



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Unidad de
Gestión Educativa Local de Apurímac – Perú, 2021.**

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

AUTORA:

Farfan Davalos, Rocio (ORCID: [0000-0003-1785-0936](https://orcid.org/0000-0003-1785-0936))

ASESOR:

Dr. Merino Nuñez, Mirko (ORCID: 0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi padre, Alipio Farfán Mendoza, por todas las alegrías, por su ejemplo, por su fuerza, por enseñarme que con voluntad todo es posible y por confiar en mí, como nadie.

Rocio

Agradecimiento

Cuando se inicia una aventura académica, como la maestría, hay mucho que agradecer, porque solos no lo logramos.

A Dios por que sin el nada es posible.

A los docentes de la Escuela de Post Grado en Gestión Pública, que nos acompañaron a lo largo de las diferentes experiencias de aprendizaje y contribuyeron en nuestra formación profesional.

Al Dr. Mirko Merino Núñez, mi asesor, por su paciencia y profesionalismo.

Rocio.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Índice de Contenidos	iii
Índice de Tablas.....	iv
Índice de Figuras	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLÓGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, Muestra y Muestreo	16
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de Análisis de Datos	18
3.7. Aspectos Éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1.....	20
Tabla 2.....	21
Tabla 3.....	22
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	24
Tabla 6.....	25
Tabla 7.....	26
Tabla 8.....	27
Tabla 9.....	28
Tabla 10.....	29
Tabla 11.....	30
Tabla 12.....	31
Tabla 13.....	32
Tabla 14.....	33
Tabla 15.....	34
Tabla 16.....	35
Tabla 17.....	36
Tabla 18.....	37
Tabla 19.....	38
Tabla 20.....	39
Tabla 21.....	40
Tabla 22.....	41
Tabla 23.....	41
Tabla 24.....	64
Tabla 25.....	68

Índice de figuras

Figura 1.....	14
---------------	----

Resumen

El objetivo del presente resultado de investigación fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac, 2021. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de alcance Correlacional, de tipo Aplicada, con un diseño No experimental, Transeccional – Correlacional causal. La población estuvo conformada por los docentes del nivel secundario de la UGEL Aymaraes, que suman 326 docentes, la muestra estuvo conformada por 70 docentes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario, en la investigación se elaboró dos cuestionarios, uno para medir variable independiente Calidad de Servicio que se construyó siguiendo el modelo SERVQUAL, que contenía 22 ítems, el otro instrumento para medir la variable dependiente Satisfacción del Usuario fue elaborado en base al modelo ACSI, conformado por 20 ítems, para procesar los datos y se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 . Los resultados de la investigación concluyeron que la variable calidad de servicio influye significativamente, en un 62.6% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the influence of service quality on user satisfaction in a UGEL in Apurímac, 2021. The research was of a basic, transectional - explanatory type. The population was made up of teachers at the UGEL Aymaraes secondary level, totaling 326 teachers, the sample was made up of 70 teachers, selected through a non-probabilistic sampling, for convenience. For data collection, the survey was used as a technique, whose instrument was a questionnaire, in the research two questionnaires were elaborated, one to measure the independent variable quality of service that was constructed following the SERVQUAL model, which contained 22 items, the other instrument To measure the dependent variable User Satisfaction, it was prepared based on the ACSI model, made up of 20 items, for the collection of information on the variable, to process the data, and the statistical software SPSS version 25 was used. The results of the research concluded that the quality of service variable has a significant influence, 62.6% on user satisfaction in a UGEL in Apurímac - 2021.

Keywords: Quality of service, User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Las diferentes administraciones públicas, tienen como reto convertirse a sí mismas, en instituciones eficaces y eficientes capaces de gestionar y movilizar toda la maquinaria estatal encargada de administrar los recursos del estado, a favor de la ciudadanía, vemos que en los diferentes ámbitos estas administraciones, son lentas, con muchas trabas burocráticas, siendo una necesidad convertirlas en dinámicas, capaces de gestionar los recursos en menor tiempo y al menor costo, al respecto, Fernández, Y. et al. (2008), señalan que a partir de los años 80 las administraciones públicas a nivel mundial experimentaron transformaciones debido a las nuevas circunstancias, culturales, informáticas y económicas, durante el siglo XX las administraciones estatales habían tomado protagonismo en la gestión pública, ello debido a que se vivió dos guerras, post guerras mundiales, la gran depresión de 1929 que impulso a los Estados a tomar medidas proteccionistas, todo ello configuro un escenario en el que la responsabilidad recaía sobre el estado, impulsando de esta manera la construcción y reconstrucciones de las administraciones estatales, sin embargo este sistema no tenía mayor control, por ser el estado el máximo ente supervisor, en ese escenario las administraciones públicas son lentas, al punto de entorpecer y retrasar el trabajo, debido a que se implanto un sistema burocrático, en muchos casos con grandes porcentajes de corrupción. A pesar de que se inicia un proceso de Nueva Gestión pública a nivel mundial, no todos los países logran modernizar sus gestiones debido a que cada país es diferente y tiene sus propias problemáticas, siendo un factor común la corrupción enquistada en todos sus niveles y sectores.

A nivel global en la administración pública, hubo cambios que se han caracterizado por el interés mostrado por las entidades gubernamentales en estimar la calidad del servicio que prestan sustentada en bases teóricas. En el municipio de Castellón de la Plata, (España 2014), se diseñaron unas encuestas de satisfacción que incluía un manual para su elaboración, desde la oficina de "Modernización y Calidad de Servicios Municipales", que es una guía que

recomienda utilizar el diseño SERVQUAL para evaluar las expectativas y satisfacción y el modelo SERVPERF cuando se quiera evaluar satisfacción.

En ese contexto, en el Perú se creó, la "Ley N° 27658 (2012), Ley Marco de Modernización del Estado", que señala la necesidad de modernizar el estado, en cada una de sus instituciones, en los tres niveles de gobierno, nacional, regionales y distritales, con el objetivo de lograr una mejora en la gestión pública que se vea reflejada en la construcción de una sociedad democrática, que vele por todos sus ciudadanos y ciudadanas, que conozca sus diversas y complejas realidades y desde allí plantea políticas que permitan eliminar las desigualdades, y construir un país para todos, en la ruta de modernización estatal, es importante partir por reconocer que las diferentes instancias públicas presentan bajos niveles de calidad en los diferentes servicios que prestan.

En esa línea, en las "Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)", se ejecutan de manera descentralizada lo dispuesto desde el Ministerio de Educación como máximo ente en materia educativa, tienen autonomía en el ámbito de su competencia, y depende técnica, normativa y administrativamente de la Dirección Regional de Educación, durante el año, rigen su trabajo en función de los Compromisos de Desempeño, que miden el desempeño por resultados de la UGEL, para el 2021, la Resolución Ministerial 042-2021-MINEDU, 2021, se plantearon 13 compromisos de desempeño.

La UGEL tienen como usuarios al personal de las Instituciones Educativas entre administrativos, directores, docentes y de servicio, en el marco de la modernización del estado, deben de brindar servicios de calidad, hecho que no siempre es percibido por los usuarios de la UGEL Aymaraes en la región Apurímac, porque estos perciben baja calidad en aspectos como la atención oportuna, la empatía, el cumplimiento de tiempos pactados, la transparencia en los procesos, etc.

Por ello preguntamos: ¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021? Y los problemas específicos: a) ¿Cuál es la influencia de la confiabilidad en la satisfacción del

usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?, b) ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?, c) ¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?, d) ¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?, e) ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?

Socialmente la investigación se justifica, porque la información obtenida de la investigación servirá a las autoridades y trabajadores en general de la UGEL Aymaraes para mejorar sus servicios de atención, teniendo en cuenta que la UGEL tiene como usuarios principalmente docentes y directores, docentes personal de servicio y administrativo de toda la provincia de Aymaraes, teniendo en cuenta que las UGEL son instancias de ejecución encargadas de administrar el servicio educativo en su jurisdicción, en los tres niveles educativos, y en la educación superior técnica y pedagógica, siendo importante cumplir con parámetros de calidad en los servicios que se prestan, dado que ello se materializa en logros de aprendizaje de los estudiantes, es decir aprendizajes que les serán útiles para su vida y es esta la razón de ser del sistema educativo, los resultados permitirán tomar mejores decisiones, que lleven a mejorar todos los servicios que desarrolla la UGEL en sus diferentes oficinas.

El objetivo general que tiene la investigación es: Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021. Respecto a las dimensiones de la variable independiente, se formularon los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la influencia de la confiabilidad en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac –2021, b) Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac –2021, c) Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, d) Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, e) Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac –2021.

Como hipótesis general planteamos: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021. Y las hipótesis específicas se plantearon considerando las dimensiones de las variables independiente a) La confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, b) La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, c) La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, d) La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, e) Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales encontramos a Peluffo y Catalán (2002) citado (García del Junco, 2014) quienes señalan que, cuando se refiere a las instituciones públicas, el desarrollo integral de la sociedad se logra cuando estas, dan tratamiento y solución a las diferentes necesidades de la población, y en los últimos años los usuarios han ido aumentando la demanda de mejor atención y en el menor tiempo posible, en los servicios que prestan estas instituciones. Adicionalmente Martín (2006) (Citado en Oviedo et al., 2014) considera importante que se creen mecanismos en la Gestión Pública, que les permitan recabar información de los usuarios respecto a la atención de sus intereses y necesidades.

Salas (2017) en, la contraloría Departamental del Meta en Colombia, realiza un análisis de la calidad de los servicios efectuados por el sector público, en el concluye que las mejoras en el servicio a los ciudadanos, se deben a que estos, están más y mejor informados sobre sus derechos y por ello exigen mejoras a las instituciones, despertando el interés en el sector público por desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar los servicios para los usuarios, para ello es importante conocer a los ciudadanos, en cuanto a sus necesidades y expectativas se refiere.

Así mismo Rocca (2016) El departamento de obras del Municipio de Berisso en Argentina, realiza un estudio para determinar la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios brindados por el sector público, investigación que utilizo el modelo SERVQUAL para estimar como es el servicio entregado por los trabajadores del departamento de Obras públicas, y el sentimiento de satisfacción que expresa el usuario al respecto tanto para cada una de las dimensiones y para el servicio en general, se obtuvo un valor de -0,0873, es decir se encuentra entre "Satisfecho" y "Algo Insatisfecho", mientras que los valores de cada dimensión fluctúan entre "Satisfecho", "Algo Insatisfecho" y "Algo Insatisfecho", encontrándose que los usuarios manifiestan estar "Muy satisfechos", en cuanto a

la dimensión seguridad, destacando el grado de Amabilidad de los trabajadores, las competencias laborales de los empleados.

Pérez et al. (2019) analizó las tendencias en la opinión que tienen los españoles, sobre de satisfacción en el sistema de salud, estudio realizado sobre la opinión recogida durante 12 años a pacientes y familiares, entre los años 2005 – 2017, donde se observó, que los usuarios tienen una opinión negativa respecto a la atención de la salud, se realizó un "análisis ecológico de series temporales" a los indicadores de crítica y satisfacción, los resultados señalan una tendencia estática en el manejo del sistema, visto desde la percepción de los usuarios, y una tendencia decreciente en lo referente a la atención primaria, y hospitalización, mientras que en cuanto al nivel de satisfacción en lo referente seguimiento por el pediatra y doctor de familia se observó una tendencia creciente. En comparación con las sociedades autónomas no se observaron enormes diferencias.

