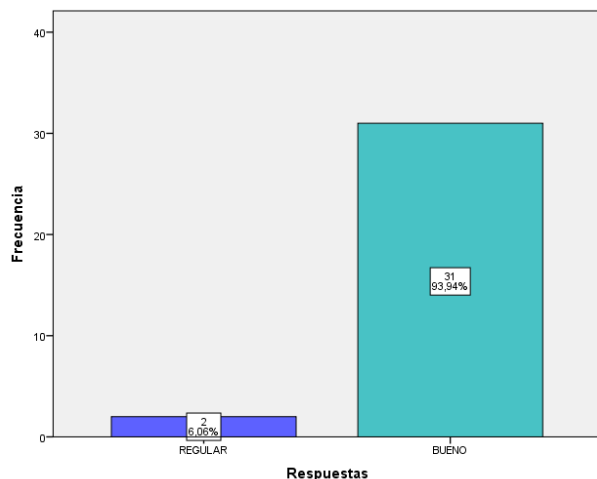


Figura 5:Fiabilidad

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 5, se expresa que hay una fiabilidad de nivel predominante bueno con 93.9% en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019 según 31 directores, en menor preponderancia el nivel regular con 6,1%, indicado por 2 directores.

Tabla 9: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	3	9,1
	BUENO	30	90,9
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

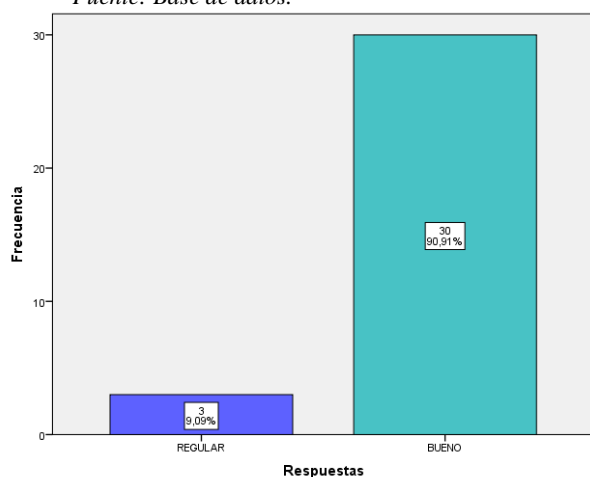


Figura 6: Capacidad de respuesta

Interpretación: En la tabla 9 y figura 6, se expresa que hay una capacidad de respuesta de nivel bueno con 90.9% compuesto según 30 directores en las instituciones

educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia el nivel regular con 9,1%, dicho por 3 directores.

Tabla 10: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	4	12,1
	BUENO	29	87,9
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

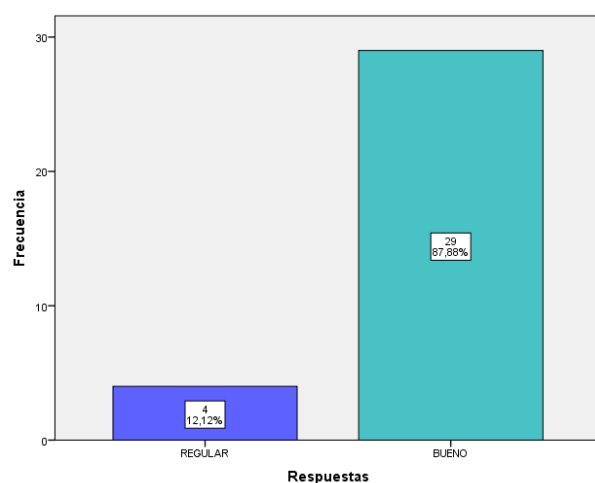


Figura 7: Seguridad

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 7, se percibe un nivel de seguridad bueno con 87.9% sustentado por 29 directores en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia el nivel de seguridad regular con 12.1%, indicado por 4 directores.

Tabla 11: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	5	15,2
	BUENO	28	84,8
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

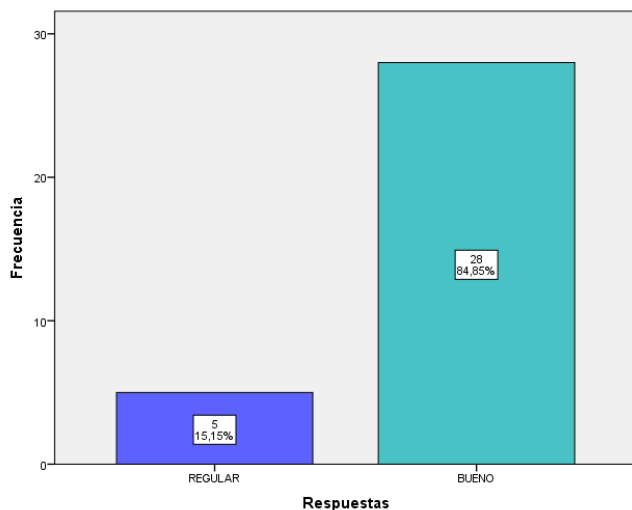


Figura 8: Empatía

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 8, se expresa que hay una empatía de nivel bueno con 84.8% según 28 directores en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia de nivel regular con 15.2%, según 5 directores.

3.1.2. Satisfacción De Usuario

3.1.2.1. Variable

Tabla 12: Satisfacción De Usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	5	15,2
	BUENO	28	84,8
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

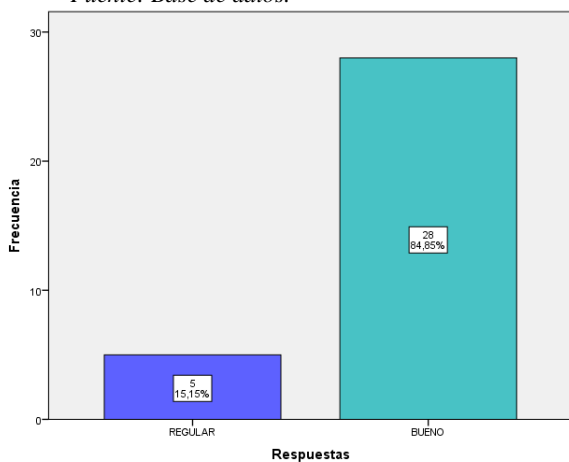


Figura 9: Satisfacción De Usuario

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 9, se observa una satisfacción del usuario de nivel bueno con 84.8% según 28 directores en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia el nivel regular con 15.2%, según 5 directores.

3.1.2.2. Dimensiones

Tabla 13: Calidad Funcional Percibida

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	30	90,9
	BUENO	3	9,1
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

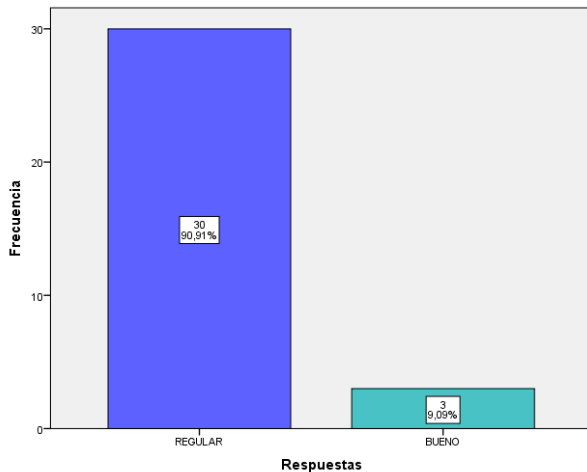


Figura 10: Calidad Funcional Percibida

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 10, se expresa que hay una calidad funcional percibida de nivel regular con 90.9% según 30 directores en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia el nivel bueno con 9.1%, según 3 directores.

Tabla 14: Calidad Técnica Percibida

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	3	9,1
	BUENO	30	90,9
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

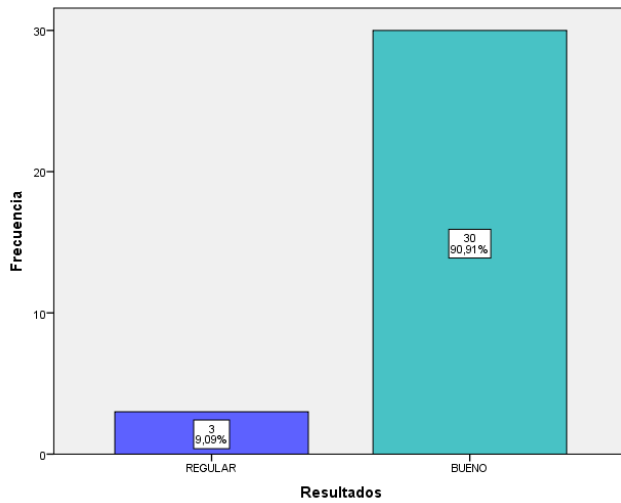


Figura 11: Calidad Técnica Percibida

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 11, existe una calidad técnica percibida de nivel bueno con 90.9% según 30 directores en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia el nivel regular con 9,1%, según 3 directores.

Tabla 15: Valor percibido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	2	6,1
	BUENO	31	93,9
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

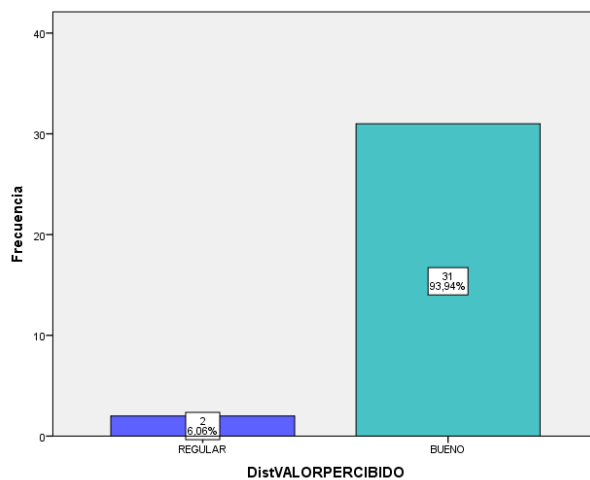


Figura 12: Valor percibido

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 12, se expresa un valor percibido de nivel bueno con 93.9% según 31 directores en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia el nivel regular con 6,1%, según 2 directores.

Tabla 16: Confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	17	51,5
	BUENO	16	48,5
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

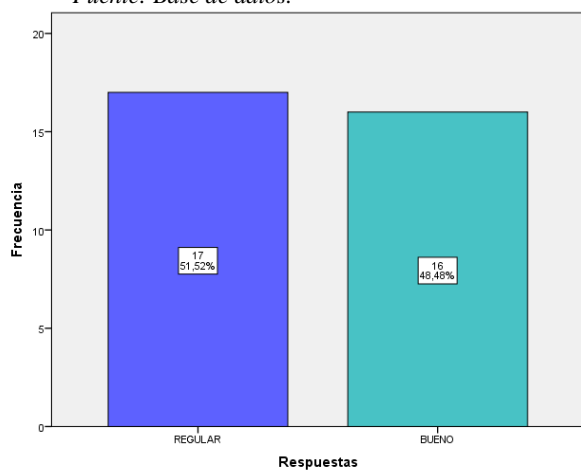


Figura 13: Confianza

Interpretación: En la tabla 16 y figura 13, hay una confianza de nivel regular con 51.5% según 17 directores en las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, en menor preponderancia el nivel bueno con 48.5%, conformado por 16 directores.

Tabla 17: Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0,0
	REGULAR	4	12,1
	BUENO	29	87,9
	Total	33	100,0

Fuente: Base de datos.

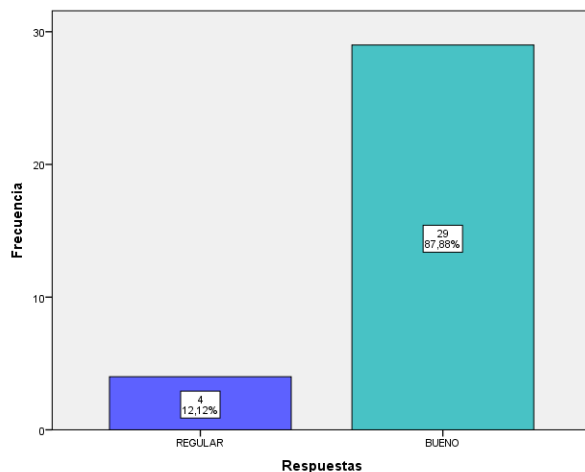


Figura 14: Expectativas

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 14, se expresa que, en la dimensión expectativas, de la variable satisfacción del usuario, hay preponderancia en el nivel bueno con 87.9% compuesto por 29 encuestados, en menor preponderancia el nivel regular con 12,1%, conformado por 4 encuestados.

