



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA  
SATISFACCION DE ATENCION DEL USUARIO EN LA  
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL-  
ANDAHUAYLAS, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Jorge Luis Zarate Coronado

**ASESOR:**

Dr. Edgar Luis Martínez Huamán

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**TRUJILLO - PERÚ  
2018**

## Página del Jurado

A Dios, por permitirme que en esta parte de mi vida pueda alcanzar mi consolidación en mi vida en mi vida académica y profesional.

A mis padres Serapio y Julia, por sus consejos y preocupación constante.

A mí querida esposa Mirian y a mis amados hijos Sebastián, Enzo, Rodrigo y Micaela, por su gran apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más profundo agradecimiento a las Autoridades de la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de cumplir una meta personal.

Del mismo modo agradezco al Dr. Edgar Luis Martínez Huamán, asesor de mi trabajo por su asesoría y apoyo constante.

## Declaratoria de Autenticidad

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción de Atención del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local-Andahuaylas, 2018” con la finalidad de describir, comparar e instaurar la concordancia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Andahuaylas, la información obtenida será de gran utilidad no solo para la mejora de la calidad de servicio y la satisfacción al usuario sino también mejorar el trato de atención que día a día reciben los clientes.

Se presenta esta investigación en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Señores del jurado, es mi deseo que esta investigación sea evaluada y obtener la aprobación.

EL AUTOR

## Índice

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	13
<b>DEDICATORIA</b> .....	13
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	15
<b>RESUMEN</b> .....	23
<b>ABSTRACT</b> .....	24
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	25
1.1. Realidad problemática .....	25
1.2 Trabajos previos.....	26
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	32
1.3.3 Satisfacción del usuario.....	33
1.3.4 Dimensiones de Satisfacción del Usuario: .....	
1.4 Formulación del problema.....	36
Problemas específicos .....	36
1.5 Justificación del estudio .....	36
1.6 Hipótesis.....	37
Hipótesis específicas .....	
1.7 Objetivos .....	37
Objetivo general .....	37
Objetivos específicos.....	37
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	39
2.1. Variable .....	39
2.2 Operacionalización de Variables .....	39
2.3 Metodología .....	39
2.3.1 Tipo de Estudio.....	39
2.3.2 Diseño .....	39
2.4 Población y muestra.....	40
2.4.1. Población .....	40
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
2.6 Métodos de análisis de datos .....	41
<b>III. RESULTADOS</b> .....	42
3.1 Descripción de los resultados.....	42
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	64

<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	66
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	68
<b>REFERENCIAS</b> .....	69
<b>ANEXOS</b> .....	73



## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Población de estudio</i> .....	40
Tabla 2. Muestra de estudio .....	40
Tabla 3. Escala de fiabilidad según Kuder Richardson .....	
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos de investigación .....	
Tabla 5. Resultados de la variable Calidad de servicio.....	42
Tabla 6. Resultados de la dimensión planear .....	43
Tabla 7 Resultados de la dimensión Organizar .....	44
Tabla 8. Resultados de la dimensión Dirigir .....	45
Tabla 9. Resultados de la dimensión Controlar .....	46
Tabla 10. Resultados de la variable satisfacción del usuario.....	47
Tabla 11 Resultados de la dimensión elementos tangibles .....	48
Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.....	49
Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad .....	50
Tabla 14 Resultados descriptivos de la dimensión empatía .....	51
Tabla 15. Tabla de doble entrada entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario .....	52
Tabla 16. Tabla de doble entrada entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario .....	53
Tabla 17. Tabla de doble entrada entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable Calidad de Servicio .....	55
Tabla 18. Tabla de doble entrada entre la dimensión de Fiabilidad y la variable Calidad de Servicio .....	56
Tabla 19 Escala de valor de Rho de Spearman .....	58

Tabla 20. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis general.....	58
Tabla 21. Prueba de correlación Rho de Spearman de la dimensión planear y calidad de servicio.....	59
Tabla 22. Prueba de correlación Rho de Spearman de la dimensión organizar y calidad de servicio.....	60
Tabla 23. Prueba de correlación Rho de Spearman de la dimensión dirigir y calidad de servicio.....	61
Tabla 24. Prueba de correlación Rho de Spearman de la dimensión dirigir y calidad de servicio.....	62

### **Índice de Ilustraciones**

Ilustración 1. Esquema del diseño de investigación.....	40
Ilustración 2. Resultados de la variable Calidad de servicio .....	42
Ilustración 3. Resultados de la dimensión planear.....	44
Ilustración 4. Resultados de la dimensión Organizar .....	45
Ilustración 5. Resultados de la dimensión Dirigir .....	46
Ilustración 6. Resultados de la dimensión Control .....	47
Ilustración 7. Resultados de la variable satisfacción del usuario.....	48
Ilustración 8. Resultados de la dimensión elementos tangibles .....	49
Ilustración 9. Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta ...	50
Ilustración 10. Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad .....	51

Ilustración 11. Resultados descriptivos de la dimensión empatía .....	52
Ilustración 12. Tabla cruzada entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario .....	53
Ilustración 13. Tabla de doble entrada entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario .....	54
Ilustración 14. Tabla cruzada de la dimensión de capacidad de respuesta y la variable Calidad de Servicio .....	55
Ilustración 15. Tabla cruzada de la dimensión de Fiabilidad y la variable Calidad de Servicio .....	56

## RESUMEN

La presente tesis poseyó como un objetivo general, establecer la relación que existe entre el nivel de la Calidad de Servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL, Andahuaylas, 2018.

La investigación fue cuantitativa, de carácter descriptivo correlacional; la muestra es constituida por 102 usuarios de la UGEL, Andahuaylas; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados obtenidos indican que el 68,4% que la Calidad de servicio es medio cuando la satisfacción del usuario es *regular*; asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre las variables fue de 0,708\*\*, lo cual significa que tiene *Buena correlación*: Por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 lo cual permite aceptar la hipótesis inicial afirmando que existe una relación significativa entre Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Andahuaylas 2018.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, capacidad de respuesta, satisfacción del usuario, elementos tangibles.

## ABSTRACT

This thesis had as a general objective, to establish the relationship that exists between the level of service quality and user satisfaction in the UGEL, Andahuaylas, 2018.

The research was quantitative, of a descriptive correlational nature; the sample is constituted by 102 users of the UGEL, Andahuaylas; The survey technique was used and the questionnaire as an instrument.

The results obtained indicate that 68.4% of the quality of service is average when user satisfaction is regular; In addition, Spearman's correlation coefficient obtained between the variables was 0.708 \*\*, which means that it has a good correlation: On the other hand, the level of significance obtained is 0.000 which allows the initial hypothesis to be accepted, stating that there is a significant relationship Between Quality of service and user satisfaction at UGEL Andahuaylas 2018.

**Keywords:** Quality of service, responsiveness, user satisfaction, tangible elements.