Yusoff et al. (2015). Han realizado un análisis con la intención de detectar las magnitudes de la satisfacción de los alumnos de negocios en el ámbito de enseñanza preeminente privada de Malasia y evaluar la predominación que los componentes demográficos poseen sobre la satisfacción. Este análisis identificó 12 componentes o magnitudes subyacentes que motiven la satisfacción de los alumnos de negocios en el PHE de Malasia. Se usó un estudio factorial exploratorio para detectar las magnitudes subyacentes que impulsan la satisfacción de los alumnos. Se han realizado ANOVA y pruebas t para evaluar la predominación que los componentes demográficos poseen en los resultados. Los resultados además indicaron la predominación de componentes demográficos en la satisfacción de los alumnos de negocios.

La importancia de prestar atención a la calidad en los servicios y productos ofrecidos tanto como a la satisfacción de estos frente a dichos servicios, han cobrado interés, en los últimos años se ha dado mayor énfasis en las instituciones públicas emulando las practicas que se vienen haciendo con mayor anterioridad en empresas privadas.

Por su lado Vergara et al., (2019) realizó un estudio que pretendió medir la calidad de los servicios realizados por los hospitales desde la mirada del usuario o paciente, situados en Cartagena de Indias en Colombia, se enfatizó en que, la infraestructura, la cobertura y el acceso son importantes en el servicio hospitalario además de influir en la satisfacción creando fidelidad en los usuarios, además de orientar las mejoras en la organización.

En cuanto a los estudios nacionales, considerados para los antecedentes, tenemos a Montalvo et al., (2020) quienes realizaron un estudio en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, buscaban establecer la relación existente entre la calidad de servicio proporcionado por el área de traumatología y la satisfacción de dichos pacientes, Consideraron como instrumentos dos cuestionarios, para recabar los datos, uno que permita ver la calidad de los servicios prestados y otra que permita valorar la satisfacción del usuario cuando recibe un servicio. identificándose que el mayor porcentaje de los usuarios en un 65,1%, percibe que el servicio es regular. De la investigación se determina, que los usuarios estarán más satisfechos en la medida de que se mejoren los servicios.

Así mismo Velarde y Canzio (2019) en los hospitales de las redes integradas de salud de Lima Este, buscaron hallar la relación entre la calidad del servicio de emergencia y la satisfacción de dichos pacientes, estudio realizado en la unidad de emergencia, para estimar la calidad en la atención, en base al diseño SERVQUAL, el autor manifiesta que un servicio de salud con estándares de calidad tiene profesionales altamente competentes, usa de manera eficiente los recursos, con un mínimo de riesgos frente a resultados positivos en la atención de los pacientes.

Cruz y Wellington (2019) En la provincia de los Ríos se realizó para determinar la influencia de la calidad de los servicios ofrecidos por las unidades de gestión Educativa, se buscó identificar los elementos que influyen en la satisfacción, corroborándose la influencia existente entre la calidad de los servicios prestados por las instituciones Educativas y la satisfacción que tienen tanto estudiantes como sus padres u apoderados, viéndose que es importante implementar una "cultura de gestión de la calidad" a todo nivel en los entornos

educativos, en los aspectos pedagógicos y administrativos, que garanticen mejores resultados, además de una evaluación constante que permita identificar dificultades, deficiencias y aciertos, siendo la educación un servicio, se debe estar conscientes de las necesidades de los usuarios para poder aportar a esas necesidades logrando la satisfacción que se verá reflejado en el logro de sus aprendizajes y las competencias desarrolladas para hacer frente a los problemas cotidianos.

Camac (2018) en el área de CRED del centro de salud San Carlos, en Santa Anita, se buscó la relación entre Calidad de servicio y satisfacción, se aplicó una encuesta a 132 madres de niños entre 0 a 1 año que asisten a sus controles, existiendo una correlación significativa entre la calidad de atención en el área de control de peso, en relación a la satisfacción de las madres y padres que llevan a sus hijos a dichos controles.

Portocarrero (2018) estudió, “Calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita – 2016”, se buscó establecer la relación existente, entre la calidad en los servicios brindados en las diferentes áreas del mercado y sus dimensiones y la satisfacción de los usuarios, en el estudio realizado a 184 clientes concurrentes al mercado mayorista, determinando que existe entre ambas una relación significativa, por consiguiente, cuanto mayor incremento hay en la calidad del servicio, se manifiesta un aumento en el nivel de satisfacción percibido por quienes asisten a dicho mercado.

Porras (2017) en estudio realizado en la UGEL Andahuaylas buscó determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios que asisten a dicha institución para realizar gestiones, se verificó que la calidad en el servicio prestado por la UGEL Andahuaylas influye directamente en el sentimiento de satisfacción que tienen los usuarios que concurren a realizar trámites en los distintos servicios que presta la UGEL, se plantea como debe ser la comunicación entre el personal de la UGEL Andahuaylas y los usuarios, la investigación recomienda la mejorar del ambiente físico, para una correcta interacción entre el área usuaria y el personal de la UGEL Andahuaylas.

Por su parte Chú (2017) en un estudio realizado en el área de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto, determino la calidad del servicio y su satisfacción, se aplicó un cuestionario del modelo SERVQUAL adaptado al contexto, para valorar la calidad de servicio, a 365 muestras, personas que acompañaron a los pacientes, se muestra que, los usuarios y pacientes tienen una alta satisfacción en los servicios de emergencias pediátricas referente a las competencias profesionales del personal que atiende dicho área. Además, según a la investigación los usuarios desearían recibir información de sus familiares hospitalizados de manera más amplia y clara.

Por otro lado, Carro y González (2012) (Citado por Cisneros et al., 2018) Señalan que los bajos índices de calidad observada en el desenvolvimiento que tiene una organización, alejan las oportunidades que se pueden tener como empresa para formar diversas alianzas, ya que según los autores puede afectar a 4 puntos importantes de la organización, 1.- participación en el mercado: un servicio de calidad, permitirá posicionar a la organización y hacerla más competitiva. 2.- Prestigio de la organización: Un usuario satisfecho es la mejor carta de recomendación, además de convertirse en un usuario fiel que recomendara los servicios o productos de la empresa 3.- Responsabilidad por los productos: se tiene que prestar atención a los insumos y a los procesos, no solo al producto final. 4.-Implicaciones internacionales: tener baja calidad, aleja oportunidades de alianzas convenios que podrían traducirme en crecimiento y posicionamiento. Este estudio partió de la revisión de algunos modelos existentes, enfocados en valorar la calidad y las expectativas que tienen los usuarios cuando reciben un servicio, los modelos revisados fueron SERVQUAL, SERVPERF, HISTOQUAL y desempeño evaluado.

La base teórica de la variable Calidad de Servicio se encuentra fundamentado en lo planteado por Duque (2005) "la calidad de servicio es un concepto abstracto, que es difícil de ser definido, y que es más fácil de ser explicado por el servicio", en términos de competitividad la calidad de servicio en los últimos años adquiere mayor importancia, por las implicancias de un servicio que es considerado bueno o malo desde la percepción y expectativas del cliente,

además de constituirse en un reto donde el grado de calidad de un servicio ofrecido o recibido, coincida con las expectativas del usuario/cliente, de allí la necesidad de conocer que espera el cliente, para plantear estrategias de mejoras que se adapten a dichas expectativas.

A si mismo (Schroeder, 1992) (Citado por Bustamante et al., 2019) señala que:

"El concepto calidad, es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado".

Del mismo modo, para Pizzo (2013):

"Dentro de cualquier institución o empresa, la calidad de servicio es un hábito de interpretación de necesidades y expectativas de sus clientes y a partir de ello, ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, donde el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización."

Dunja (2016) señala que un servicio público de calidad, es aquel que cumple con todas las demandas del usuario y para ello se hace indispensable, saber, que espera el usuario o cliente del servicio y como le fue entregado dicho servicio.

Guerrero (2011) manifiesta que dentro de la "gestión y administración" de los recursos públicos son requisitos cada vez más indispensables la calidad y la eficiencia, además de ofrecer un trato adecuado a los usuarios, también afirma, que la calidad mejora los servicios por lo tanto la imagen de la institución y se optimizan el uso de los recursos para atender al ciudadano, de manera rápida ahorrando tiempo y dinero. Al respecto Bautista (2009), señala que la buena imagen ayuda a creer y confiar al contrario de la mala imagen que genera duda

desconfianza y rechazo, Adicional a ello se deduce que los servicios públicos deben estar brindados por personas idóneas.

SERVQUAL se utiliza comúnmente para estimar la calidad del servicio al cliente, ha sido adaptado ampliamente a instituciones públicas y privadas, su denominación proviene de las siglas en ingles Service Quality, elaborado por, Parasuraman y Zeithaml en 1988, está orientado a valorar las diferencias entre las percepciones por un lado y, por otro lado, las expectativas que tienen los clientes sobre de los productos/servicios recibidos. Los autores (Parasuramam, Zeithaml, & Berry, 1996) establecen que "las dimensiones para evaluar el servicio al cliente son la confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles". (Duque & Chaparro, 2012), indican "Cada dimensión tiene frases que suman 22 en total para medir las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden las percepciones del cliente o usuario y la calidad del servicio que se estable mediante la diferencia de puntuaciones que el cliente asigno a las expectativas y a las percepciones". Las cuales han sido adaptadas a lo largo de los años a los diferentes estudios con el fin de evaluar la calidad en diferentes bines y servicios.

Horovitz (1991), indica que la calidad es la condición de excelencia que se quiere alcanzar para tener satisfechas las necesidades del usuario, por ello es muy importante conocer las expectativas de los usuarios, es decir lo que esperan de la organización. Senlle (1992), indica que la implementación de la calidad, mejora las formas de trabajo, generando satisfacción en el entorno laboral, potenciando los esfuerzos, de servidores en busca de hacer mejor su trabajo.

El fundamento teórico de la variable satisfacción del usuario: Al respecto Blanco y Lobato (2013) señalaron que "la satisfacción del usuario se da cuando las expectativas del usuario han sido cubiertas" por la organización o institución es decir cuando el usuario ha recibido un servicio conforme a sus expectativas. "La Real Academia Española (RAE)": define a la satisfacción como "es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad", y cuando este

sentimiento de bienestar es proporcionado por un bien o servicio, se asocia a que está bien hecho o está haciendo un buen trabajo, un trabajo de calidad.

Por otra parte, Atalaya (1995) (Citado por Figueroa 2016) señala que “la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”, está relacionado con la forma de ver los productos y servicios y esta percepción es sobre hechos reales y objetivos.

Oliver (2009) señaló “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente” Es decir dicho bien o producto responde a la expectativa del cliente, por el contrario, hay una baja satisfacción o insatisfacción cuando el producto o servicio está por debajo de lo que el cliente esperaba de dicho bien o servicio.

Se han ido construyendo y adaptando diferentes instrumentos para valorar satisfacción que se tiene frente a cierto producto o servicio, el modelo “American Customer Satisfaction Index” ASCI es muy difundido, y fue desarrollado por Fornell en 1996, tomando como referencia el “Swedish Customer Satisfaction Barometer” (SCSB) Ospina & Gil (2011) señala:

"Se introduce el constructo “calidad percibida” como antecedente de satisfacción, entendiéndose en este modelo como el resultado de la combinación de dos componentes: calidad técnica y calidad esperada (Grönroos 1982) siendo redefinidas en ASCI, entendiéndose a la calidad técnica, como la medida en que la empresa cumple con los requisitos que son importantes para el cliente (personalización) y la calidad esperada es el grado en que la empresa es confiable estandarizada y libre de errores".