3.2. Prueba de Hipótesis

Tabla 18: Prueba de Shapiro-Wilk de los puntajes sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ELEMENTOS TANGIBLES	,900	33	,005
FIABILIDAD	,893	33	,004
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,898	33	,005
SEGURIDAD	,923	33	,022
EMPATÍA	,931	33	,037
CALIDAD DE SERVICIO	,954	33	,173
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	,804	33	,000
CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	,842	33	,000
VALOR PERCIBIDO	,865	33	,001
CONFIANZA	,853	33	,000
EXPECTATIVAS	,866	33	,001
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,925	33	,026

Fuente: Base de datos.

Interpretación: En la tabla 18, como es una muestra de 33 encuestados, se realiza la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Se observa el uso de pruebas no paramétricas, al observar valores $p \leq 0.05$ en la prueba de ajuste a distribución normal de Shapiro-

Wilk con un nivel de significancia al 5%. Entonces, para calcular la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019, se aplicará la distribución estadística Rho de Spearman.

3.2.1. Hipótesis General:

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019.

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019.

Tabla 19: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,378*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	33
	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,450**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	33
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,536**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	33
	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,310
		Sig. (bilateral)	,079
		N	33
	EMPATÍA	Coefficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	33
CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,455**	
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	33	

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

No existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario ($r=0.310$; correlación positiva débil, con $p>0.05$). Existe relación altamente significativa entre fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y calidad de servicio con satisfacción del

usuario ($r=0.450^{**}$; $r=0.536^{**}$; $r=0.488^{**}$; $r=0.455^{**}$ correlación positiva moderada, con $p<0.01$). Existe relación significativa entre elementos tangibles con satisfacción del usuario ($r=0.378^{*}$; correlación positiva débil, con $p<0.05$).

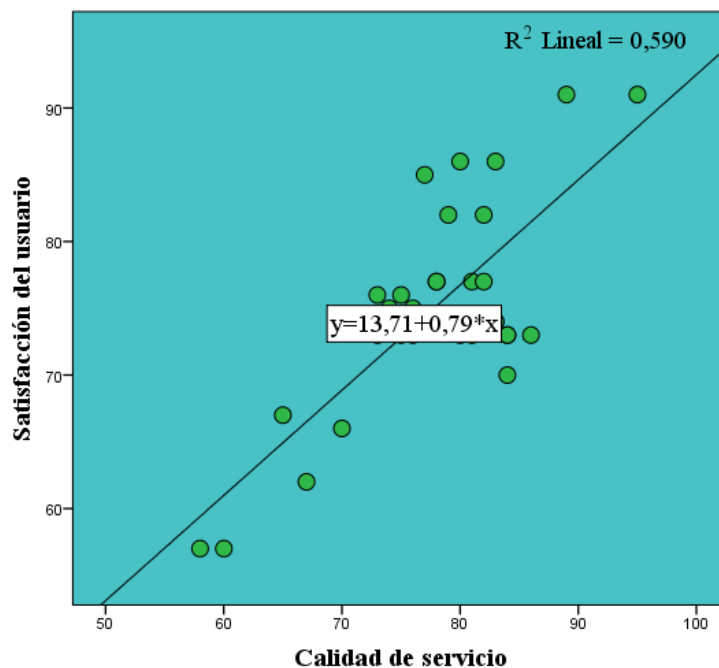


Figura 15: Calidad de servicio y satisfacción del usuario

La tendencia de la variable calidad de servicio y sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía con la satisfacción del usuario poseen una vinculación creciente o relación positiva. La calidad de servicio explica un 59% a la satisfacción del usuario, el 41% es explicado por otros factores.

IV. DISCUSIÓN

Según el análisis desarrollado en este trabajo científico, por un lado, se alcanzó como parte de la estadística descriptiva de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, que se percibe un nivel bueno para ambas variables; en la primera, con 93.9% y la segunda, con 84.8% correspondientemente. Por otro lado, el valor de Rho de Spearman presenta un valor de ($r = 0.455$), con lo que se deduce que muestra una correlación positiva moderada. También, el resultado de $p = .008$ indica que es menor que 1% ($p < 0.01$, nivel de significancia), por lo que se aprueba la hipótesis general argumentando que existe relación altamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Lo anterior argüido concuerda con lo sustentado por Cruz (2014), quien indica que hay una relación entre la calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios relacionados a la estrategia salud de la familia (ESF) del Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014. En este último, se llevó a cabo un diagnóstico con el fin de fortificar las actividades y metas respecto a la ESF en el lugar indicado y, de esta manera, lograr los objetivos propuestos por el Municipio de Ibicuí.

Referente a la hipótesis específica, respecto a la fiabilidad y la satisfacción del usuario, cuyo valor de Rho de Spearman es ($r=0.450$), se colige que hay una correlación positiva moderada, además $p=0.009$, a nivel de significancia $p < 0.01$, siendo una relación altamente significativa al 99%, indicando que la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Se percibe una similitud con Gonzales (2015), el cual señala que existe relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción cliente de Starbucks Coffe de Santa Anita, contando con un 40.8% en calidad de servicio y un 44.9% en satisfacción. Asimismo, según Setó (2004), se vislumbra el concepto de fiabilidad como la destreza para facilitar el servicio pactado de manera adecuada y pertinente instaurando confianza.

De la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, cuyo valor de Rho de Spearman es ($r=0.536$), se colige que hay una correlación positiva moderada, además $p=0.001$, a nivel de significancia $p < 0.01$, siendo una relación altamente significativa al 99%

indicando que la capacidad resolutoria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Lo expresado concuerda con Urbina (2014), quien realiza la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Empresa Corporación Norte SAC – ciudad Trujillo 2014, enseñando que se advierte un nivel de satisfacción de los usuarios de la institución describiendo un 75.5% con un nivel medio de satisfacción. Así, se corrobora lo dicho por Setó (2004), la cual viene a ser la agilidad en la atención por parte de los trabajadores de una empresa determinada, siempre resaltando las ganas de atender al cliente y emanar un servicio correcto.

En base a la seguridad y satisfacción del usuario, cuyo valor de Rho de Spearman es ($r=0.310$), se colige que hay una correlación positiva débil, además $p=0.079$, a nivel de significancia $p>0.05$ donde no existe relación significativa al 95%, indicando que la seguridad no se relaciona con la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Ello difiere de lo argumentado por Vela (2014), quien comprueba que la calidad del servicio y sus dimensiones impactan directamente en el nivel de ventas ofrecida en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto resulta en el acrecentamiento del nivel de ventas. Parasuraman et al. (1988) acorde a esta dimensión, señala que la seguridad comprende la experiencia adquirida y el ser cortés buscando una buena presentación y respeto hacia el usuario.

Referente a la empatía y satisfacción del usuario, cuyo valor de Rho de Spearman es ($r=0.488$), se concluye que hay una correlación positiva moderada, además $p=0.004$, a nivel de significancia $p<0.01$, donde existe relación significativa al 99%, indicando que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Este concepto de empatía coincide con lo expresado por López (2013) quien arguye que la empatía es parte de la calidad de servicio y la teoría Nórdica sustentada por Gronroos (1984, citado por Setó, 2004), el cual hace referencia a la presentación personal y la imagen proyectada de uno, basándose en cómo uno quisiera ser atendido.

Concerniente a los elementos tangibles y satisfacción del usuario, cuyo valor de Rho de Spearman es ($r=0.378$), se concluye que hay una correlación positiva débil, también

$p=0.030$, a nivel de significancia $p<0.05$, donde existe relación al 95%, indicando que los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Esto concuerda con lo explicado por Peña (2014) quien realizó el análisis de esta dimensión cuyo resultado fue la relación existente entre la empatía como parte del análisis de la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye, del objetivo general planteado en esta investigación científica, que existe relación altamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Respecto al Rho de Spearman, se deduce que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,455 con Sig. (bilateral) ,008.
2. Se colige que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Según el Rho de Spearman, se saca que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,378 con Sig. (bilateral) ,030.
3. Se desprende que existe relación altamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Del Rho de Spearman, se induce que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,450 con Sig. (bilateral) ,009.
4. Se concluye que existe relación altamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza;2019. Referente al Rho de Spearman, se induce que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,536 con Sig. (bilateral) ,001.
5. Se colige que no existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Respecto al Rho de Spearman, resulta que hay una correlación positiva débil entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,310 con Sig. (bilateral) ,079.
6. Se concluye que existe relación altamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Respecto al Rho de Spearman, resulta que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,488 con Sig. (bilateral) ,004.

VI. RECOMENDACIONES

Concerniente a lo argumentado en esta tesis, de su elaboración, de los resultados obtenidos en la presente investigación y de las conclusiones emanadas, considero oportuno esbozar las siguientes recomendaciones.

Dirigido a los profesionales encargados del área de Planificación y presupuesto de la entidad, sugerirles la elaboración de una herramienta con la cual se pueda llevar a cabo un seguimiento respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Con ello, se buscaría estandarizar su análisis y mejorar las variables propuestas a través del tiempo.

Recomendar a los directivos de las instituciones educativas, seguir optimizando los procesos de gestión de los colegios primarios y priorizando la enseñanza primaria constantemente, manteniendo el nivel bueno que se reporta según lo determinado en este trabajo de investigación, en pro de la calidad de servicio brindado por la UGEL 02, La Esperanza, 2019.

Sugerir a los responsables de la UGEL 02, La Esperanza, continuar evaluando e indagando, a través de diagnósticos situacionales, respecto al servicio están brindando en el sector educativo a través de sus gestiones y actividades llevadas a cabo, ello en beneficio tanto de los alumnos como de los directores del nivel primario de los distintos colegios, y así conservar un nivel bueno de satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria.

La percepción de los directores que se puede recolectar mediante las encuestas debe ser contrastadas a través de una cuantificación y medida de los resultados del trabajo educativo obtenido, así como de las evaluaciones registradas periódicamente y la sinergia con otras instituciones educativas, buscando el trabajo en equipo para el logro de metas.

VII. REFERENCIAS

- Alcóver, C. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. . Madrid: McGraw-Hill.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., & Kumar Nair, P. &. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?: A study of international students in Malaysian public universities. En *Quality Assurance in Education*, (págs. Vol. 24 Issue: 1, pp.70-94). Kuala Lumpur, Malaysia.
- Annamdevula, S. &. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. En *Journal of Modelling in Management* (págs. Vol. 11 Issue: 2, pp.488-517,). India.
- Annamdevula, S. &. (2016). The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. En *Journal of Modelling in Management*, (págs. Vol. 11 Issue: 2, pp.446-462). Gulbarga, India.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*” (2da. edición ed.). México: McGraw Hill,.
- Authority, N. E. (s.f.). *Public Investment Porgram (PIP)*. Obtenido de <http://www.neda.gov.ph/public-investment-programs/>
- Badaraco, V. (2017). *Técnicas de mediación de conflictos y su influencia en el clima organizacional en el proceso educativo de la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. Chile.: Tesis Doctoral.
- Basfirinci, C. &. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. Trabzon, Turkey.
- Benites, G. (2016). *Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 11- UGEL 02 - Rímac, 2015*. Lima - Perú: Tesis maestría.
- Blake, R. & Mouton, J. . (1964). *The Managerial Grid*. . Houston, Estados Unidos: Gulf Publishing.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. . México DF. Trillas. .

