



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de  
Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cruzado Morey, Orry Nays (ORCID. 0000-0001-5317-6972)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

## Dedicatoria

Dedicado a mi familia por su amor incondicional.

Orry

## **Agradecimiento**

Al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, por el apoyo en la documentación requerida, a la Universidad César Vallejo, a mis docentes.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III.METODOLOGÍA .....</b>	<b>19</b>
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2.Variables y Operacionalización .....	20
3.3.Población ( criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	21
3.5.Procedimientos.....	24
3.6.Métodos de análisis de datos .....	24
3.7.Aspectos éticos .....	24
<b>IV.RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>V.DISCUSIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>51</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	27
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	28
Tabla 3.	Análisis de la relación entre las necesidades y expectativas de las personas con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020..	29
Tabla 4.	Análisis de la relación entre el valor de servicio con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	30
Tabla 5.	Análisis de la relación entre el fortalecimiento del servicio con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	31
Tabla 6.	Análisis de la relación entre el liderazgo y compromiso con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	32
Tabla 7.	Análisis de la relación entre la cultura de calidad con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	33
Tabla 8.	Análisis de la correlación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	35

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	35
--	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 569 usuarios y una muestra de 238 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, 2020, muestra un nivel muy mala con 40%. Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, tiene un nivel indiferente con un 46%; concluyendo que existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,847 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

**Palabras claves:** Calidad, usuario, gestión.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of the service with user satisfaction in the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 569 users and a sample of 238 users, the data collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire, the results determined that the level of service quality in the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, 2020, sample a very bad level with 40%. Likewise, the level of user satisfaction in the Alto Amazonas Local Educational Management Unit has an indifferent level with 46%; concluding that there is a relationship between service quality and user satisfaction in the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, due to the fact that the spearman correlation coefficient obtained a value of 0.847, which indicates a high positive correlation and the bilateral significance level is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

**Keywords:** Quality, user, management.