Para Vogt (2004), la satisfacción del usuario, "es el resultado de constantes procesos de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, y los objetivos y las expectativas", Del mismo modo, la satisfacción, es un estado que puede ser emocional o intelectual que experimenta el cliente/usuario en su cabeza (Johnson & Hartley 2007).

Tambien Salvador (2018) señala "que la satisfacción del usuario en una primera instancia es considerada como consecuencia de la experiencia recibida por la obtención de un bien o servicio, y para el segundo caso la satisfacción al cliente se centra más en los procesos de percepción y evaluación por parte del consumidor."

Los términos "calidad de servicio y satisfacción del usuario", han sido muy estudiados sobre todo desde el ámbito de los negocios, preocupación que no está exento en los servicios que presta el estado, sean públicos o mixtos, como en el sector salud, educación, trasportes, gobiernos locales y regionales etc., al respecto, Parasuraman et al. (1988) Coincide en señalar que la "calidad de servicio y la satisfacción del usuario son constructos interdependientes", a diferencia de Cronin y Taylor (1992) quienes defienden que, "son constructos que comparten una relación cercana".

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Estudio de tipo aplicado, CONCYTEC (2018) señala que la investigación de tipo aplicada, partiendo del conjunto de conocimientos científicos se busca dar solución a diferentes problemas cotidianos. La investigación a partir de la teoría encontrada busca, utilizando los recursos y herramientas intentar dar solución a algún problema referente a los servicios prestados por una UGEL en Apurímac.

Así mismo, conforme a lo expresado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este enfoque busca contrastar las hipótesis a partir de los datos recolectados para luego ser analizadas.

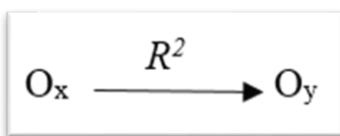
Esta investigación tiene un alcance explicativo porque busca determinar las causas las causas de los hechos, y establecer relaciones de causalidad entre variables, por lo tanto, es una investigación profunda que permite entender los fenómenos. (Hernandez -Sampieri & Mendoza, 2018).

Es No experimental – transeccional, en su diseño, debido a que se recolectaron los datos en un solo momento y no en diferentes tiempos, y correlacional-causal, que busca hallar la relación causa - efecto, entre las variables dependiente e independiente. Además de saber cómo se comporta la variable independiente al conocer cómo se comporta la variable dependiente, miden las variables en términos estadísticos. (Hernandez – Sampieri & Mendosa 2018, Canahuire et al. 2015).

Se muestra en la imagen el diseño correlacional-causal.

Figura 1

Esquema del modelo Correlacional-Causal



Dónde:

O_x : Valor de la variable independiente: Calidad de Servicio

O_y: Valor de la variable dependiente: Satisfacción del Usuario

R²: Prueba de regresión logística ordinal

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual.

Para Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992), la calidad de servicio es "la distancia entre el servicio que el usuario espera y el servicio que efectivamente percibe", de manera que mientras mayor sea dicha distancia, el nivel de calidad será menor, es decir cuando un servicio o atención, es como se espera o mejor de lo se espera, entonces es considerado un servicio de calidad, generando en el usuario satisfacción por el servicio que se desencadenara en volver a tomar dicho servicio y recomendar su uso o atención.

Definición operacional.

Los mismos autores diseñaron un entre los años 1985 y 1988, el instrumento llamado SERVQUAL, que permite valorar la calidad en un servicio, es una escala estandarizada con 5 dimensiones las cuales son: "Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, empatía y elementos tangibles", distribuidos en 22 declaraciones, este modelo tiene un alto nivel de validez y fiabilidad, y es el más utilizado en el mundo.

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual.

Zeithmal, (2009) Expreso que la satisfacción del usuario, "es la estimación que se da a un servicio o producto, en función a si ha satisfecho las necesidades y expectativas de los usuarios".

Según Kotler (1989), (citado en Alcaide 2010), la satisfacción del usuario "es el sentimiento que tiene el usuario cuando comparara el servicio real recibido con sus expectativas".

Definición operacional.

La Universidad de Michigan, junto a otras empresas, en el año 1994, desarrollan el modelo Americano de Satisfacción del cliente ACSI, que representa la medición independiente y uniforme de la experiencia del usuario, este instrumento tiene 5 dimensiones, y 20 ítems.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Sánchez et al., (2018) la población es el total de elementos tanto de individuos y cosas, con propiedades comunes, ubicados en un determinado espacio, que serán estudiados y analizados. En el estudio se tuvo una población de 326 docentes del nivel secundario del ámbito de la UGEL Aymaraes. (Según informe estadístico proporcionado por la UGEL)

Para el estudio la muestra, cuyos elementos son representativos de la población, que interesa al investigador, (Hernandez & Mendoza, 2018) fue de tipo no probabilística-por conveniencia, dado que, en un contexto de pandemia, se seleccionó para el estudio a los docentes a quienes se tenía facilidad acceso, conformado por 70 docentes.

En lo referido a los criterios de inclusión, fueron encuestados docentes contratados como nombrados que expresaron de manera voluntaria su intención de participar en el estudio respondiendo de manera objetiva los cuestionarios, respecto a los criterios de exclusión, comprenden a los docentes que no quisieron acceder a resolver el cuestionario de manera voluntaria.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Para Sánchez et al., (2018), la encuesta "es el conjunto de procesos empleados en la recolección de información". En este estudio se empleó

encuestas, con cuestionarios estructurados a una muestra que represente a los docentes el nivel secundario de la UGEL Aymaraes.

Instrumentos

Primero se recolectaron los datos e información, mediante dos cuestionarios, uno para evaluar la calidad de servicio, realizado siguiendo el modelo SERVQUAL planteado por (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988), el cual constaba de 5 dimensiones y 22 ítems: "confiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems), Empatía (5 ítems) y elementos Tangibles (4 ítems)".

El otro cuestionario para validar la satisfacción del usuario, se realizó siguiendo el modelo American Customer Satisfaction Index ACSI, (1994), que contiene 20 ítems y cuyas dimensiones son: "Calidad funcional percibida (4 ítems), Calidad Técnica percibida (4 ítems), Valor de servicio (4 ítems), confianza (4 ítems), Expectativas (4 ítems)". (Ver Anexo 3: Instrumentos).

Validez

Se determinada la validez de los instrumentos, por la precisión del instrumento para medir lo que sea que se quiera medir, (Sánchez et al., 2018) dicho de otra manera, "es válido si mide lo que dice medir". Previamente los cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validez de contenido, donde un grupo 03 jueces de expertos en los temas, dictaminan la aplicabilidad de dichos instrumentos, luego de una revisión. (Ver Anexo 4: Validación de instrumentos).

Confiabilidad

La calidad de los datos recolectados es garantizada por una prueba de fiabilidad, que determina que los instrumentos recolectan los datos a necesitar para la investigación, (Sánchez et ál., 2018).

Para determinar la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach de ambos instrumentos mediante una prueba piloto aplicada a 17 docentes con características similares, donde el cuestionario para calidad de servicio obtuvo $\alpha =$

0,929 mientras que el cuestionario de satisfacción del usuario y $\alpha = 0.957$ lo que indica que ambos instrumentos son confiables para recolectar los datos para la investigación. (Ver Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos).

3.5. Procedimiento

Se recogieron los datos previo coordinación con los docentes, y directores de las Instituciones Educativas de la UGEL Aymaraes, para aplicar los cuestionarios a los docentes que voluntariamente decidan responder a dichos cuestionarios. Los cuestionarios aplicados fueron trabajados de manera digital haciendo uso de los Formularios de Google, cuyo link fue enviado a los grupos de WhatsApp de las diferentes Instituciones Educativas del nivel secundario, recalcando su participación voluntaria en el estudio.

3.6. Método de Análisis de Datos

Hernández y Mendoza, (2018) señalan, que el análisis de datos se constituye como un proceso en el que se realizan ciertos procedimientos que luego deberá presentar el investigador de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación.

Esta investigación está constituida por dos tipos de análisis, por un lado un análisis descriptivo donde se ordenó la información por de los niveles en función de los rangos planteados, Y a partir de los datos descriptivos se realizara un análisis inferencias en el que se realizara la prueba de hipótesis para lo cual se realizaron pruebas no paramétricas teniendo en cuenta que las variables son de naturaleza cualitativa, son categóricas, para evaluar el efecto de la variable calidad de servicio, sobre la variable satisfacción del usuario, el estadístico de regresión logística ordinal.

3.7. Aspectos Éticos

La investigación se condujo de manera responsable, siguiendo los principios éticos de confiabilidad, autonomía, benevolencia, no maleficencia, de igual modo se tuvo respeto a los derechos de autor en las diferentes fuentes consultadas, se utilizó el formato APA para los procesos de citación y referencia.

En cuanto a la aplicación de la encuesta, se informó a los participantes para obtener su consentimiento y se esperó su participación de manera voluntaria. Ver el (Anexo 6, de consentimiento informado).

IV. RESULTADOS

El estudio muestra los siguientes resultados para ambas variables, se obtuvieron los datos de las encuestas, luego se procesaron utilizando softwares informáticos, Excel que es una hoja de cálculo que permite tabular toda la información que luego será pasada a un software estadístico para su procesamiento correspondiente, en esta investigación se usó el SPSS 26. Para mostrar los resultados, éstos se presentarán en tablas para una mejor comprensión.

Tabla 1

Calidad de servicio en una UGEL–Apurímac 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	12,9
Regular	51	72,9
Eficiente	10	14,3
Total	70	100,0

La tabla 1, muestra la calidad de servicio en una UGEL -Apurímac - 2021, el 12.9% del total de encuestados manifiesta que el nivel de calidad de los servicios es deficiente, frente a un 72.9% señala que los servicios ofrecidos por los trabajadores de la UGEL son considerados regulares por los usuarios, mientras que el 14.3% percibe que dichos servicios son eficientes.

Tabla 2*Dimensiones de la calidad de servicio en una UGEL-Apurímac 2021*

	Capacidad								Elementos tangibles	
	Confiabilidad		de respuesta		Seguridad		Empatía		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Deficiente	13	18,6%	19	27,1%	14	20,0%	8	11,4%	10	14,3%
Regular	46	65,7%	39	55,7%	42	60,0%	46	65,7%	42	60,0%
Eficiente	11	15,7%	12	17,1%	14	20,0%	16	22,9%	18	25,7%
Total	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%

Se muestra la tabla 2, con las respuestas de los encuestados respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio en una UGEL de Apurímac, donde en la dimensión confiabilidad del servicio, 18.6% indica que la es deficiente, el 65.7% manifiesta que es regular y el 15.7% señala que es eficiente. En la dimensión capacidad de respuesta, el 27.1% indica que es deficiente, 55.7% indica que es regular y el 17.1% indica que es regular. En la dimensión seguridad, el 20% indica que es deficiente, el 60% indica que es regular y el 20% es eficiente. En la dimensión empatía, el 11.4% indica que es deficiente, el 65.7% indica que es regular y el 22.9% es eficiente. En la dimensión elementos tangibles, el 14.3% indica que es deficiente, el 60% indica que es regular y el 25.7% es eficiente.