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica, Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación*. Perú.: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. . Colombia: Mc Graw Hill. .
- Contreras, D. & Jimenez, L. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Bogotá: tesis de grado.
- Dahrendorf, R. (1970). *Clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: editorial Rialp.
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. . México: Trillas.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict. Constructive and destructive processes*. N.Y: Vail-Ballou Press.: Binghamton.
- Domínguez, R. & García, S. . (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. . Madrid.: Universidad Rey Juan Carlos.
- Drucker, P. (1999). *Managing oneself*.
- Espinoza, C. (2017). *Gestión de conflictos y clima institucional en las instituciones educativas de la red n° 3 -UGEL 02-Rímac-2016*. Lima - Perú: Tesis de maestría.
- Farfán, J. (2014). *La gestión de conflictos y su relación con el clima organizacional de la Institución Educativa N° 150- Héroe de la Breña, UGEL 05 SJL-EA, 2013*. Lima.: Tesis doctoral.
- Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Ferrie, J., et. al. (2001). Job insecurity in white-collar workers: toward an explanation of associations with health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 26–42.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. . México : Oxford University Press.
- Galtung & Fisher . (2013). *Johan Galtung Pioneer the Peace and Research*. . Doi: 10.1007/978-3-642-32481-9.
- Goncalves, A. (1997). *Clima organizacional*. Obtenido de Recuperado el 16 de noviembre de 2002 de <http://www.phpartners.com/articulos/download.asp>
- Guzmán, B. (2015). *el clima organizacional con el desempeño docente en los I. S. T. P. Trujillo y Florencia De Mora*. Trujillo - Perú: Tesis doctoral.
- Khoo, S., & Ha, H. &. (2017). Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. Singapore: International Journal of Educational Management.

- Kum Fai, Y. &. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. En I. J. Sciences. Singapore: International Journal of Quality and Service Sciences. Obtenido de International Journal of Quality and Service Sciences. Vol. 7 Issue: 2/3, pp.170-183: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJQSS-02-2015-0024>
- Likert, R. (1961). *Le gouvernement participatif de l'entreprise, Collection Hommes et organisations*. París.
- Martín, M. (1999). *Clima de trabajo y participación en la organización y funcionamiento de los centros de educación*. Madrid: Universidad de Alcalá.
- Martín, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. 2(27), 103-107.
- Mason C, & Griffin M. (2002). group task satisfaction: Applying the construct of job satisfaction to groups. . *Small Group Research*., 33(3), 271 - 312.
- Mejía, A. (2015). *clima organizacional y el desempeño docente de la I.E. P. "Jhon Neper" – Trujillo, 2015*. Trujillo - Perú: tesis de pregrado.
- Moore, C. (1994). *Negociación y mediación*. . Gernika: Gernika Gogoratz.
- Ndikubwimana, P. &. (2016). Service quality and customer satisfaction among bank clients in Rwanda. En B. J. Trade. Rwanda.
- Ocampo, V. (2007). *El comunicador y la organización*. Bogotá: Universidad de la Sabana: Comunicación empresarial (1ra edición).
- Oh, H. &. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years 2000-2015. En *International Journal of Contemporary Hospitality Management* (págs. Vol. 29 Issue: 1, pp.2-29,). Columbia - South Carolina.
- Pitcher, P. (1997). *The drama of Leadership*. New York: John Wiley and Sons.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*., 13, 296-320.
- Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., & Watthanaklang, D. &. (2016). The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. Thailand.
- Redorta, J. Obiols, M. & Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto. Aprende a manejar las emociones*. Barcelona.: Ediciones Paidós Ibérica.
- Ricse, K. (2017). *Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa Santa Rosa de de Trujillo, 2017*. Trujillo - Perú: Tesis de maestría.

- Robbins, S & Judge, T. . (2009). *Comportamiento Organizacional*. . México DF Pearson Educación.: México DF: Pearson Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. . (2009). *Comportamiento Organizacional*. . Ciudad de México, México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1991). *Comportamiento Organizacional*. México.: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. . Ciudad de México, México.: Pearson Educación.
- Rodríguez, I. (2012). *Adaptación Psicométrica del Inventario de Estilo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono Norte de Lima Metropolitana*. Lima - Perú: tesis de pregrado.
- Salgado, F. (2008). *La gestión del clima organizacional por parte de los equipos directivos de los centros educativos, su incidencia en las dinámicas sociales e institucionales*. Chile: Tesis doctoral.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Saputi, D. (2008). *“Big Five”, estilos de manejo del conflicto y resultados de la negociación. Un análisis de ruta*. Caracas - Venezuela: Tesis maestría.
- SCHNEIDER, B & HALL, D. (1972). Towards specifying the concept of work climate: A study of Roman Catholic diocesan priests. *56*, 447-455.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, *39*(2), 385-393.
- Sinclair, R. (1970). Elementary School Educational Environment: Toward Schools that are Responsive to Students. *5*(49), 53 - 58.
- Spaemann, R. (2005). *Confianza. Conferencia pronunciada el 19 de mayo de 2005 en Madrid, España*. Obtenido de Recuperado el 23 de junio de 2008 de http://www.yoinfluyo.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3303&Itemid=74,
- Subrahmanyam, A. (2017). Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty: A multi-dimensional perspective. Visakhapatnam, India: Quality Assurance in Education.

- Sunder M., V. (2016). Constructs of quality in higher education services. En *International Journal of Productivity and Performance Management* (págs. Vol. 65 Issue: 8, pp.1091-1111). Chennai, India.
- Teeroovengadum, V., & Kamalanabhan, T. &. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). En *Quality Assurance in Education* (págs. Vol. 24 Issue: 2, pp.244-258). Mauritius: Emerald Group .
- Thomas, K. & Kilmann, R. (1974). *Conflict mode instrument - Thomas-Kilmann*. New York: Prentice Hall.
- Thomas, K. & Kilmann, R. (1977). *Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The "Mode" Instrument*. Recuperado de: <http://www.kilmanndiagnostics.com/developing-forced-choice-measureconflict-handling-behavior-mode-instrument>
- Thomas, K & Kilmann, R. (1981). "*The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*". Obtenido de Online". <http://www.teamtrainingsolutions.com/tki.html>
- Van de Vliert, E. (1997). *Complex Interpersonal Conflict Behaviour: Theoretical Frontiers*. . New York: Psychology Press.
- Vinyamata, E. (2003). Aprender del conflicto. *Conflictología y Educación. Revista de Ciencias Sociales*, , vol.10, 316 - 320. Obtenido de Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/105/10503315.pdf>
- Werther, W. & Davis, K. . (2001). *Administración de personal y recursos humanos* . México. : 5ta. Edición. Ed. Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL 02, LA ESPERANZA, 2019

Edad: _____ Sexo: Maculino () Femenino () Régimen Laboral _____

El presente cuestionario tiene por objeto conocer la calidad del servicio de atención al usuario de la UGEL 02, La Esperanza. Se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa colaboración, para este trabajo de investigación.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 19 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **CASI NUNCA (2)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **A VECES (3)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (4)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (5)**

Nº	ÍTEMS/ DIMENSIONES	N	CN	A V	CS	S
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?					
2	¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?					
3	¿La UGEL, cuenta con trabajadores de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
4	¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?					
5	¿Esta Unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?					

6	¿Esta Unidad desempeña sus servicios de manera correcta a la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?					
7	¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?					
9	¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?					
10	¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?					
11	¿La atención de un visado de certificado de estudios es rápida?					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
12	¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?					
13	¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?					
14	¿La UGEL, mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?					
15	¿El personal administrativo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
16	¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados al usuario?					
17	¿Esta unidad se preocupa por los intereses de sus usuarios?					
18	¿El personal administrativo de la UGEL, lo escuchó atentamente y lo trato con paciencia y respeto?					
19	¿El personal de la UGEL, le explicó en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?					

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UGEL 02, LA ESPERANZA, 2019

Edad: _____ Sexo: Maculino () Femenino () Régimen Laboral _____

El presente cuestionario tiene por objeto conocer la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza. Se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa colaboración, para este trabajo de investigación.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **CASI NUNCA (2)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **A VECES (3)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (4)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (5)**

Nº	ÍTEMS/ DIMENSIONES	N	CN	A V	CS	S
DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA						
20	¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?					
21	¿En esta unidad se da el servicio que Usted espera?					
22	¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?					
23	¿Esta unidad presta un servicio de atención satisfactorio en comparación con otras UGELS?					
DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA						
24	¿Observó mejoras en servicio brindado en esta unidad?					
25	¿La calidad de los servicios prestados son conforme para Usted?					
26	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?					

27	¿El personal de la UGEL, le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?					
DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO						
28	¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?					
29	¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?					
30	¿Cuándo se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados, esta unidad mostró interés por resolverlos?					
31	¿El personal de la UGE, valora el tiempo que Usted invierte para realizar sus trámites?					
DIMENSIÓN 4: CONFIANZA						
32	¿Al recibir un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?					
33	¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?					
34	¿El personal de la UGEL, le inspira confianza?					
35	¿La UGEL, ha desconfiado de los documentos que Usted ha presentado al realizar un trámite?					
DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVAS						
36	¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?					
37	¿El personal de esta unidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada?					
38	¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?					
39	¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad?					

ANEXO 03**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DEL PROGRAMA JUNTOS****VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 1**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Jessica Elisa Mas Ganoza	Calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado.

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de la pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

Fecha: Trujillo 01 junio del 2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 2

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Jessica Elisa Mas Ganoza	Calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado.

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de la pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

Fecha: Trujillo 01 junio del 2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 3

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Jessica Elisa Mas Ganoza	Calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado.

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de la pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

Fecha: Trujillo 01 junio del 2019

RESULTADO DE EVALUACION DE LOS ITEMS DE CADA EXPERTO

NUMERO DE EXPERTO S	ITEMS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Experto	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S
2. Experto	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S
3. Experto	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S

Datos generales Email: edutorar04@yahoo.es Cel: 969119048 Domicilio: Calle Sánchez Carrión N° 484 Urb. Vista Alegre - Trujillo	1. Experto:
	Nombre y apellidos: Eduardo Torres Armas
	Grado: Magíster
	Especialidad: Gestión pública
	Área de Investigación: Gestión de políticas públicas

Datos generales Email: edujavier82@gmail.com Cel: 948669959 Domicilio: Av. Juan Pablo II N°239 Urb. San Andrés	1. Experto:
	Nombre y apellidos: Eduardo Javier Yache Cuenca
	Grado: Doctor
	Especialidad: Gestión pública y Gobernabilidad
	Área de Investigación: Gestión de políticas públicas

Datos generales Email: chareyse6@gmail.com Cel: 940174782 Domicilio: Psje. Parroquia Santa Cruz N°144-48	1. Experto:
	Nombre y apellidos: Charito Reyna Segura
	Grado: Doctor
	Especialidad: Administración
	Área de Investigación: Gestión de políticas públicas

APLICACIÓN DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD DE HOLSTI

$$C = \frac{kM}{n_1+n_2+n_3}, \text{ donde:}$$

- k : Número de expertos.
- M : Número de coincidencias entre expertos.
- n_1 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 1.
- n_2 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 2.
- n_3 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 3.

Substituyendo en la fórmula anterior

$$c = \frac{3(8)}{9 + 9 + 8} = \frac{24}{26} = 0.92$$

El coeficiente de fiabilidad del instrumento es de 92% muy buena.

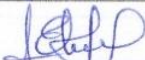
Teóricamente, entonces podemos obtener respuestas como:

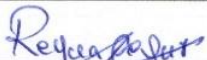
Resultado de aplicar la fórmula Intervalo	Fiabilidad del Instrumento
< 0,20	Pobre
0,21 – 0,40	Débil


0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Buena
0,81 – 1,00	Muy buena

DATOS DEL EXPERTO:

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Eduardo Javier Ledo Cueva	DNI N°	41645161
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIRECTOR DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL PRIMARIA DE LA UGEL 02, LA ESPERANZA, 2019		
Dirección domiciliaria	Av. Juan Pablo # 239 San Andrés	Teléfono domicilio	-
Título Profesional / Especialidad	Ing Estadístico - Lic. Administración	Teléfono Celular	948669959
Grado Académico	Doctor		
Mención	Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trojillo, 08/07/19

Nombres y Apellidos	Chanto Reyna Segura	DNI N°	17861577
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIRECTOR DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL PRIMARIA DE LA UGEL 02, LA ESPERANZA, 2019		
Dirección domiciliaria	Panque Santa Cruz #144-148	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Graduado en estadística	Teléfono Celular	980174782
Grado Académico	Doctor		
Mención	Administrativo		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trojillo - 08/07/2019

Nombres y Apellidos	Eduardo Torre Amos	DNI N°	18066541
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIRECTOR DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL PRIMARIA DE LA UGEL 02, LA ESPERANZA, 2019		
Dirección domiciliaria	Sánchez Carrón 484 VA	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Médico - Cirujano	Teléfono Celular	969119048
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trojillo, 8/7/2019

ANEXO 04

CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN

GOBIERNO
REGIONAL LA
LIBERTAD



Gerencia Regional de
Educación

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 02
La Esperanza

JUSTICIA SOCIAL
CON INVERSIÓN

La Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 – La Esperanza que suscribe, expide la siguiente:

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Hace constar:

Que, la maestranda **JESSICA ELISA MAS GANOZA**, alumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo", en el mes de mayo del 2019 ha aplicado a los usuarios de la UGEL N° 02, localizado en el distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo, los instrumentos de investigación consistentes en cuestionarios con respecto a la "Calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL N°02, La Esperanza, 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines correspondientes.

La Esperanza, 07 de junio del 2019



REGIÓN LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
Olga Patricia Gamarra Chirinos
Dra. Olga Patricia Gamarra Chirinos
Directora UGEL N° 02
LA ESPERANZA



Cc.: Archivo
OPGCH/EMZP/Rrrf
() Folios

"Justicia Social con Inversión"

SEDE UGEL: Av. Condorcanqui N° 2066 – 2072 – La Esperanza- Central Telefónica: 22-9080
Anexo UGEL: Bernardo O'Higgins Cuadra 19 S/N – La Esperanza – Teléfono: 272832
www.ugel02laesperanza.gob.pe

ANEXO 05: TABLA DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO DE CALIDAD DE SERVICIO (ANÁLISIS FACTORIAL)

N°	ITEMS	VALIDEZ PEARSON
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		0.70
1	¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?	0.79
2	¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?	0.89
3	¿La UGEL, cuenta con trabajadores de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?	0.83
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		0.86
4	¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?	0.74
5	¿Esta Unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?	0.82
6	¿Esta Unidad desempeña sus servicios de manera correcta a la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	0.84
7	¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?	0.81
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		0.79
8	¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?	0.85
9	¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?	0.80
10	¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?	0.87
11	¿La atención de un visado de certificado de estudios es rápida?	0.80
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		0.80
12	¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?	0.79
13	¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?	0.87
14	¿La UGEL, mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?	0.84
15	¿El personal administrativo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?	0.91
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		0.81
16	¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados al usuario?	0.82
17	¿Esta unidad se preocupa por los intereses de sus usuarios?	0.83
18	¿El personal administrativo de la UGEL, lo escuchó atentamente y lo trato con paciencia y respeto?	0.81
19	¿El personal de la UGEL, le explicó en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?	0.82

ANEXO 06: TABLA DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ANÁLISIS FACTORIAL)

ÍTEM	DIMENSIONES	VALIDEZ DE PEARSON
DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA		0.94
20	¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	0.91
21	¿En esta unidad se da el servicio que Usted espera?	0.84
22	¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	0.91
23	¿Esta unidad presta un servicio de atención satisfactorio en comparación con otras UGELS?	0.78
DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA		0.96
24	¿Observó mejoras en servicio brindado en esta unidad?	0.91
25	¿La calidad de los servicios prestados son conforme para Usted?	0.91
26	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?	0.92
27	¿El personal de la UGEL, le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?	0.86
DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO		0.95
28	¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?	0.84
29	¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?	0.87
30	¿Cuándo se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados, esta unidad mostró interés por resolverlos?	0.85
31	¿El personal de la UGE, valora el tiempo que Usted invierte para realizar sus trámites?	0.84
DIMENSIÓN 4: CONFIANZA		0.79
32	¿Al recibir un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?	0.78
33	¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	0.45
34	¿El personal de la UGEL, le inspira confianza?	0.48
35	¿La UGEL, ha desconfiado de los documentos que Usted ha presentado al realizar un trámite?	0.72
DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVAS		0.86
36	¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?	0.94
37	¿El personal de esta unidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada?	0.94
38	¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?	0.88
39	¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad?	0.91

ANEXO 07: CONFIABILIDAD DE ÍTEMS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

ÍTEM	DIMENSIONES	ALFA DE CONBRACH
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		0.926
1	¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?	0.920
2	¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?	0.923
3	¿La UGEL, cuenta con trabajadores de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?	0.927
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		0.921
4	¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?	,923
5	¿Esta Unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?	,922
6	¿Esta Unidad desempeña sus servicios de manera correcta a la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	,919
7	¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?	,919
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		0.921
8	¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?	,921
9	¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?	,921
10	¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?	,922
11	¿La atención de un visado de certificado de estudios es rápida?	,921
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		0.923
12	¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?	0.918
13	¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?	0.918
14	¿La UGEL, mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?	0.925
15	¿El personal administrativo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?	0.922
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		0.922
16	¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados al usuario?	0.921
17	¿Esta unidad se preocupa por los intereses de sus usuarios?	0.921
18	¿El personal administrativo de la UGEL, lo escuchó atentamente y lo trató con paciencia y respeto?	0.923
19	¿El personal de la UGEL, le explicó en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?	0.921

Fuente: Datos obtenidos del usuario director de la UGEL 02, La Esperanza, 2019.

Para la variable calidad de servicio, el valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: $\alpha = ,925$ siendo la fiabilidad se considera como. EXCELENTE.

ANEXO 08: CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS Y DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ÍTEM	DIMENSIONES	ALFA DE CONBRACH
DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA		0.943
20	¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	0.944
21	¿En esta unidad se da el servicio que Usted espera?	0.944
22	¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	0.941
23	¿Esta unidad presta un servicio de atención satisfactorio en comparación con otras UGELS?	0.943
DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA		0.942
24	¿Observó mejoras en servicio brindado en esta unidad?	0.942
25	¿La calidad de los servicios prestados son conforme para Usted?	0.942
26	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?	0.941
27	¿El personal de la UGEL, le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?	0.943
DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO		0.943
28	¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?	0.944
29	¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?	0.941
30	¿Cuándo se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados, esta unidad mostró interés por resolverlos?	0.944
31	¿El personal de la UGE, valora el tiempo que Usted invierte para realizar sus trámites?	0.944
DIMENSIÓN 4: CONFIANZA		0.944
32	¿Al recibir un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?	0.942
33	¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	0.944
34	¿El personal de la UGEL, le inspira confianza?	0.944
35	¿La UGEL, ha desconfiado de los documentos que Usted ha presentado al realizar un trámite?	0.974
DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVAS		0.944
36	¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?	0.943
37	¿El personal de esta unidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada?	0.944
38	¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?	0.944
39	¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad?	0.943

Fuente: Datos obtenidos del usuario director de la UGEL 02, La Esperanza, 2019.

Para la variable satisfacción del usuario, el valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: $\alpha=,947$ siendo la fiabilidad se considera como. EXCELENTE.

ANEXO 09: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION: Calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

PLAN DE INVESTIGACION			METODOLOGÍA					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	HIPÓTESIS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TIPO DE ESTUDIO	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019?	<p>Objetivo General: Determinar el grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar el nivel de calidad de servicio de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Determinar el nivel de satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primarias de la UGEL 02, La Esperanza -2019. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción</p>	<p>Respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, se esboza respecto los estándares argumentados por Parasuramaraman, Berry y Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Los profesionales lograron decretar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es perceptible y se determina el modelo SERVQUAL, así como las referencias mínimas de los procedimientos de la atención y calidad de servicio a la ciudadanía instituido de los servicios que convidan las entidades.</p> <p>En correspondencia a la medida de la calidad de servicio, se arguye lo subsiguiente. Para la investigación presente, se considera el modelo SERVQUAL, lo que tiene similitud con el autor Viraiyan (2016), adecuándolo a la investigación. Sin embargo, solo se considerará la parte de percepción ya que será dirigido a usuarios que han recurrido la clínica en más de una oportunidad. Esta escala define cinco dimensiones,</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía <ul style="list-style-type: none"> - Calidad funcional recibida - Calidad técnica percibida - Valor percibido - Confianza - Expectativas 	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019.</p> <p>Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre capacidad resolutive y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del</p>	<p>Técnicas</p> <p>Aquellas que permiten solucionar los obstáculos. Estas se seleccionarán en base a lo que se está estudiando, la razón, la finalidad y la forma. Entre los que tenemos:</p> <p>La técnica documental va a permitir recopilar información menos trascendental pero que ayudan a sustentar el estudio; y ello se logra mediante las revisiones textuales.</p> <p>Encuesta: A través de esta técnica se obtiene información directa de los sujetos y de aquello que nos interesa para el estudio y que asimismo ayudaran a mejorar el desarrollo del establecimiento de salud. Son realizadas a través de cuestionarios. Tamayo & Tamayo, Mario (2002) dice que la observación directa es: “mediante la cual el sujeto observar y recolecta información mediante su propia observación”.</p> <p>Instrumentos:</p>	<p>No experimental</p> <p>Diseño correlacional de corte transversal</p>	<p>Validez: El método de juicio de expertos (ver anexos).</p> <p>Confiabilidad: Se aplicará un cuestionario, con escalas y parámetros de medición del instrumento. La confiabilidad se determinará con el método Alfa de Cronbach.</p>

	<p>del usuario director de las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza;2019. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas del nivel primaria en la UGEL 02, La Esperanza 2019. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas del nivel primaria en la UGEL 02, La Esperanza; 2019</p>	<p>estas se plasman en 22 preguntas, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), y 19 preguntas de la gama de percepción del servicio adquirido.</p>			<p>nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario director de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza.</p>	<p>Son los medios adjuntos que permiten la recolección y registro de la información que se obtiene mediante las técnicas; entre ellos tenemos:</p> <p>Questionario: Acervo de preguntas formuladas por escrito a ciertos sujetos en cuanto a un tema en específico (Bernal, 2000, p. 57). Elaborado sobre la base de una serie de interrogantes cerradas o abiertas en cuanto a las variables, se aplicará a los directores de instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Se obtendrá datos en cuanto a: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--	--

ANEXO 10: BASE DE DATOS DE CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO																
ELEMENTOS TANGIBLES			FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATÍA			TOTAL VARIABLE	
ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	REAL	NIVEL
1	15	ALTO	1	17	ALTO	1	16	ALTO	1	19	ALTO	1	16	ALTO	83	ALTO
2	12	ALTO	2	16	ALTO	2	16	ALTO	2	16	ALTO	2	15	ALTO	75	ALTO
3	12	ALTO	3	16	ALTO	3	16	ALTO	3	20	ALTO	3	20	ALTO	84	ALTO
4	12	ALTO	4	16	ALTO	4	16	ALTO	4	16	ALTO	4	13	REGULAR	73	ALTO
5	10	REGULAR	5	17	ALTO	5	16	ALTO	5	20	ALTO	5	18	ALTO	81	ALTO
6	13	ALTO	6	17	ALTO	6	16	ALTO	6	16	ALTO	6	16	ALTO	78	ALTO
7	10	REGULAR	7	12	REGULAR	7	12	REGULAR	7	12	REGULAR	7	12	REGULAR	58	REGULAR
8	13	ALTO	8	17	ALTO	8	20	ALTO	8	18	ALTO	8	18	ALTO	86	ALTO
9	12	ALTO	9	17	ALTO	9	18	ALTO	9	18	ALTO	9	18	ALTO	83	ALTO
10	14	ALTO	10	16	ALTO	10	16	ALTO	10	16	ALTO	10	20	ALTO	82	ALTO
11	15	ALTO	11	20	ALTO	11	20	ALTO	11	20	ALTO	11	20	ALTO	95	ALTO
12	12	ALTO	12	15	ALTO	12	16	ALTO	12	16	ALTO	12	16	ALTO	75	ALTO
13	12	ALTO	13	15	ALTO	13	16	ALTO	13	16	ALTO	13	16	ALTO	75	ALTO
14	12	ALTO	14	16	ALTO	14	16	ALTO	14	16	ALTO	14	16	ALTO	76	ALTO
15	12	ALTO	15	16	ALTO	15	16	ALTO	15	16	ALTO	15	16	ALTO	76	ALTO
16	15	ALTO	16	18	ALTO	16	15	ALTO	16	18	ALTO	16	17	ALTO	83	ALTO
17	13	ALTO	17	16	ALTO	17	14	ALTO	17	16	ALTO	17	14	ALTO	73	ALTO
18	13	ALTO	18	16	ALTO	18	16	ALTO	18	18	ALTO	18	18	ALTO	81	ALTO
19	13	ALTO	19	16	ALTO	19	17	ALTO	19	18	ALTO	19	16	ALTO	80	ALTO
20	10	REGULAR	20	17	ALTO	20	17	ALTO	20	20	ALTO	20	18	ALTO	82	ALTO
21	13	ALTO	21	17	ALTO	21	17	ALTO	21	14	ALTO	21	17	ALTO	78	ALTO
22	10	REGULAR	22	12	REGULAR	22	12	REGULAR	22	12	REGULAR	22	14	ALTO	60	REGULAR
23	13	ALTO	23	18	ALTO	23	17	ALTO	23	18	ALTO	23	18	ALTO	84	ALTO
24	13	ALTO	24	17	ALTO	24	18	ALTO	24	14	ALTO	24	18	ALTO	80	ALTO
25	14	ALTO	25	15	ALTO	25	17	ALTO	25	16	ALTO	25	17	ALTO	79	ALTO
26	15	ALTO	26	20	ALTO	26	20	ALTO	26	17	ALTO	26	17	ALTO	89	ALTO
27	10	REGULAR	27	15	ALTO	27	13	REGULAR	27	14	ALTO	27	13	REGULAR	65	ALTO
28	12	ALTO	28	17	ALTO	28	14	ALTO	28	16	ALTO	28	18	ALTO	77	ALTO
29	10	REGULAR	29	17	ALTO	29	16	ALTO	29	14	ALTO	29	13	REGULAR	70	ALTO
30	11	ALTO	30	15	ALTO	30	18	ALTO	30	12	REGULAR	30	18	ALTO	74	ALTO
31	15	ALTO	31	18	ALTO	31	17	ALTO	31	17	ALTO	31	17	ALTO	84	ALTO
32	12	ALTO	32	17	ALTO	32	17	ALTO	32	17	ALTO	32	14	ALTO	77	ALTO
33	12	ALTO	33	15	ALTO	33	16	ALTO	33	12	REGULAR	33	12	REGULAR	67	ALTO