Tabla 3*Satisfacción del usuario en una UGEL-Apurímac 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15	21,4
Satisfacción moderada	45	64,3
Satisfecho	10	14,3
Total	70	100,0

En la tabla 3, muestra como es la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac, el 21.4% de encuestados indica que se encuentra insatisfecho, respecto al servicio proporcionado por los trabajadores de la UGEL, en los diferentes servicios brindados por dicha UGEL, mientras que un mayor porcentaje de usuarios que constituyen el 64.3% de los encuestados, indica que su satisfacción es moderada frente a los servicios ofrecidos en las diferentes áreas donde los usuarios realizan diferentes tipos de trámites, por otro lado, sólo el 14.3% de los encuestados, manifiesta encontrarse satisfecho con los servicios recibidos por los servidores públicos de una UGEL de Apurímac 2021.

Tabla 4*Dimensiones de la satisfacción del usuario en una UGEL-Apurímac 2021*

	Calidad funcional percibida		Calidad técnica percibida		Valor percibido		Confianza		Expectativas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Insatisfecho	16	22,9%	16	22,9%	15	21,4%	20	28,6%	15
Satisfacción moderada	43	61,4%	36	51,4%	43	61,4%	40	57,1%	42	60,0%
Satisfecho	11	15,7%	18	25,7%	12	17,1%	10	14,3%	13	18,6%
Total	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%

En la tabla 4, se observa las dimensiones de la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac, el 22.9% indica que la calidad funcional percibida se encuentra insatisfechos, el 61.4% se encuentran con una satisfacción moderada y el 15.7% se encuentran satisfechos. En la dimensión calidad técnica percibida, el 22.9% indica que se encuentran insatisfechos, el 51.4% se encuentran con una satisfacción moderada y el 25.7% manifiestan encontrarse satisfechos. En la dimensión valor percibido, el 21.4% indica que se encuentran insatisfechos, el 61.4% se encuentran con una satisfacción moderada y el 17.1% se encuentran satisfechos. En la dimensión confianza, el 28.6% indica que se encuentran insatisfechos, el 57.1% se encuentran con una satisfacción moderada y el 14.3% se encuentran satisfechos, en cuanto a la dimensión expectativas, el 21.4% indica que se encuentran insatisfechos, el 60% se encuentran con una satisfacción moderada y el 18.6% se encuentran satisfechos.

Tabla 5*Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una UGEL-Apurímac 2021*

	Satisfacción del Usuario								
	Satisfacción								
	Insatisfecho		moderada		Satisfecho		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Calidad de servicio	Deficiente	8	11,4%	1	1,4%	0	,0%	9	12,9%
	Regular	7	10,0%	42	60,0%	2	2,9%	51	72,9%
	Eficiente	0	,0%	2	2,9%	8	11,4%	10	14,3%
Total		15	21,4%	45	64,3%	10	14,3%	70	100,0%

En la tabla 5, respecto al nivel calidad de servicio ofrecido por los trabajadores de la UGEL y al grado de satisfacción que tienen los usuarios de la UGEL de Aymaraes, el 1.4% percibe que hay deficiente calidad de servicio y en la misma proporción indican que la satisfacción de dichos usuarios es moderada, así también, el 60% de los encuestados, percibe que la calidad de los servicios ofrecidos por una UGEL de Apurímac son regulares y en la misma proporción la satisfacción del usuario frente a estos servicios es moderada. Por otro lado, el 2.9% de los encuestados percibe que los servicios ofrecidos por la UGEL son eficientes y en la misma proporción sienten una satisfacción moderada.

Tabla 6*Confiabilidad y satisfacción del Usuario en una UGEL-Apurímac 2021*

		Satisfacción del Usuario							
		Satisfacción							
		Insatisfecho		moderada		Satisfecho		Total	
		f		f		f		f	
Confiabilidad	Deficiente	9	12,9%	4	5,7%	0	,0%	13	18,6%
	Regular	6	8,6%	36	51,4%	4	5,7%	46	65,7%
	Eficiente	0	,0%	5	7,1%	6	8,6%	11	15,7%
Total		15	21,4%	45	64,3%	10	14,3%	70	100,0%

En la tabla 6, el 5.7% de los usuarios de una UGEL de Apurímac, percibe una deficiente confiabilidad en el servicio, es decir respecto al compromiso de la UGEL con los docentes e Instituciones Educativas, a la atención oportuna de los trámites, respecto al interés que muestran los trabajadores de una UGEL de Apurímac y en la misma proporción una satisfacción moderada, se observa también que el 51.4% de los usuarios de una UGEL de Apurímac, percibe que la confiabilidad en los servicios prestados por la UGEL es regular y en la misma proporción la satisfacción del usuario es moderada. También el 8.6% de los usuarios de la UGEL encuestados, percibe que la confiabilidad en los servicios prestados por dicha UGEL es eficiente y en la misma proporción muestran satisfacción.

Tabla 7*Capacidad de respuesta y satisfacción del Usuario en una UGEL-Apurímac 2021*

		Satisfacción del Usuario							
		Satisfacción						Total	
		Insatisfecho		moderada		Satisfecho			
f	%	f	%	f	%	f	%		
Capacidad de respuesta	Deficiente	11	15,7%	7	10,0%	1	1,4%	19	27,1%
	Regular	4	5,7%	34	48,6%	1	1,4%	39	55,7%
	Eficiente	0	,0%	4	5,7%	8	11,4%	12	17,1%
Total		15	21,4%	45	64,3%	10	14,3%	70	100,0%

En la tabla 7, el 1.4% de los encuestados percibe que la capacidad de respuesta, es decir respecto a los servicios rápidos y de calidad, respuestas oportunas, e información oportuna, en el servicio prestado por una UGEL de Apurímac es deficiente y en la misma proporción manifiestan estar satisfechos, del mismo modo el 1.4% de los encuestados manifiestan que la capacidad de respuesta de los trabajadores de una UGEL en Apurímac es regular y en la misma proporción se encuentran satisfechos con dicha capacidad de respuesta, así mismo, el 48.6% de los encuestados, percibe que la capacidad de respuesta de dichos trabajadores es regular y en la misma proporción su satisfacción es moderada.

Tabla 8*Seguridad y satisfacción del Usuario en una en una UGEL- Apurímac 2021*

		Satisfacción del Usuario							
		Satisfacción						Total	
		Insatisfecho		moderada		Satisfecho			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Seguridad	Deficiente	9	12,9%	5	7,1%	0	,0%	14	20,0%
	Regular	6	8,6%	34	48,6%	2	2,9%	42	60,0%
	Eficiente	0	,0%	6	8,6%	8	11,4%	14	20,0%
Total		15	21,4%	45	64,3%	10	14,3%	70	100,0%

En la tabla 8, se observa el 2.9% de usuarios de una UGEL de Apurímac, percibe, que los aspectos relacionados a la seguridad, es decir aspectos como el comportamiento confiable, el trato amable, competencias profesionales y transparencia en los procesos, son deficientes y en la misma proporción estos usuarios se encuentran satisfechos al respecto, del mismo modo se observó que el 48.6% de los usuarios percibe que los aspectos relacionados con la seguridad en una UGEL de Apurímac es regular y en la misma proporción la satisfacción de dichos usuarios es moderada.

Tabla 9*Empatía y satisfacción del Usuario en una en una UGEL- Apurímac 2021*

	Satisfacción del Usuario							
	Satisfacción							
	Insatisfecho		moderada		Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Empatía Deficiente	7	10,0%	1	1,4%	0	,0%	8	11,4%
Regular	8	11,4%	38	54,3%	0	,0%	46	65,7%
Eficiente	0	,0%	6	8,6%	10	14,3%	16	22,9%
Total	15	21,4%	45	64,3%	10	14,3%	70	100,0%

En la tabla 9, se observa el 1.4% de los usuarios de una UGEL de Apurímac, percibe que existe deficiente empatía, es decir respecto a la atención individualizada, a los horarios de atención, a la escucha atenta por parte del personal de dicha UGEL, a la explicación de manera simple y entendible, por parte de los trabajadores de la UGEL, y en la misma proporción se encuentran medianamente satisfechos los usuarios, así mismo se observa el 54.3% cree que la empatía mostrada por el personal de la UGEL es regular y en la misma proporción la satisfacción del usuario es moderada.

Tabla 10*Elementos tangibles y satisfacción del Usuario en una UGEL- Apurímac 2021*

		Satisfacción del Usuario							
		Insatisfecho		Satisfacción moderada		Satisfecho		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	Deficiente	8	11,4%	2	2,9%	0	,0%	10	14,3%
	Regular	7	10,0%	32	45,7%	3	4,3%	42	60,0%
	Eficiente	0	,0%	11	15,7%	7	10,0%	18	25,7%
Total		15	21,4%	45	64,3%	10	14,3%	70	100,0%

En la tabla 10, se observa el 2.9% de usuarios de una UGEL de Apurímac, percibe que los elementos tangibles, es decir equipos modernos que agilicen la atención, buena presencia de los trabajadores, y señalizaciones, son deficientes y en la misma proporción dichos usuarios, se encuentran medianamente satisfechos, se observa también que el 45.7% de usuarios, indica que los elementos tangibles son regulares y en la misma proporción la satisfacción del usuario es moderada.

Para el análisis inferencial se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si se utilizaran pruebas paramétricas o no paramétricas.

Tabla 11

Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	P	Estadístico	gl	P
Calidad de servicio	,368	70	,000	,700	70	,000
Confiabilidad	,334	70	,000	,755	70	,000
Capacidad de respuesta	,289	70	,000	,793	70	,000
Seguridad	,300	70	,000	,784	70	,000
Empatía	,350	70	,000	,746	70	,000
Elementos tangibles	,315	70	,000	,777	70	,000
Satisfacción del Usuario	,333	70	,000	,760	70	,000
Calidad funcional percibida	,317	70	,000	,775	70	,000
Calidad técnica percibida	,259	70	,000	,806	70	,000
Valor percibido	,313	70	,000	,777	70	,000
Confianza	,302	70	,000	,784	70	,000
Expectativas	,304	70	,000	,783	70	,000

En la tabla 11, muestra que tanto las variables calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y las dimensiones de ambas no tienen distribución normal ya que ($P < 0.05$).

Se sabe también que los datos son obtenidos de cuestionarios de escala ordinal, en ese sentido se aplicó una prueba no paramétrica para determinar el impacto y así mostrar la dependencia de la variable Satisfacción del usuario, en relación a la variable independiente (Calidad de servicio). Dado la naturaleza de los datos se empleó la prueba estadística regresión logística, ya que los datos son ordinales.

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Ha: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Influencia de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una UGEL- Apurímac 2021

Modelo	Chi-cuadrado	gl	P	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
dme0 Final	51.50	2	,000	0.626

En la tabla 12, respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por los servidores de la UGEL Aymaraes y la satisfacción de estos frente a dichos servicios, se muestra que el valor de la prueba Chi cuadrado = 51.50 y el valor de P es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Así también la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.626, el cual señala que la calidad de servicio influye en un 62.6% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Tabla 13

Estimaciones de los parámetros de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2021

				Intervalo de confianza 95%		
				Límite inferior	Límite superior	
		Wald	gl	P		
Umbral	[Satisfacción Insatisfecho]	= 32,96	1	,000	-8,639	-4,242
	[Satisfacción = Moderada]	3,08	1	,079	-2,938	,162
Ubicación	[Calidad =Deficiente]	30,47	1	,000	-11,546	-5,495
	[Calidad=Regular]	18,49	1	,000	-6,695	-2,502
	[Calidad=Eficiente]	.	0	.	.	.

En la tabla 13, los resultados de los datos procesados muestran que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario, puesto que el valor de Wald = 30.47 y un P por debajo de 0.05, el cual indica que existe influencia de una variable sobre la otra.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: La confiabilidad no tiene influencia significativa en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Ha: La confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, que determina el valor de la hipótesis nula, indicando que cuando es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Tabla 14

Influencia de la confiabilidad en la satisfacción del usuario de una UGEL de Apurímac - 2021

Modelo	Chi-cuadrado	gl	P	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Final	31.65	2	,000	0.437

dme0

En la tabla 14, dado que el valor de P es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, se acepta que hipótesis alterna que indica que la confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021.

Mientras que la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.437, que nos señala que la dimensión confiabilidad influye en un 43.7% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, encontrándose por debajo del 50% de influencia.

Tabla 15

Influencia de la confiabilidad en la satisfacción del usuario UGEL de Apurímac - 2021

Estimaciones de los parámetros

				Intervalo de confianza 95%		
				Límite inferior	Límite superior	
		Wald	gl	P		
Umbral	[Satisfacción Insatisfecho]	= 27,60	1	,000	-6,224	-2,842
	[Satisfacción = Moderada]	,112	1	,738	-1,385	,981
Ubicación	[Confiabilidad =Deficiente]	26,05	1	,000	-7,407	-3,297
	[Confiabilidad=Regular]	10,77	1	,001	-4,157	-1,049
	[Confiabilidad=Eficiente]	.	0	.	.	.

En la tabla 15, los resultados del análisis muestran que la confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario, dado un valor de Wald = 26.05 y teniendo un valor de P menor a 0.05, el cual nos indica que existe influencia de la confiabilidad en la satisfacción de las personas que acuden a la UGEL Aymaraes a realizar algún trámite.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Ha: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula, Aceptándose la hipótesis alterna La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2022.

Tabla 16

Influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario UGEL de Apurímac - 2021

Modelo	Chi-cuadrado	gl	P	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Final	39.12	2	,000	0.515

dme0

En la tabla 16, el valor de la prueba Chi cuadrado resulta 39.12 y el valor de P es menor a 0.05, lo que indica es que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Así mismo la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.515, indicando que la capacidad de respuesta influye en un 51.5% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Tabla 17

Influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario UGEL de Apurímac – 2021

Estimaciones de los parámetros

		Wald	gl	P	Intervalo de confianza 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción Insatisfecho]	= 30,84	1	,000	-7,695	-3,680
	[Satisfacción Moderada]	= 1,30	1	,254	-1,898	,502
Ubicación	[Capacidad =Deficiente]	28,07	1	,000	-8,111	-3,730
	[Capacidad=Regular]	15,19	1	,000	-5,581	-1,847
	[Capacidad=Eficiente]	.	0	.	.	.

La tabla 17 nos muestra que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario, un valor de Wald = 28.07 y un P < 0.05, indicando que existe influencia.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: La seguridad no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Ha: La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Resultando que el valor de P es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Tabla 18

Influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021

Modelo	Chi-cuadrado	gl	P	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Final	37.34	2	,000	0.497

dme0

En la tabla 18, la prueba Chi cuadrado = 37.34 y el valor de $P < 0.05$, indica es que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.497, indicando que la seguridad influye en un 49.7% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Tabla 19

Influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021

Estimaciones de los parámetros

					Intervalo de confianza 95%	
		Wald	gl	P	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción Insatisfecho]	= 29,24	1	,000	-7,057	-3,302
	[Satisfacción Moderada]	= ,304	1	,581	-1,355	,760
Ubicación	[Seguridad =Deficiente]	27,31	1	,000	-7,939	-3,609
	[Seguridad =Regular]	14,04	1	,000	-5,125	-1,604
	[Seguridad =Eficiente]	.	0	.	.	.

En la tabla 19 un valor de Wald = 27.31 y un $P < 0.05$, indica que la seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario, además de señalar que si existe influencia de una variable sobre la otra.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: La empatía no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021.

Ha: La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021.

Debido a que P es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la hipótesis alterna La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021.

Tabla 20

Influencia de la Empatía en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021

Modelo	Chi-cuadrado	gl	P	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
dme0 Final	55.19	2	,000	0.656

En la tabla 20 Se la prueba Chi cuadrado es igual 55.19 y el valor de P resulta ser menor a 0.05, lo hace que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021.

La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.656, indicando que la empatía influye en un 65.6% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, siendo esta influencia significativa ya que supera el 50%.

Tabla 21

Influencia de la Empatía en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021

Estimaciones de los parámetros

					Intervalo de confianza 95%	
		Wald	gl	P	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción Insatisfecho]	= 3589,7	1	,000	-24,069	-22,544
	[Satisfacción = Moderada]	,979	1	,323	-1,523	,501
Ubicación	[Empatía =Deficiente]	492,73	1	,000	-27,482	-23,023
	[Empatía =Regular]	.	1	.	-21,748	-21,748
	[Empatía =Eficiente]	.	0	.	.	.

En la tabla 21 el valor de Wald = 492.73 y un $P < 0.05$ por lo tanto la empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario, rechazándose la hipótesis nula que indica la no influencia.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Ha: Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Como el resultado de P es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Tabla 22

Influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021

Modelo	Chi-cuadrado	gl	P	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Final	31.66	2	,000	0.437

dme0

En la tabla 22, la prueba Chi cuadrado es igual 31.66 y el valor de P menor a 0.05, lo que indica es que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Respecto a la prueba de Pseudo R cuadrado, los resultados muestran que el coeficiente de Nagelkerke es igual a 0.437, el cual indica que los elementos tangibles influyen sólo en un 43.7% la satisfacción de las personas que acuden a una UGEL de Apurímac – 2021.

Tabla 23

Influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021

Estimaciones de los parámetros

				Intervalo de confianza 95%		
				Límite inferior	Límite superior	
		Wald	gl	P		
Umbral	[Satisfacción Insatisfecho]	= 25,05	1	,000	-5,509	-2,409
	[Satisfacción Moderada]	= ,72	1	,396	-,528	1,336
Ubicación	[Elementos =Deficiente]	22,92	1	,000	-7,539	-3,159
	[Elementos =Regular]	9,42	1	,002	-3,760	-,829
	[Elementos =Eficiente]	.	0	.	.	.

En la tabla 23 se observa que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario, un valor de Wald = 22.92 y un P < 0.05, indicando que existe influencia.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la información hallada, aceptamos la hipótesis alternativa general, que señala que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, en la tabla 12 observamos que, el valor de P es menor a 0.05, la prueba Chi cuadrado resulta igual a 51.50, así mismo la prueba de Pseudo R cuadrado indica que, la calidad de servicio influye en un 62.6% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac. Estos resultados coinciden con lo que sostiene Montalvo et al., (2020), Pérez et al. (2019) Velarde y Canzio (2019), Cruz y Wellington (2019), Camac (2018), cuando concluye que estadísticamente existe correlación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

También se visualiza en la tabla 1, de manera general la calidad de servicio es percibida como regular por el 72.9% los encuestados, frente al 12, 9% que considera que es deficiente, mientras que el 14,3% señala que la calidad de servicio de los trabajadores de una UGEL de la Apurímac es eficiente. En lo referente a las dimensiones de la calidad, el 27,1% señalan que la dimensión capacidad de respuesta es deficiente, también un 20% indica que la dimensión seguridad es deficiente.

Del mismo modo existen coincidencias en lo planteado por Montalvo et al., (2020), en cuyo estudio se observa que el 65.1% de usuarios percibe que la calidad de servicio es regular mientras que el 45.4% indican estar parcialmente satisfecho. El valor de P inferior a 0.05 y el valor del coeficiente de Rho de Spearman de 52% permiten concluir que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos".

Estos resultados coinciden con los hallazgos obtenidos en la tesis planteada por Rocca (2016) sobre "El grado de satisfacción de los usuario del departamento de obras del municipio de Berisso", cuyos usuarios indicaron que se encontraban entre "Satisfechos" y "Algo insatisfechos", con los servicios realizados por dicho municipio, adicionalmente el estudio realizó una comparación con el grado de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de la Plata, los usuarios de esta municipalidad indican estar "Algo insatisfechos" y

"Bastante insatisfechos", encontrándose diferencias entre la calidad de servicio proporcionado por la municipalidad de Berisso, frente al municipio de la Plata, siendo la calidad de servicio es mucho mejor en la municipalidad de Berisso.

Así mismo Canzo (2020) en la investigación, concluyo que existe una alta y significativa relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE.

En relación a la hipótesis 1, La regla de decisión: Si el valor de P es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula. Aceptándose la hipótesis alterna que indica, la confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021. La tabla 13, indica el valor de la prueba Chi cuadrado igual a 31.65 y el valor de $P < 0.05$, lo que indica es que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2022. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.437, indicando que la confiabilidad influye en un 43.7% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2022. Los resultados de la tabla 14, indican que la confiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario, con un valor de Wald = 26.05 y un $P < 0.05$, que indican la existencia de dicha influencia.

Esto coincide con lo planteado por Pérez (2018), los resultados de la investigación realizada a los pacientes en los consultorios externos del hospital Víctor Larco herrera, el estadístico Rho de Sperman igual a 73.8%, concluye que existe una relación positiva y fuerte entre las variables, frente al valor de P menor a 0.05, que rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, además indica una relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios de dicho nosocomio.

En la hipótesis específica 2, en la tabla 16, el valor de la prueba Chi cuadrado resulta igual 39.12 y el valor de $P < 0.05$, lo que indica es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021. Mientras que la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de

Nagelkerke igual a 0.515, indicando que la capacidad de respuesta influye en un 51.5% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

En cuanto a la hipótesis 3, la tabla 18 indica que el valor de la prueba chi cuadrado igual a 37.34 y el valor de P por debajo de 0.05 rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, que indica que la seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, mientras que la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.497, indicando que la seguridad influye en un 49.7% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021.

Respecto a la hipótesis 4, la tabla 20 indica que el valor de la prueba Chi cuadrado es 55.19 y el valor de P es menor a 0.05, lo que indica es que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que indica que la empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac-2021. Mientras que la prueba de Pseudo R cuadrado, indica que la empatía influye en un 65.6% en la satisfacción de las personas que acuden a la UGEL de Apurímac -2021.

Respecto a la hipótesis 5, En la tabla 22 se observa el valor de la prueba Chi cuadrado = 31.66 y el valor de P es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se indicando los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021. Así mismo La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.437, indicando que los elementos tangibles influyen en un 43.7% la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021. Lo que indica que para el usuario es importante el espacio donde es atendido, concordando con Porras (2017) cuando en un estudio sobre los servicios de calidad de la UGEL Andahuaylas, recomienda mejorar del ambiente físico, para una correcta interacción entre el área usuaria y el personal de la UGEL Andahuaylas.