ANEXO 11: BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCION DE USUARIO																
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA			CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA			VALOR PERCIBIDO			CONFIANZA			EXPECTATIVAS			TOTAL VARIABLE	
ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	ENCUESTAD	REAL	NIVEL	REAL	NIVEL
1	12	REGULAR	1	16	ALTO	1	16	ALTO	1	14	ALTO	1	16	ALTO	74	ALTO
2	12	REGULAR	2	16	ALTO	2	16	ALTO	2	16	ALTO	2	16	ALTO	76	ALTO
3	12	REGULAR	3	16	ALTO	3	16	ALTO	3	13	REGULAR	3	16	ALTO	73	ALTO
4	12	REGULAR	4	16	ALTO	4	16	ALTO	4	13	REGULAR	4	16	ALTO	73	ALTO
5	12	REGULAR	5	16	ALTO	5	16	ALTO	5	13	REGULAR	5	20	ALTO	77	ALTO
6	12	REGULAR	6	16	ALTO	6	17	ALTO	6	16	ALTO	6	16	ALTO	77	ALTO
7	9	REGULAR	7	12	REGULAR	7	12	REGULAR	7	12	REGULAR	7	12	REGULAR	57	REGULAR
8	12	REGULAR	8	16	ALTO	8	16	ALTO	8	14	ALTO	8	15	ALTO	73	ALTO
9	13	REGULAR	9	19	ALTO	9	18	ALTO	9	18	ALTO	9	18	ALTO	86	ALTO
10	13	REGULAR	10	18	ALTO	10	18	ALTO	10	16	ALTO	10	17	ALTO	82	ALTO
11	15	ALTO	11	20	ALTO	11	20	ALTO	11	16	ALTO	11	20	ALTO	91	ALTO
12	12	REGULAR	12	16	ALTO	12	16	ALTO	12	13	REGULAR	12	16	ALTO	73	ALTO
13	12	REGULAR	13	16	ALTO	13	17	ALTO	13	13	REGULAR	13	16	ALTO	74	ALTO
14	12	REGULAR	14	16	ALTO	14	16	ALTO	14	13	REGULAR	14	16	ALTO	73	ALTO
15	12	REGULAR	15	16	ALTO	15	17	ALTO	15	13	REGULAR	15	17	ALTO	75	ALTO
16	12	REGULAR	16	16	ALTO	16	16	ALTO	16	14	ALTO	16	16	ALTO	74	ALTO
17	12	REGULAR	17	16	ALTO	17	16	ALTO	17	16	ALTO	17	16	ALTO	76	ALTO
18	12	REGULAR	18	16	ALTO	18	16	ALTO	18	13	REGULAR	18	16	ALTO	73	ALTO
19	12	REGULAR	19	16	ALTO	19	16	ALTO	19	13	REGULAR	19	16	ALTO	73	ALTO
20	12	REGULAR	20	16	ALTO	20	16	ALTO	20	13	REGULAR	20	20	ALTO	77	ALTO
21	12	REGULAR	21	16	ALTO	21	17	ALTO	21	16	ALTO	21	16	ALTO	77	ALTO
22	9	REGULAR	22	12	REGULAR	22	12	REGULAR	22	12	REGULAR	22	12	REGULAR	57	REGULAR
23	12	REGULAR	23	16	ALTO	23	16	ALTO	23	14	ALTO	23	15	ALTO	73	ALTO
24	13	REGULAR	24	19	ALTO	24	18	ALTO	24	18	ALTO	24	18	ALTO	86	ALTO
25	13	REGULAR	25	18	ALTO	25	18	ALTO	25	16	ALTO	25	17	ALTO	82	ALTO
26	15	ALTO	26	20	ALTO	26	20	ALTO	26	16	ALTO	26	20	ALTO	91	ALTO
27	11	REGULAR	27	14	ALTO	27	14	ALTO	27	12	REGULAR	27	16	ALTO	67	REGULAR
28	12	REGULAR	28	16	ALTO	28	17	ALTO	28	13	REGULAR	28	16	ALTO	74	ALTO
29	12	REGULAR	29	12	REGULAR	29	16	ALTO	29	13	REGULAR	29	13	REGULAR	66	REGULAR
30	12	REGULAR	30	16	ALTO	30	17	ALTO	30	13	REGULAR	30	17	ALTO	75	ALTO
31	10	REGULAR	31	14	ALTO	31	16	ALTO	31	14	ALTO	31	16	ALTO	70	ALTO
32	14	ALTO	32	18	ALTO	32	18	ALTO	32	17	ALTO	32	18	ALTO	85	ALTO
33	10	REGULAR	33	14	ALTO	33	14	ALTO	33	12	REGULAR	33	12	REGULAR	62	REGULAR

ANEXO 12:

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo JESSICA EUSA MAS GANZA, identificado con DNI
N° 40096145 egresado del Programa Académico de
Maestría en Gestión Pública

de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" Calidad de servicio y satisfacción del usuario director
de Instituciones educativas de nivel primaria de la
UGEL 02, La Esperanza, 2019 ";

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto
Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI: 40096145

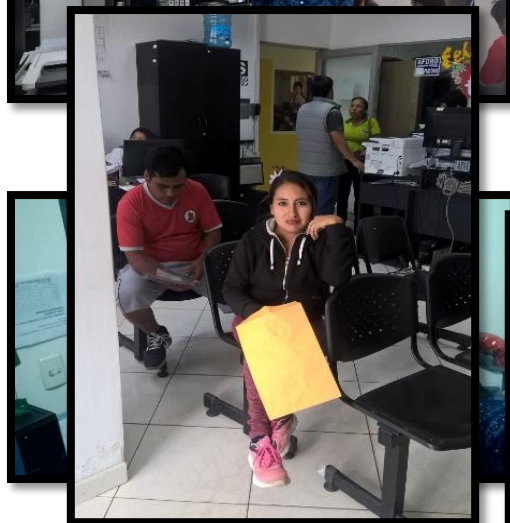
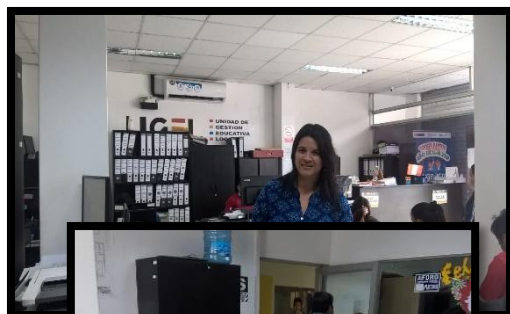


Trujillo 17 de Julio del 2019

ANEXO 13: OTRAS EVIDENCIAS

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		REGISTRO DE INVESTIGACIONES							Código : F01-PP-PR-02.01 Versión : 07 Fecha : 23/03/2018 Página : 1 de 1	
PROGRAMA		MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA								
SEMESTRE ACADEM		2018-I								
CICLO		III								
DOCENTE		ANDRES ENRIQUE RECALDE GRACEY								
CURSO		DISEÑO Y DESARROLLO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN								
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LINEA GENERAL DE INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA UCV	LINEAMIENTO AMBIENTAL DE LA UCV	CONCLUSIONES	PRESUPUESTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9		
	MAS GANOZA, JESSICA ELISA	Calidad y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019	DESARROLLO SOSTENIBLE, EMPRENDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	REFORMA Y MODERNIZACION DEL ESTADO	9. INDUSTRIA E INNOVACIÓN; 11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	EJE ESTRATÉGICO: RESPONSABILIDAD SOCIAL. OBJETIVO GENERAL N° 6. Desarrollar las acciones de responsabilidad social integradas a la labor institucional, orientándolas a la promoción del emprendimiento, la innovación y el desarrollo sostenible de la comunidad.	POLÍTICAS AMBIENTALES NACIONALES	1. Se concluye, del objetivo general planteado en esta investigación científica, que existe relación altamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Respecto al Rho de Spearman, se deduce que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,455 con Sig. (bilateral) ,008. 2. Se colige que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Según el Rho de Spearman, se saca que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,378 con Sig. (bilateral) ,030. 3. Se desprende que existe relación altamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Del Rho de Spearman, se induce que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,450 con Sig. (bilateral) ,009. 4. Se concluye que existe relación altamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Referente al Rho de Spearman, se induce que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,536 con Sig. (bilateral) ,001. 5. Se colige que no existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Respecto al Rho de Spearman, resulta que hay una correlación positiva débil entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,310 con Sig. (bilateral) ,079. 6. Se concluye que existe relación altamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario director de las instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. Respecto al Rho de Spearman, resulta que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de ,488 con Sig. (bilateral) ,004."	S/ 4,500.00	

FOTOS



TABLAS Y FIGURAS GRÁFICAS

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

1. Dimensión: Elementos tangibles

TABLA 1

P.1 ¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	12,1
	Casi siempre	23	69,7
	Siempre	6	18,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

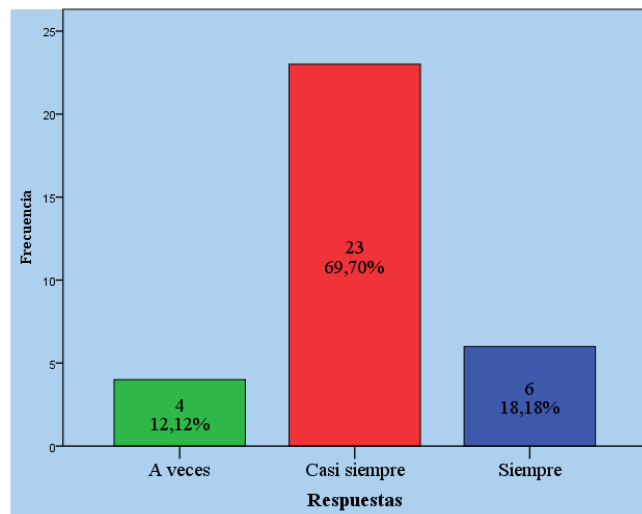


Figura 1

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 1, respondieron casi siempre con un 60.70% (23 encuestados), siempre con un 18.18% (6 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 2

P.2 ¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido			
	A veces	5	15,2
	Casi siempre	19	57,6
	Siempre	9	27,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

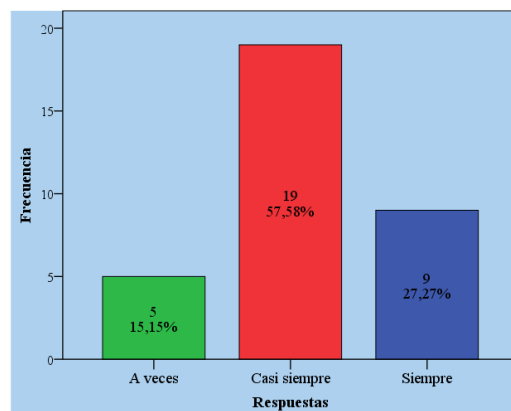


Figura 2

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 2, respondieron casi siempre con un 57.58% (19 encuestados), siempre con un 27.27% (9 encuestados) y a veces con un 15.15% (5 encuestados).

TABLA 3

P.3 ¿La UGEL, cuenta con trabajadores de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	9,1
Casi siempre	18	54,5
Siempre	12	36,4
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

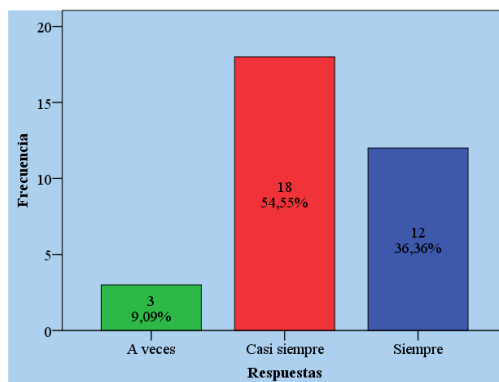


Figura 3

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 3, respondieron casi siempre con un 54.55% (18 encuestados), siempre con un 36.36% (12 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

2. Dimensión: Fiabilidad

TABLA 4

P.4 ¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	9,1
Casi siempre	22	66,7
Válido Siempre	8	24,2
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

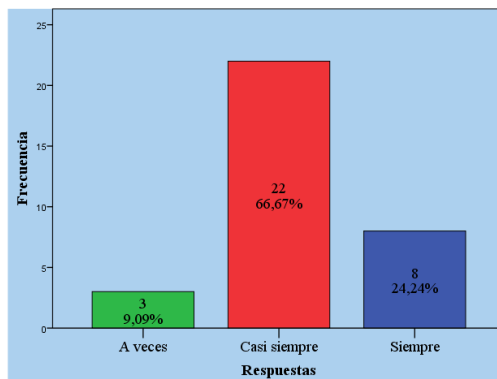


Figura 4

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 4, respondieron casi siempre con un 66.67% (22 encuestados), siempre con un 24.24% (8 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

TABLA 5

P.5 ¿Esta Unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	6,1
Válido Casi siempre	26	78,8
Siempre	5	15,2

Total	33	100,0
-------	----	-------

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

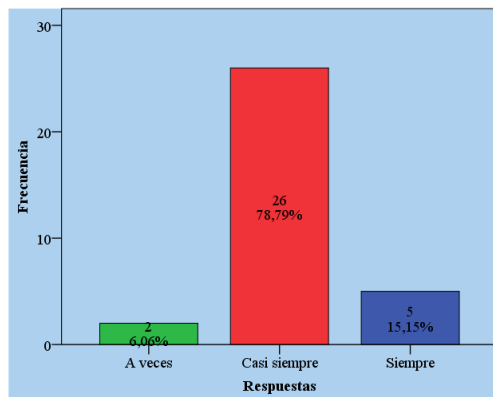


Figura 5

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 5, respondieron casi siempre con un 78.79% (26 encuestados), siempre con un 15.15% (5 encuestados) y a veces con un 6.06% (2 encuestados).

TABLA 6

P.6 ¿Esta Unidad desempeña sus servicios de manera correcta a la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Válido	A veces	7	21,2
	Casi siempre	24	72,7
	Siempre	2	6,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

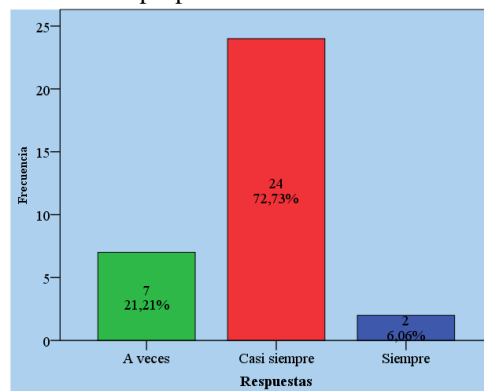


Figura 6

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 6, respondieron casi siempre con un 72.73% (24 encuestados), a veces con un 21.21% (7 encuestados) y siempre con un 6.06% (2 encuestados).

TABLA 7

P.7 ¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

	A veces	2	6,1
	Casi siempre	21	63,6
Válido	Siempre	10	30,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

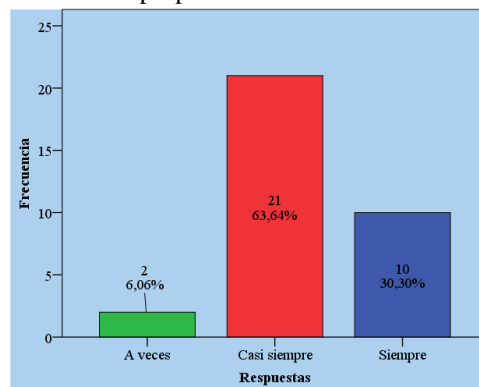


Figura 7

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 7, respondieron casi siempre con un 63.64% (21 encuestados), siempre con un 30.30% (10 encuestados) y siempre con un 6.06% (2 encuestados).

3. Dimensión: Capacidad de respuesta

TABLA 8

P.8 ¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	15,2
	Casi siempre	24	72,7
	Siempre	4	12,1
Total		33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

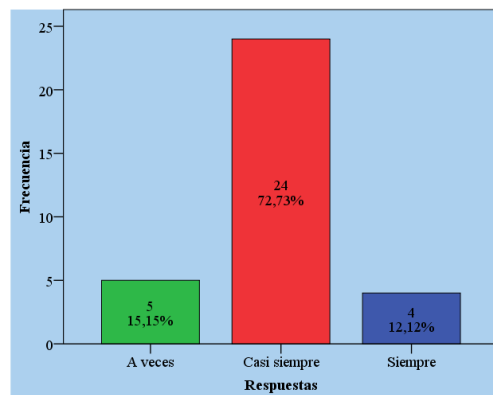


Figura 8

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 8, respondieron casi siempre con un 72.73% (24 encuestados), a veces con un 15.15% (5 encuestados) y siempre con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 9

P.9. ¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
A veces	4	12,1
Casi siempre	21	63,6
Siempre	8	24,2
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

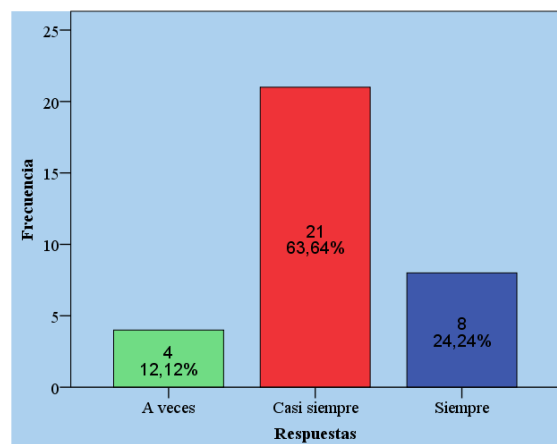


Figura 9

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

Interpretación: Los encuestados respecto de la pregunta 9, respondieron casi siempre con un 63.64% (21 encuestados), siempre con un 24.24% (8 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 10

P.10 ¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	12,1
	Casi siempre	20	60,6
	Siempre	9	27,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

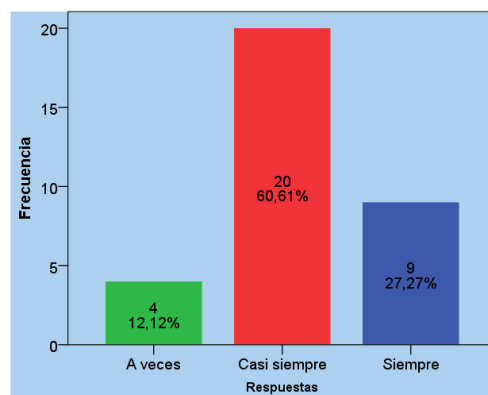


Figura 10

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 10, respondieron casi siempre con un 63.64% (21 encuestados), siempre con un 27.27% (9 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 11

P.11 ¿La atención de un visado de certificado de estudios es rápida?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	9,1
	Casi siempre	26	78,8
	Siempre	4	12,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

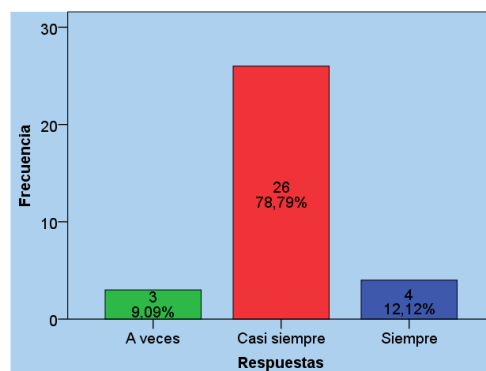


Figura 11

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 11, respondieron casi siempre con un 78.79% (26 encuestados), siempre con un 12.12% (4 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

TABLA 12

4. Dimensión: Seguridad

P.12 ¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	15,2
	Casi siempre	18	54,5
	Siempre	10	30,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

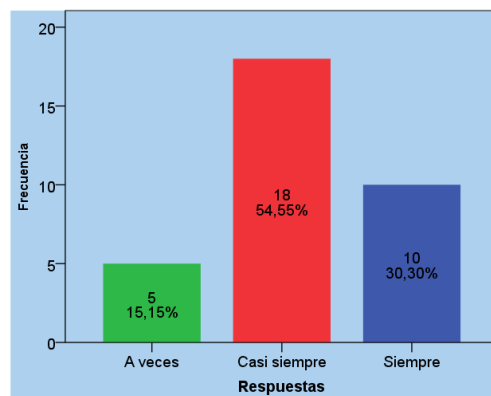


Figura 12

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 12, respondieron casi siempre con un 54.55% (18 encuestados), siempre con un 30.30% (10 encuestados) y a veces con un 15.15% (5 encuestados).

TABLA 13

P.13. ¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
A veces	5	15,2
Casi siempre	19	57,6
Siempre	9	27,3
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

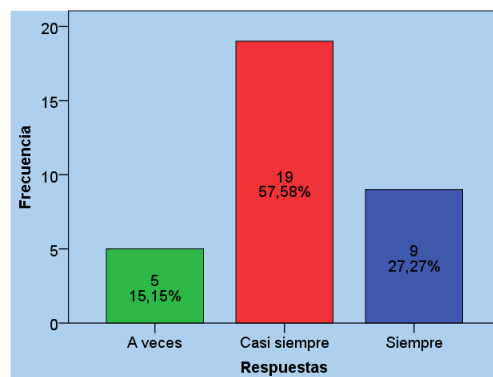


Figura 13

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 13, respondieron casi siempre con un 57.58% (19 encuestados), siempre con un 27.27% (9 encuestados) y a veces con un 15.15% (5 encuestados).

TABLA 14

P.14 ¿La UGEL, mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	9	27,3
	Casi siempre	16	48,5
	Siempre	8	24,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

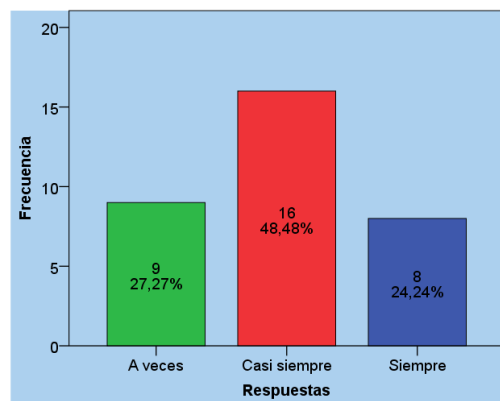


Figura 14

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 14, respondieron casi siempre con un 48.48% (16 encuestados), a veces con un 27.27% (9 encuestados) y siempre con un 24.24% (8 encuestados).