VI. CONCLUSIONES

1. Mediante la prueba de Pseudo R cuadrado, estadístico que se aplicó para comprobar la hipótesis alterna tanto general como específicas se determinó de manera general que la calidad de servicio influye significativamente en un 62.6% la satisfacción de los usuarios en una UGEL de Apurímac – 2021.
2. Se determinó que la confiabilidad influye significativamente en un 43.7% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2022, Es decir que los trabajadores de la UGEL cumplan sus compromisos, atiendan los trámites en los tiempos establecidos, que muestren sincero interés por solucionar un problema y realicen un trabajo eficiente sin tener que volverlo a realizar, influye en un 43.7% la satisfacción de los usuarios.
3. Se determinó que la capacidad de respuesta influye significativamente en un 51.5% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021, es decir, cuando los trabajadores de la UGEL realizan un trabajo rápido y de calidad con respuestas oportunas informando de manera clara y puntual sobre algún trámite influye en un 51.5% la satisfacción del usuario.
4. Se determinó que la seguridad influye significativamente en un 62.6% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac –2021. Es decir, cuando los trabajadores de la UGEL, tienen un comportamiento confiable, trato amable, conocimientos que les permitan absolver las dudas y transparencia en los procesos, influye en un 49.7% en la satisfacción del usuario.
5. Se determinó que la empatía influye significativamente en un 49.7% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021. Es decir, para los usuarios de la UGEL, la atención individualizada, los horarios convenientes, que sean escuchados y tratados con paciencia y respeto además de ser explicados en lenguaje simple influye en un 65.6% en la satisfacción del usuario.

6. Se determinó que elementos tangibles influyen significativamente en un 43.7% en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021. Es decir que, cuando la UGEL, tiene espacios cómodos, instalaciones modernas y equipadas que faciliten la atención al usuario que esté debidamente señalizada tiene una influencia del 43.7% en la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los directivos de la UGEL y los especialistas sumen esfuerzos, y asuman políticas de calidad en el servicio, con un plan que permita una mejora continua en la atención del usuario, referido a cada una de las dimensiones que permiten lograr la calidad.
2. Se recomienda los directivos de la UGEL y los especialistas desarrollen políticas donde los trabajadores de la UGEL realicen los tramites en el tiempo pactado, libre de errores y demostrando un sincero interés por resolver el problema de los usuarios.
3. Se recomienda que los trabajadores de la UGEL, informen de los plazos en la ejecución de servicios cuidando que estos se realicen a la brevedad posible y que los servidores públicos de la UGEL estén siempre dispuestos a ayudar.
4. Se recomienda a los servidores públicos de la UGEL, que a brinden a los usuarios información clara y oportuna respecto de trámites, con un trato amable, y tengan los conocimientos para atender a las consultas de los usuarios.
5. Se recomienda que la directora de la UGEL y los especialistas, cuenten con espacios e instalaciones adecuadas para poder atender a los usuarios.

REFERENCIAS

- Aguirre, M., Cajal, F., & Cabral, F. (2018). PROCESO DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas-Universidad Nacional de Tucumán). Recuperado de: <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/70/PROCESO%20DE%20MEDICION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aparicio Chueca, P., Elasri Ejjaberi, A., & Triadó Ivern, X. M. (2018). La satisfacción de los usuarios de actividades dirigidas de los Centros deportivos municipales de Barcelona. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 7(2), 27–34. <https://doi.org/10.6018/sportk.343071>
- Al-Hashedi, A., Abkar, S. (2017). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Telecom Mobile Companies in Yemen. *American Journal of Economics*, 7(4), 186-193. DOI: <http://dx.doi.org/10.5923/j.economics.20170704.04>
- American Customer Satisfaction Index (2017). The Science of Customer Satisfaction. Recuperado de: <http://www.theacsi.org/about-acsi/the-science-of-customer-satisfaction>
- Angelova, B., Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232-258. Recuperado de: <http://www.hrmars.com/admin/pics/381.pdf>
- Awwad, M. (2012). An application of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) in the Jordanian mobile phone sector. *The TQM Journal*, 24(6), 529-541. DOI: <https://doi.org/10.1108/17542731211270098>
- Bhatt, A., Bhanawat, D. (2016). Service Quality in Retail - a Literature Review. *International Journal for Research in Business, Management and*

Accounting, 2(3), 27-35. Recuperado de:
<http://internationaljournalsforresearch.com>

Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Capote Femenías, José Luis, Peña Rosell, Amalia, Barrios Pedraza, Teresita, Llanes Bugallo, Gretchen, & Lopez Ramil, Neylin. (2019). Construction and validation of the questionnaire Satisfaction of users in Dentistry services. *Cienfuegos*, 2018. *MediSur*, 17(1), 84-94. Recuperado en 05 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100084&lng=es&tlng=en.

Canzio Meneses, C. Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>

Camac Lozano, H. R. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita–lima, 2017. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22404>

Cifuentes Salas, R. A. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06-Ate, 2017. Recuperado de:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>

- Duque Oliva, Edison Jair Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 6, núm. 3, julio-septiembre 2020, pp. 1118-1142 Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Delahoz-Dominguez, Enrique J., Fontalvo, Tomás J., & Fontalvo, Orianna M.. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. Formación universitaria, 13(2), 93-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Escobedo, F. (2020). Clima organizacional y la satisfacción de los docentes en las Mypes del sector educación Tumbes. Rev. ECA Sinergia, Vol. 11 N° 3/págs. 19-28. DOI: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2000
- Fernández-Macías E. Evaluación del proceso de descentralización del Sistema Nacional de Salud desde la perspectiva de los ciudadanos. Salamanca (ESP); Universidad de Salamanca; 2011 [citado 11 oct 2018]. Disponible en: http://www.academia.edu/2865536/Evaluación_del_proceso_de_descentralización_del_sistemas_nacional_de_salud_desde_la_perspectiva_de_los_ciudadanos
- Fernández Chaves, José Manuel. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Medicina Legal de Costa Rica, 37(1), 162-178. Retrieved October 31, 2021, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es.

- Ganga Contreras, Francisco, Alarcón Henríquez, Nancy, & Pedraja Rejas, Liliana. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53).
- López, R. R., Camus, C. E. R., Vásquez, J. G., Ayay, N. T. T., Coral, J. C., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198-1208. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/321>
- Herrera Sánchez, M. J. (2018). Mejoramiento de los procesos del área técnica de la unidad administrativa provincial de la Agencia Nacional de Tránsito de Santo Domingo de los Tsáchilas y su impacto en la satisfacción del usuario (Master's thesis, PUCE). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14894>
- González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*. 2019;4(Suppl: 1):76-78.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Recuperado de: <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>

- Medina Rodriguez, A. M., & Mamani Diaz, R. M. (2017). Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una Institución Pública. Caso: Gobierno Regional de Arequipa, Año 2017. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2833>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Mejías-Acosta, Agustín Alexander, & Manrique-Chirkova, Sergey (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES. *Ingeniería Industrial*, XXXII(1),43-47.[fecha de Consulta 9 de Noviembre de 2021]. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Maliza Cruz, W. I. (2019). Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período 2014-2016. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10465>
- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativas*, 22(32), 122-136. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-41322020000100122&script=sci_arttext

- Mora, J. G. M., & Croda, R. M. C. (2020). Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(2), 1-15. Recuperado de: <https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/216>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J, et al. Aplicación hospitalaria del Servqhos: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Rev Calid Asist.* 2003;18(5):263-7. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(03\)77619-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(03)77619-2)
- Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 10 de octubre de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es)
- Martel Taquío, Z. Y. (2018). Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02–Lima, 2018. Recuperado de:
- Mora Contreras, Cesar Enrique LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 05 de

noviembre de 2021, de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es)

Morales Romero, G. P., Paucar Manrique, Y. R., León Velarde, C. G., Matos Manguinuri, J. J., Pujay Cristobal, O. E., & Gutiérrez Zubieta, E. E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329

Morales Romero, G. P., Paucar Manrique, Y. R., León Velarde, C. G., Matos Manguinuri, J. J., Pujay Cristobal, O. E., & Gutiérrez Zubieta, E. E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329

Mas Ganoza, J. E. (2019). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Director De Instituciones Educativas De Nivel Primaria De La UGEL 02, La Esperanza, 2019. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37499/mas_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mimbela Benites, R. P. (2018). Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018. Recuperado de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2320/1/TL_MimbelaBenitesRubi.pdf

Narváez Vásquez, Germán and Guerrero Dávalos, Cuauhtémoc and Villaprado Chávez, Otto, La Competitividad Del Sector Hotelero a Partir De La Teoria De Los Recursos Y Capacidades (Competitiveness of Hotel Sector from the Theory of Resources and Capabilities) (2017). *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, Volumen 10, Numero 2, 2017, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3040171>

- Oviedo, Heidi Celina, & Campo-Arias, Adalberto. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. Retrieved November 05, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=es.
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Portocarrero Condezo, W. G. (2017). Calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita - Lima 2016. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6830>
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión–2018. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28586>
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87 <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Pérez Cantó V, Maciá Soler ML, González Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. *J Health Qual Res.* 2018;33(6):334-42. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.07.005>
» <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.07.005>
- Porras Oseda, A. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)-Andahuaylas, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/2874>
- Romero, G. P. M., Manrique, Y. R. P., Velarde, C. G. L., Manguinuri, J. J. M., Cristobal, O. E. P., & Zubieta, E. E. G. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01– San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica*

- Multidisciplinar, 5(2), 1311-1325. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>
- Salas Leal, G. K. (2019). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. Recuperado de: https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría de Gestión Pública (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas. Lima: El Peruano. <https://n9.cl/4b4e>
- Secretaría de Gestión Pública (2021)"En las regiones del Perú: ¿Qué factores influyen en la satisfacción de las personas con los servicios públicos brindados?". Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2244351-estudio-en-las-regiones-del-peru-que-factores-influyen-en-la-satisfaccion-de-las-personas-con-los-servicios-publicos-brindados>
- Sotelo Asef, Jesús Guillermo. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 7(13), 607-620. Recuperado en 15 de octubre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&tlng=es)
- Torres, G. A. F., Torres, D. A. F., & Fernández, A. R. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores. Recuperado de:
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial, 13(2), 1-15. REcuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V. M., & Maza Avila, F. J. (2019). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/10774>
- Yusoff, M., McLeay, F. and Woodruffe-Burton, H. (2015), "Dimensions driving business student satisfaction in higher education", Quality Assurance in Education, Vol. 23 No. 1, pp. 86-104. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0035>
- Villa Sánchez, H. V., del Rocío Cando Zumba, A., Alcoser Cantuña, F. E., & Ramos Morocho, R. A. (2017). ESTUDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. 3C Empresa, 6(4).
- Vera, Jorge, & Trujillo, Andrea. (2018). Medir desempeño del servicio de bancos detallistas en México: una adaptación del Servperf. Contaduría y administración, 63(4) <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1106>
- Yusoff, M., Mcleay, F. & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. Quality Assurance in Education, 23 (1), 86-104. Garantía de calidad en la educación

<p>Apurímac - 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021?</p>	<p>Apurímac – 2021</p> <p>Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021</p> <p>Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021</p> <p>Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac – 2021</p>	<p>Apurímac – 2021</p> <p>La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021</p> <p>La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021</p> <p>Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac - 2021</p>	<p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>cuando se ejecutaran los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios se realizan a la brevedad. • Empleados dispuestos a ayudar. • Personal asignado para la atención al usuario. • Los trabajadores infunden confianza. • Los usuarios reciben información clara, oportuna y en el tiempo. • Los trabajadores son amables • Los trabajadores tienen conocimiento para atender a las consultas del usuario. 	<p>9 - 14</p>		
---	---	---	--	--	---------------	--	--