TABLA 15

P.15 ¿El personal administrativo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	7	21,2
	Casi siempre	17	51,5
	Siempre	9	27,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

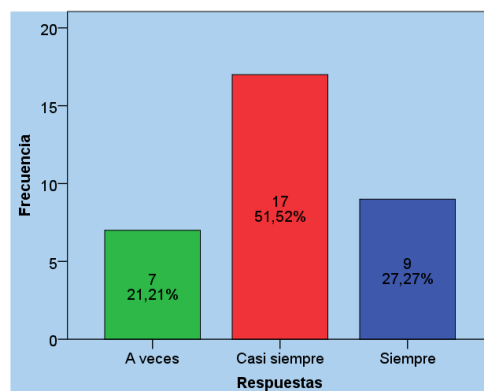


Figura 15

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza,2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 15, respondieron casi siempre con un 51.52% (17 encuestados), siempre con un 27.27% (9 encuestados) y a veces con un 21.21% (7 encuestados).

5. Dimensión: Empatía

TABLA 16

P.16 ¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	12,1
	Casi siempre	18	54,5
	Siempre	11	33,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

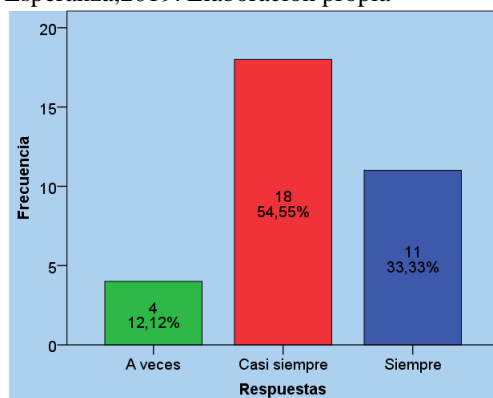


Figura 16

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 16, respondieron casi siempre con un 54.55% (18 encuestados), siempre con un 33.33% (11 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 17

P.17 ¿Esta unidad se preocupa por los intereses de sus usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	9	27,3
	Casi siempre	15	45,5
	Siempre	9	27,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

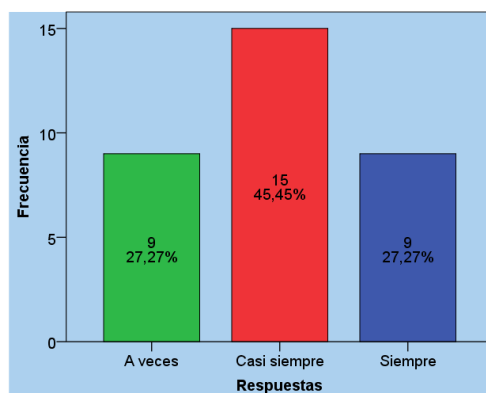


Figura 17

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 17, respondieron casi siempre con un 45.45% (15 encuestados), siempre con un 27.27% (9 encuestados) y a veces con un 27.27% (9 encuestados).

TABLA 18

P.18 ¿El personal administrativo de la UGEL, lo escuchó atentamente y lo trato con paciencia y respeto?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	15,2
	Casi siempre	22	66,7
	Siempre	6	18,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019

Elaboración propia

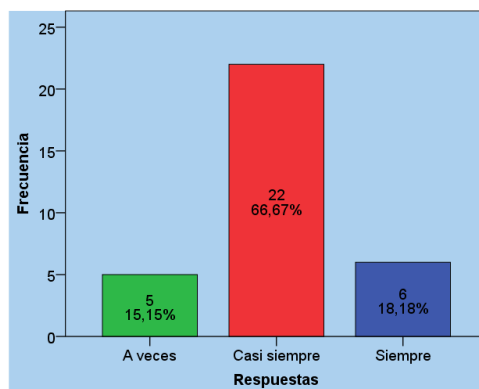


Figura 18

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 18, respondieron casi siempre con un 66.67% (22 encuestados), siempre con un 18.18% (6 encuestados) y a veces con un 15.15% (5 encuestados).

TABLA 19

P.19 ¿El personal de la UGEL, le explicó en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	7	21,2
	Casi siempre	16	48,5
	Siempre	10	30,3
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

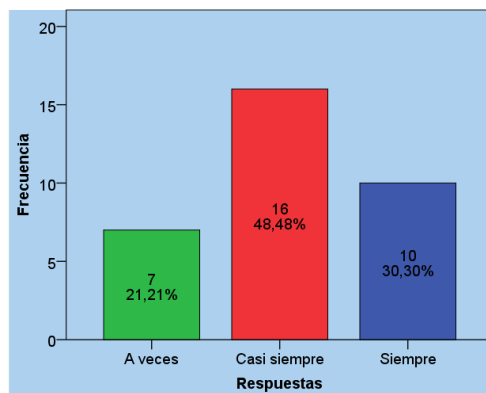


Figura 19

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 19, respondieron casi siempre con un 48.48% (16 encuestados), siempre con un 30.30% (10 encuestados) y a veces con un 21.21% (7 encuestados).

VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

1. Dimensión: Calidad funcional recibida

TABLA 20

P.20 ¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	12,1
	Casi siempre	27	81,8
	Siempre	2	6,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

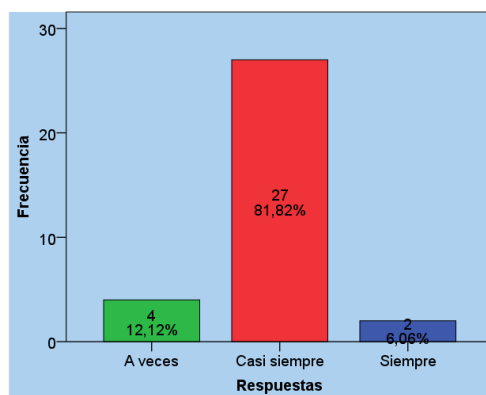


Figura 20

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 20, respondieron casi siempre con un 81.82% (27 encuestados), a veces con un 12.12% (4 encuestados) y siempre con un 6.06% (2 encuestados).

TABLA 21

P.21 ¿En esta unidad se da el servicio que Usted espera?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	2	6,1
Casi siempre	26	78,8
Siempre	5	15,2
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019
Elaboración propia

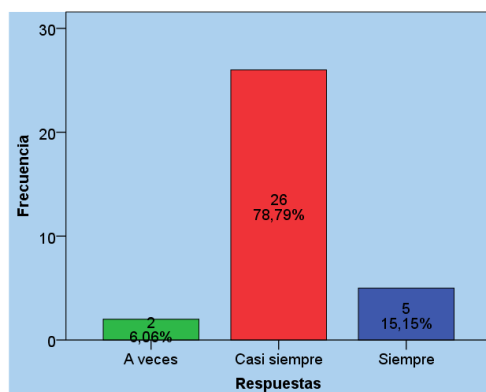


Figura 21

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 21, respondieron casi siempre con un 78.79% (26 encuestados), siempre con un 15.15% (5 encuestados) y a veces con un 6.06% (2 encuestados).

TABLA 22

P.22 ¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	5	15,2
Casi siempre	23	69,7
Siempre	5	15,2
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

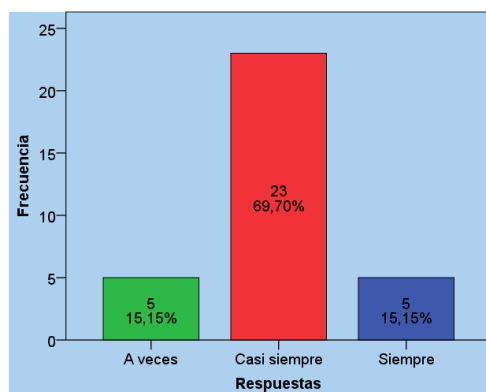


Figura 22

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 22, respondieron casi siempre con un 69.79% (23 encuestados), siempre con un 15.15% (5 encuestados) y a veces con un 15.15% (5 encuestados).

TABLA 23

P.23 ¿Esta unidad presta un servicio de atención satisfactorio en comparación con otras UGELS?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	3	9,1
Casi siempre	26	78,8
Siempre	4	12,1
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

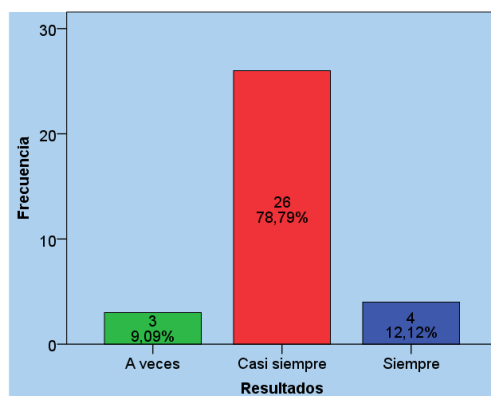


Figura 23

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 23, respondieron casi siempre con un 78.79% (26 encuestados), siempre con un 12.12% (4 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

2. Dimensión: Calidad técnica percibida

TABLA 24

P.24 ¿Observó mejoras en servicio brindado en esta unidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	15,2
	Casi siempre	24	72,7
	Siempre	4	12,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

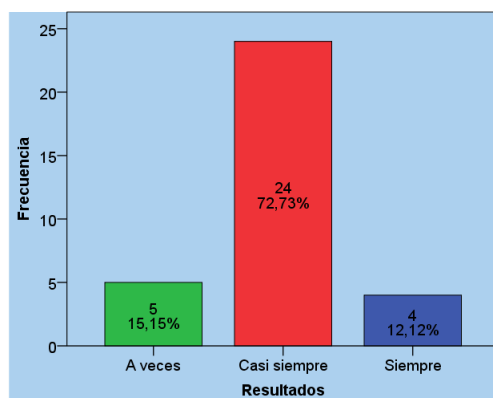


Figura 24

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 24, respondieron casi siempre con un 72.73% (24 encuestados), a veces con un 12.12% (4 encuestados) y siempre con un 15.15% (5 encuestados).

TABLA 25

P.25 ¿La calidad de los servicios prestados son conforme para Usted?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	12,1
	Casi siempre	24	72,7
	Siempre	5	15,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

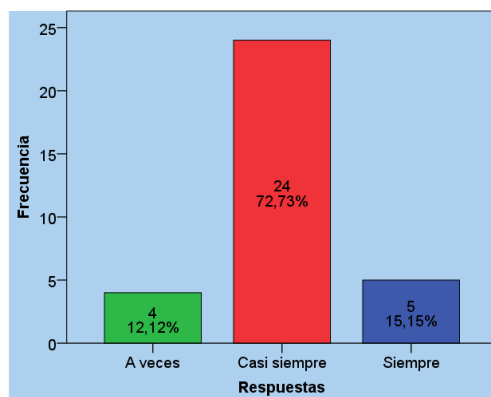


Figura 25

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 25, respondieron casi siempre con un 72.73% (24 encuestados), siempre con un 15.15% (5 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 26

P.26 ¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	12,1
	Casi siempre	23	69,7
	Siempre	6	18,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

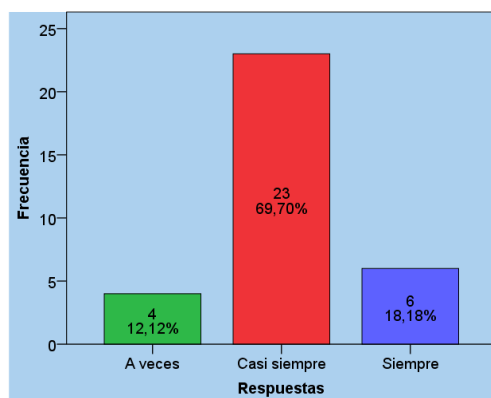


Figura 26

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 26 respondieron casi siempre con un 69.70% (23 encuestados), siempre con un 18.18% (6 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 27

P.27 ¿El personal de la UGEL, le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	15,2
	Casi siempre	23	69,7
	Siempre	5	15,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

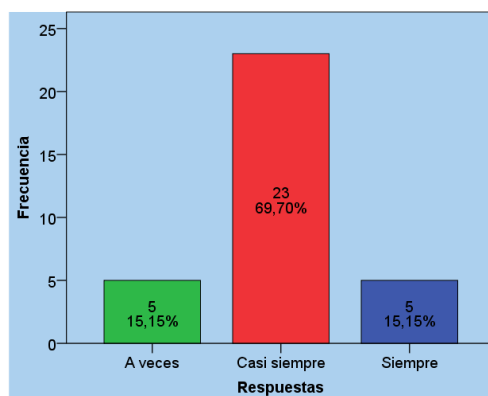


Figura 27

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 27 respondieron casi siempre con un 69.70% (23 encuestados), siempre con un 15.15% (5 encuestados) y a veces con un 15.15% (5 encuestados).