			<p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada a los usuarios • Personal asignado para brindar atención. • Se preocupa por los intereses de los usuarios • Los trabajadores conocen las necesidades de los usuarios • Los horarios de atención al usuario son adecuados 	15 - 18		
			<p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con equipos modernos • Las instalaciones son cómodas y atractivas • Los empleados se ven pulcros • Los avisos y anuncios y demás materiales son atractivos 	19 - 22		

Variable: Satisfacción del usuario				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de las quejas • disposición para brindar un servicio correcto. • Puntualidad en la ejecución de los servicios • Personal con conocimientos 	1 - 4	Escala ordinal.	Insatisfecho Satisfacción moderada Satisfecho
Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el servicio • Servicios conformes 	5- 8	Totalmente en desacuerdo (1)	
Valor del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad que transmita confianza • Precios y tasas adecuadas 	9 - 12	En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • No cometer errores • Preocupación por la necesidad de 	13 - 16	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	

				los usuarios			
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios adaptados • Atención personalizada • Personal capacitado 	17 - 20		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional causal.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde:</p> <p>OX: Valor de la variable independiente: Calidad de servicio</p> <p>Oy: Valor de la variable dependiente: Satisfacción del usuario</p> <p>R2: Prueba de regresión logística ordinal</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: La población está conformada por los docentes del nivel secundario de la UGEL Aymaraes conformada por 326 docentes</p> <p>Muestra: 70 personas directivos, administrativos y docentes.</p> <p>Muestreo: Muestreo no probabilístico, por conveniencia.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de regresión logística ordinaria para la comprobación de las hipótesis.</p>		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable

Variable: Calidad de servicio

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992), definen la calidad de servicio como la distancia entre el servicio que el usuario espera y el servicio que efectivamente percibe, de manera que mientras mayor sea dicha distancia, el nivel de calidad será menor, es decir cuando un servicio o atención, es como se espera o mejor de lo se espera, entonces es considerado un servicio de calidad, generando en el usuario satisfacción por el servicio que se desencadenara en volver a tomar dicho servicio y recomendar su uso o atención.

Los mismos autores diseñaron un entre los años 1985 y 1988 el modelo SERVQUAL, que es un instrumento estandarizado para medir la calidad de servicio, es una escala estandarizada compuesta por 5 dimensiones las cuales son Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, empatía y elementos tangibles, distribuidos en 22 declaraciones, este modelo tiene un alto nivel de validez y fiabilidad, y es el más utilizado en el mundo.

Tabla 24

Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple lo que promete • Sincero interés por resolver el problema de los usuarios • La primera vez realiza un buen servicio (la primera impresión que se lleva el usuario) • Se realiza los servicios en el tiempo pactado • Evitar los errores 	1	Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)	Deficiente Regular Eficiente
		2		
		3		
		4		
		5		
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Informa a los clientes sobre cuando se ejecutaran los servicios • Los servicios se realizan a la brevedad. • Empleados dispuestos a ayudar. • Personal asignado para la atención al usuario. 	6		
		7		
		8		
		9		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores infunden confianza. • Los usuarios reciben información clara, oportuna y en el tiempo. 	10		
		11		

	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores son amables • Los trabajadores tienen conocimiento para atender a las consultas del usuario. 	12		
		13		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada a los usuarios • Personal asignado para brindar atención. • Se preocupa por los intereses de los usuarios • Los trabajadores conocen las necesidades de los usuarios • Los horarios de atención al usuario son adecuados 	14		
		15		
		16		
		17		
		18		
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con equipos modernos • Las instalaciones son cómodas y atractivas • Los empleados se ven pulcros • Los avisos y anuncios y demás materiales son atractivos 	19		
		20		
		21		
		22		

Fuente: *Elaboración propia, basado en el modelo de SERVQUAL planteado por (Zeithaml A., Parasuram, & Berry, 1988)*

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Fiabilidad

Gálvez. (2016), señala que la fiabilidad es la habilidad para desempeñar de manera fiable un servicio exactamente como se prometió, Setó (2004), agrega que dicho servicio debe ser oportuno para generar confianza en el usuario o cliente. Parasuraman et al. (1988), además indica que cuando se ofrece un servicio por primera vez, este tiene que estar exento de errores, pues la primera impresión es muy importante y hasta determinante.

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Está referido a la buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno (Gálvez, 2016). La capacidad de respuesta tiene que ver con mantener a los clientes informados sobre el tiempo del servicio ofrecido.

Dimensión 3: Seguridad

Gálvez. (2016), manifiesta que es la habilidad de los empleados para despertar confianza mediante el conocimiento, capacidades técnicas y habilidades que generan tranquilidad en el

usuario y la amabilidad con que brinda los servicios a los usuarios o clientes, para ello el empleado tiene que identificarse con la misión y visión de la empresa o institución, conocer los productos o servicios que ofrece, en el caso de una institución pública, conocer las responsabilidades de la institución, todo ello inspira confianza y credibilidad al usuario.

Dimensión 4: Empatía

Gálvez. (2016), afirma que es la capacidad de sentir y entender las emociones de los demás, para ello es importante realizar una atención individualizada que permita identificar esas emociones de los usuarios.

Dimensión 5: Elementos tangibles

Gálvez, (2016). Se refiere al aspecto físico, apariencia de las instalaciones equipo, personal y a medios de comunicación. Setó. (2004) indica que tiene que ver con la infraestructura de la entidad. Es decir, a los espacios sean cómodos y adecuados.

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual.

Zeithmal, (2009) Expreso que la satisfacción del usuario, es la estimación que se da a un servicio o producto, en función a si ha satisfecho las necesidades y expectativas de los usuarios.

Kotler (1989, citado en Alcaide 2010), señalo que es el sentimiento del usuario cuando comparara el servicio real recibido con sus expectativas, es decir con el servicio que espera recibir.

Según Schiffman & Kanuk, (2001) La satisfacción del cliente es la percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación a sus expectativas”

Dimensiones de las variables:

Mejías-Acosta, Agustín Alexander, & Manrique-Chirkova, Sergey (2011) manifiestan:

Dimensión 1: Calidad funcional percibida

Está referido a la manera en que se presta el servicio.

Dimensión 2: Calidad técnica percibida

Son las actividades inherentes al servicio que conducirán a un resultado final es decir producto o servicio.

Dimensión 3: Valor del servicio

Es la relación entre la calidad – precio, que el usuario concluye después del servicio recibido.

Dimensión 4: Confianza.

Es la percepción que tiene un usuario sobre la capacidad de la Institución o empresa, para brindar un buen servicio.

Dimensión 5: Expectativas.

Es el nivel de atención que esperan los usuarios de un servicio antes de recibirlo.

Definición operacional.

Stephen M. Ross Business School de la Universidad de Michigan, la American Society for Quality (ASQ) y la firma de consultoría Internacional CFI group, en el año 1994, desarrollan el modelo Americano de Satisfacción del cliente ACSI, que representa la medición independiente y uniforme de la experiencia del usuario, este instrumento tiene 5 dimensiones, y 20 ítems.

Tabla 25*Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las quejas • disposición para brindar un servicio correcto. • Puntualidad en la ejecución de los servicios • Personal con conocimientos 	4	Ordinal	Insatisfecho [1 - 33]
Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el servicio • Servicios conformes 	4	Completamente en desacuerdo (1)	Satisfacción moderada [34 - 67]
Valor del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad que transmita confianza • Precios y tasas adecuadas 	4	En desacuerdo (2)	Satisfecho [68 - 100]
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • No cometer errores • Preocupación por la necesidad de los usuarios 	4	Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios adaptados • Atención personalizada • Personal capacitado 	4	De acuerdo (4)	
			Completamente de acuerdo (5)	

Fuente: Elaboración propia adaptado de modelo Americano para medir la satisfacción del usuario ACSI (1994)

Anexo 3. Instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable calidad de servicio

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
	Cuando la UGEL asume algún compromiso con los docentes o instituciones educativas (donar laptop, Tablet, entregar materiales adicionales etc.) lo cumple							
	La UGEL atiende los trámites en los tiempos establecidos y concordados.							
	Cuando usted tiene un problema, el servidor público de la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.							
	Los servicios realizados por los servidores públicos de la UGEL son correctos la primera vez sin tener que efectuarlos una segunda vez							
	Es eficaz el servicio proporcionado por la UGEL							
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
		si	no	si	no	si	no	

	Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido y de calidad en función de sus necesidades							
	Los trabajadores de la UGEL tienen respuestas oportunas a tramites y consultas							
	Los servidores públicos de UGEL informan de forma puntual y con sinceridad a cerca de las condiciones del servicio solicitado por el usuario							
	La atención de un visado o entrega de resoluciones es rápida.							
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	si	no	si	no	si	no	
0	Los servidores públicos de la UGEL tienen un comportamiento confiable							
1	Los servidores públicos de la UGEL siempre tienen un trato amable y cordial							
2	Los servidores públicos de la UGEL tienen conocimientos suficientes que les permiten responder las consultas del usuario resolver sus dudas							
3	El usuario siente confianza en la transparencia al presentarse a los diferentes procesos o concursos.							
	DIMENSIÓN 4: Empatía	si	no	si	no	si	no	

4	La UGEL ofrece atención individualizada a los usuarios							
5	Los horarios de atención de la UGEL son convenientes para los usuarios							
6	La UGEL cuenta con personal que brinde atención personalizada a los usuarios							
7	El personal administrativo de la UGEL, escucha atentamente y lo trató con paciencia y respeto							
8	El personal de la UGEL, le explico en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud							
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	si	no	si	no	si	no	
9	La UGEL cuenta con instalaciones modernas y cómodas y de apariencia limpia							
0	La UGEL cuenta con equipos modernos que facilitan la atención.							
1	Los servidores públicos de la UGEL tienen buena presencia y demuestran pulcritud							

2	Las señalizaciones y comunicados son adecuados para orientar a los usuarios							
----------	---	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: *Elaboración propia, basado en el modelo de SERVQUAL planteado por (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)*

Observaciones (precisar **si** **hay** **suficiencia**): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: _____ **DNI:** _____

Especialidad del validador: Magister en gestión Pública

Abancay 22 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Ciberseguridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida	si	no	si	no	si	no	
	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente sus quejas o consultas							
	La UGEL realiza los servicios sin cometer errores							
	La UGEL realiza los servicios en los tiempos previstos de manera puntual							
	El servidor público de la UGEL, tiene los conocimientos y competencias para atender las consultas y dudas							
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida	si	no	si	no	si	no	
	Está conforme con la calidad del servicio prestado por la UGEL							

	Observa mejoras en el servicio brindado por la UGEL							
	Recibió un trato cortés y amable del personal de la UGEL							
	El personal de la UGEL da el tiempo necesario para la presentación de documentos							
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido	si	no	si	no	si	no	
	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted emplea en realizar sus trámites							
0	Los precios o las tasas están acorde al servicio prestado por la UGEL							
1	Cuando tuvo un problema o inconveniente con los servicios que solicitó, la UGEL mostró interés en resolverlo							
2	Siente confianza en la transparencia de los procesos de contrata, nombramiento o ascenso							
	DIMENSIÓN 4: Confianza	si	no	si	no	si	no	
3	Al realizar algún trámite en la UGEL, sabe que no tendrá ningún tipo de dificultades							
	Confía en el trabajo del personal de la UGEL							