3. Dimensión: Valor percibido

TABLA 28

P.28 ¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	3	9,1
Casi siempre	20	60,6
Siempre	10	30,3
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

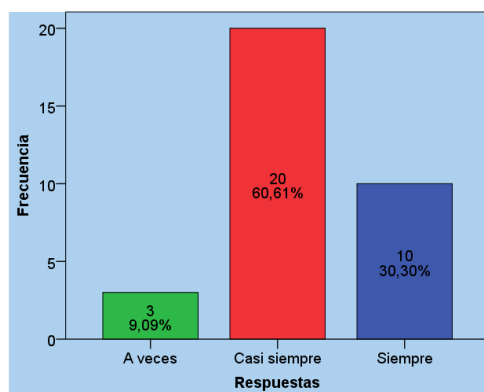


Figura 28

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 28 respondieron casi siempre con un 60.61% (20 encuestados), siempre con un 30.30% (10 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

TABLA 29

P.29 ¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	3	9,1
Casi siempre	21	63,6
Siempre	9	27,3
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

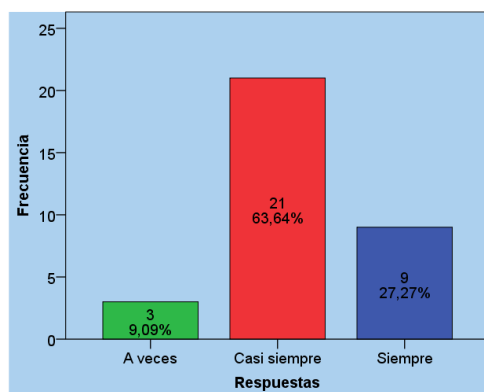


Figura 29

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 29 respondieron casi siempre con un 63.64% (21 encuestados), siempre con un 27.27% (9 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

TABLA 30

P.30 ¿Cuándo se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados, esta unidad mostró interés por resolverlos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	3	9,1
Casi siempre	28	84,8
Siempre	2	6,1
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

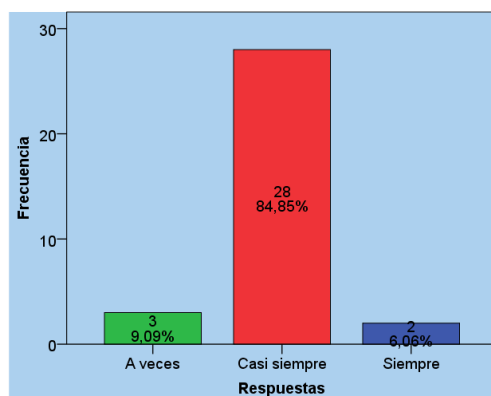


Figura 30

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 30 respondieron casi siempre con un 84.85% (28 encuestados), a veces con un 6.06% (2 encuestados) y siempre con un 9.09% (3 encuestados).

TABLA 31

P.31 ¿El personal de la UGE, valora el tiempo que Usted invierte para realizar sus trámites?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	9,1
	Casi siempre	27	81,8
	Siempre	3	9,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

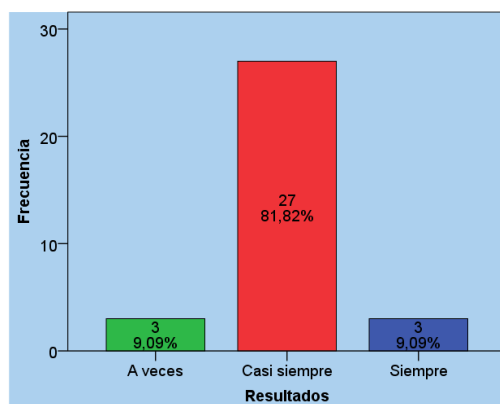


Figura 31

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 31 respondieron casi siempre con un 81.82% (27 encuestados), siempre con un 9.09% (3 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

4. Dimensión: Confianza

TABLA 32

P.32 ¿Al recibir un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	9,1
	Casi siempre	23	69,7
	Siempre	7	21,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

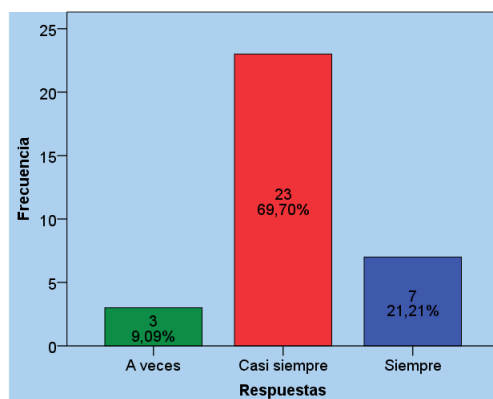


Figura 32

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 32 respondieron casi siempre con un 69.70% (23 encuestados), siempre con un 21.21% (7 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

TABLA 33

P.33 ¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	9,1
	Casi siempre	28	84,8
	Siempre	2	6,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

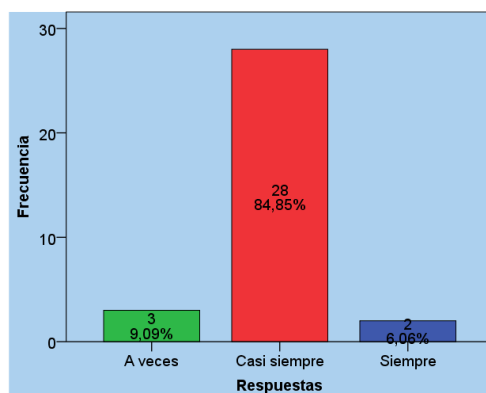


Figura 33

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 33 respondieron casi siempre con un 84.85% (28 encuestados), a veces con un 9.09% (3 encuestados) y siempre con un 6.06% (2 encuestados).

TABLA 34

P.34 ¿El personal de la UGEL, le inspira confianza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	6,1
	Casi siempre	27	81,8
	Siempre	4	12,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

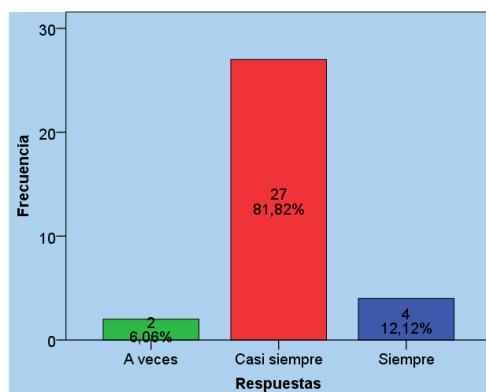


Figura 34

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 34 respondieron casi siempre con un 81.82% (27 encuestados), siempre con un 12.12% (4 encuestados) y a veces con un 6.06% (2 encuestados).

TABLA 35

P.35 ¿La UGEL, ha desconfiado de los documentos que Usted ha presentado al realizar un trámite?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	17	51,5
	Casi nunca	7	21,2
	A veces	2	6,1
	Casi siempre	5	15,2
	Siempre	2	6,1
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

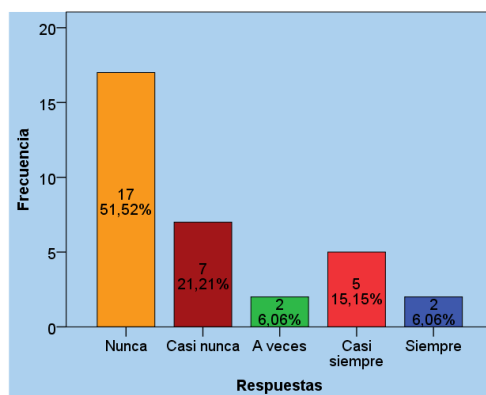


Figura 35

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 35 respondieron nunca con un 51.52% (17 encuestados), casi nunca con un 21.21%, casi siempre con un 15.15% (5 encuestados), a veces con un 6.06% (2 encuestados) y siempre con un 6.06% (2 encuestados).

5. Dimensión: Expectativas

TABLA 36

P.36 ¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	3	9,1
Casi siempre	21	63,6
Siempre	9	27,3
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

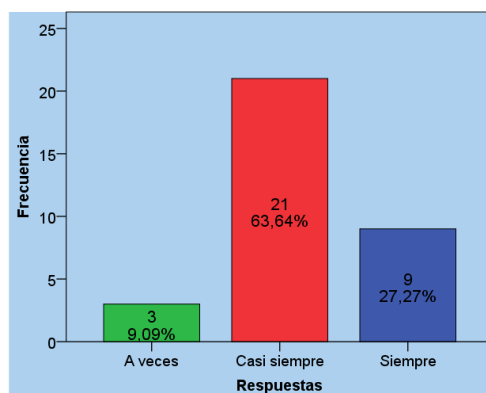


Figura 36

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 36 respondieron casi siempre con un 63.64% (21 encuestados), siempre con un 27.27% (9 encuestados) y a veces con un 9.09% (3 encuestados).

TABLA 37

P.37 ¿El personal de esta unidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	12,1
	Casi siempre	24	72,7
	Siempre	5	15,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

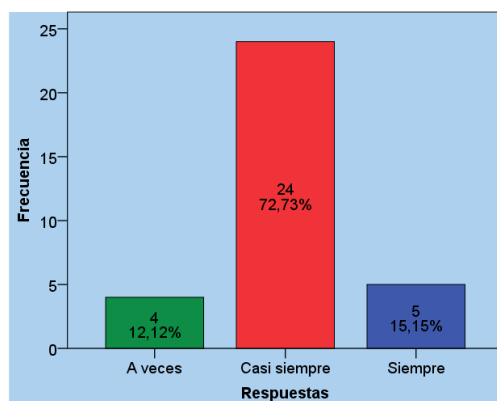


Figura 37

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 37 respondieron casi siempre con un 72.73% (24 encuestados), siempre con un 15.15% (5 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 38

P.38 ¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	4	12,1
Casi siempre	23	69,7
Siempre	6	18,2
Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

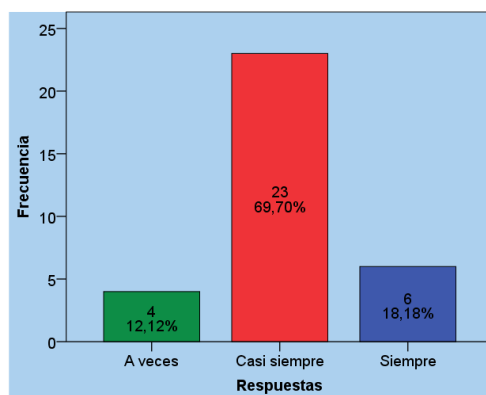


Figura 38

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 38 respondieron casi siempre con un 69.70% (23 encuestados), siempre con un 18.18% (6 encuestados) y a veces con un 12.12% (4 encuestados).

TABLA 39

P.39 ¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	6	18,2
	Casi siempre	21	63,6
	Siempre	6	18,2
	Total	33	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia

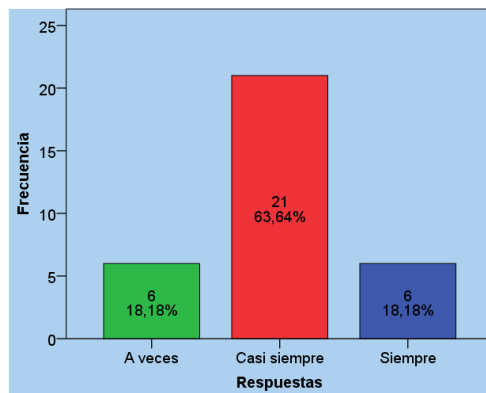


Figura 39

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019. Elaboración propia.

Interpretación

Los encuestados respecto de la pregunta 39 respondieron casi siempre con un 63.64% (21 encuestados), a veces con un 18.18% (6 encuestados) y siempre con un 18.18% (6 encuestados).