4								
5	La UGEL se preocupa por sus necesidades							
6	Usted recomendaría los servicios realizados por los trabajadores de la UGEL a otros colegas							
	DIMENSIÓN 5: Expectativas	si	no	si	no	si	no	
7	El servicio que ofrece la UGEL se adapta a las necesidades del usuario							
8	El servidor público de la UGEL explica de manera clara la información que solicito							
9	El servidor público de la UGEL está capacitado para para absolver preguntas							
0	El personal de la UGEL simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad como usuario							

Fuente: Elaboración propia adaptado de Modelo Americano para medir la satisfacción del usuario ACSI (1994)

Observaciones (precisar **si** **hay** **suficiencia**): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:

Especialidad del validador: Magister en gestión Pública

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay 22 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

ITEMS CALIDAD DE SERVICIO

Descripción (opcional)

P1. Cuando la UGEL asume algún compromiso con los docentes o instituciones educativas (donar laptop, Tablet, entregar materiales adicionales etc.) lo cumple . *

- (1) Completamente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Completamente de acuerdo

P2. La UGEL atiende los trámites en los tiempos establecidos y concordados. *

- (1) Completamente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Completamente de acuerdo

Link del formulario

<https://forms.gle/psw2voCPdm5JEsBV6>

Anexo 4. Validación de documentos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad								
1	Cuando la UGEL asume algún compromiso con los docentes o instituciones educativas (donar laptop, Tablet, entregar materiales adicionales etc.) lo cumple	X		X		X		
2	La UGEL atiende los trámites en los tiempos establecidos y concordados.	X		X		X		
3	Cuando usted tiene un problema, el servidor público de la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
4	Los servicios realizados por los servidores públicos de la UGEL son correctos la primera vez sin tener que efectuarlos una segunda vez	X		X		X		
5	Es eficaz el servicio proporcionado por la UGEL	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
6	Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido y de calidad en función de sus necesidades	X		X		X		
7	Los trabajadores de la UGEL tienen respuestas oportunas a tramites y consultas	X		X		X		
8	Los servidores públicos de UGEL informan de forma puntual y con sinceridad a cerca de las condiciones del servicio solicitado por el usuario	X		X		X		
9	La atención de un visado o entrega de resoluciones es rápida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
10	Los servidores públicos de la UGEL tienen un comportamiento confiable	X		X		X		
11	Los servidores públicos de la UGEL siempre tienen un trato amable y cordial	X		X		X		
12	Los servidores públicos de la UGEL tienen conocimientos suficientes que les permiten responder las consultas del usuario resolver sus dudas	X		X		X		
13	El usuario siente confianza en la transparencia al presentarse a los diferentes procesos o concursos.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
14	La UGEL ofrece atención individualizada a los usuarios	X		X		X	
15	Los horarios de atención de la UGEL son convenientes para los usuarios	X		X		X	
16	La UGEL cuenta con personal que brinde atención personalizada a los usuarios	X		X		X	
17	El personal administrativo de la UGEL, escucha atentamente y lo trató con paciencia y respeto	X		X		X	
18	El personal de la UGEL, le explico en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	La UGEL cuenta con instalaciones modernas y cómodas y de apariencia limpia	X		X		X	
20	La UGEL cuenta con equipos modernos que facilitan la atención.	X		X		X	
21	Los servidores públicos de la UGEL tienen buena presencia y demuestran pulcritud	X		X		X	
22	Las señalizaciones y comunicados son adecuados para orientar a los usuarios	X		X		X	

Fuente: *Elaboración propia, basado en el modelo de SERVQUAL planteado por (Zeithaml A., Parasuram. & Berry, 1988)*

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mallco Huaraca Elias*

DNI: *42348755*

Especialidad del validador: Magister en gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay 22 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	Cuando la UGEL asume algún compromiso con los docentes o instituciones educativas (donar laptop, Tablet, entregar materiales adicionales etc.) lo cumple	X		X		X		
2	La UGEL atiende los trámites en los tiempos establecidos y concordados.	X		X		X		
3	Cuando usted tiene un problema, el servidor público de la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
4	Los servicios realizados por los servidores públicos de la UGEL son correctos la primera vez sin tener que efectuarlos una segunda vez	X		X		X		
5	Es eficaz el servicio proporcionado por la UGEL	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
6	Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido y de calidad en función de sus necesidades	X		X		X		
7	Los trabajadores de la UGEL tienen respuestas oportunas a tramites y consultas	X		X		X		
8	Los servidores públicos de UGEL informan de forma puntual y con sinceridad a cerca de las condiciones del servicio solicitado por el usuario	X		X		X		
9	La atención de un visado o entrega de resoluciones es rápida.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad							
10	Los servidores públicos de la UGEL tienen un comportamiento confiable	X		X		X		
11	Los servidores públicos de la UGEL siempre tienen un trato amable y cordial	X		X		X		
12	Los servidores públicos de la UGEL tienen conocimientos suficientes que les permiten responder las consultas del usuario resolver sus dudas	X		X		X		
13	El usuario siente confianza en la transparencia al presentarse a los diferentes procesos o concursos.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
14	La UGEL ofrece atención individualizada a los usuarios	X		X		X	
15	Los horarios de atención de la UGEL son convenientes para los usuarios	X		X		X	
16	La UGEL cuenta con personal que brinde atención personalizada a los usuarios	X		X		X	
17	El personal administrativo de la UGEL, escucha atentamente y lo trató con paciencia y respeto	X		X		X	
18	El personal de la UGEL, le explico en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	La UGEL cuenta con instalaciones modernas y cómodas y de apariencia limpia	X		X		X	
20	La UGEL cuenta con equipos modernos que facilitan la atención.	X		X		X	
21	Los servidores públicos de la UGEL tienen buena presencia y demuestran pulcritud	X		X		X	
22	Las señalizaciones y comunicados son adecuados para orientar a los usuarios	X		X		X	

Fuente: *Elaboración propia, basado en el modelo de SERVQUAL planteado por (Zeithaml A., Parasuram, & Berry, 1988)*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **ERIKA KEICO SULICAHUAMAN MENA**

DNI: **42632852**

Especialidad del validador: **Magister en gestión Pública**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay 22 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	Cuando la UGEL asume algún compromiso con los docentes o instituciones educativas (donar laptop, Tablet, entregar materiales adicionales etc.) lo cumple	X		X		X		
2	La UGEL atiende los trámites en los tiempos establecidos y concordados.	X		X		X		
3	Cuando usted tiene un problema, el servidor público de la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
4	Los servicios realizados por los servidores públicos de la UGEL son correctos la primera vez sin tener que efectuarlos una segunda vez	X		X		X		
5	Es eficaz el servicio proporcionado por la UGEL							
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
6	Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido y de calidad en función de sus necesidades	X		X		X		
7	Los trabajadores de la UGEL tienen respuestas oportunas a tramites y consultas	X		X		X		
8	Los servidores públicos de UGEL informan de forma puntual y con sinceridad a cerca de las condiciones del servicio solicitado por el usuario	X		X		X		
9	La atención de un visado o entrega de resoluciones es rápida.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad							
10	Los servidores públicos de la UGEL tienen un comportamiento confiable	X		X		X		
11	Los servidores públicos de la UGEL siempre tienen un trato amable y cordial	X		X		X		
12	Los servidores públicos de la UGEL tienen conocimientos suficientes que les permiten responder las consultas del usuario resolver sus dudas	X		X		X		
13	El usuario siente confianza en la transparencia al presentarse a los diferentes procesos o concursos.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
14	La UGEL ofrece atención individualizada a los usuarios	X		X		X	
15	Los horarios de atención de la UGEL son convenientes para los usuarios	X		X		X	
16	La UGEL cuenta con personal que brinde atención personalizada a los usuarios	X		X		X	
17	El personal administrativo de la UGEL, escucha atentamente y lo trató con paciencia y respeto	X		X		X	
18	El personal de la UGEL, le explico en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	La UGEL cuenta con instalaciones modernas y cómodas y de apariencia limpia	X		X		X	
20	La UGEL cuenta con equipos modernos que facilitan la atención.	X		X		X	
21	Los servidores públicos de la UGEL tienen buena presencia y demuestran pulcritud	X		X		X	
22	Las señalizaciones y comunicados son adecuados para orientar a los usuarios	X		X		X	

Fuente: *Elaboración propia, basado en el modelo de SERVQUAL planteado por (Zeithaml A., Parasuraman. & Berry. 1988)*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Yury Alex Pozo Sánchez*

DNI: *40831933*

Especialidad del validador: **Magister en gestión Pública**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay 22 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida								
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente sus quejas o consultas	X		X		X		
2	La UGEL realiza los servicios sin cometer errores	X		X		X		
3	La UGEL realiza los servicios en los tiempos previstos de manera puntual	X		X		X		
4	El servidor público de la UGEL, tiene los conocimientos y competencias para atender las consultas y dudas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida								
5	Está conforme con la calidad del servicio prestado por la UGEL	X		X		X		
6	Observa mejoras en el servicio brindado por la UGEL	X		X		X		
7	Recibió un trato cortés y amable del personal de la UGEL	X		X		X		
8	El personal de la UGEL da el tiempo necesario para la presentación de documentos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Valor percibido								
9	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted emplea en realizar sus trámites	X		X		X		
10	Los precios o las tasas están acorde al servicio prestado por la UGEL	X		X		X		
11	Cuando tuvo un problema o inconveniente con los servicios que solicitó, la UGEL mostró interés en resolverlo	X		X		X		

12	Siente confianza en la transparencia de los procesos de contrata, nombramiento o ascenso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 4: Confianza		Si	No	Si	No	Si	No
13	Al realizar algún trámite en la UGEL, sabe que no tendrá ningún tipo de dificultades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Confía en el trabajo del personal de la UGEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	La UGEL se preocupa por sus necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Usted recomendaría los servicios realizados por los trabajadores de la UGEL a otros colegas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que ofrece la UGEL se adapta a las necesidades del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	El servidor público de la UGEL explica de manera clara la información que solicito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El servidor público de la UGEL está capacitado para para absolver preguntas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El personal de la UGEL simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad como usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia adaptado de Modelo Americano para medir la satisfacción del usuario ACSI (1994)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mallero Huaraca Elias*

DNI: *42348755*

Especialidad del validador: Magister en gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay 22 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida								
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente sus quejas o consultas	X		X		X		
2	La UGEL realiza los servicios sin cometer errores	X		X		X		
3	La UGEL realiza los servicios en los tiempos previstos de manera puntual	X		X		X		
4	El servidor público de la UGEL, tiene los conocimientos y competencias para atender las consultas y dudas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida								
5	Está conforme con la calidad del servicio prestado por la UGEL	X		X		X		
6	Observa mejoras en el servicio brindado por la UGEL	X		X		X		
7	Recibió un trato cortés y amable del personal de la UGEL	X		X		X		
8	El personal de la UGEL da el tiempo necesario para la presentación de documentos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Valor percibido								
9	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted emplea en realizar sus trámites	X		X		X		
10	Los precios o las tasas están acorde al servicio prestado por la UGEL	X		X		X		
11	Cuando tuvo un problema o inconveniente con los servicios que solicitó, la UGEL mostro interés en resolverlo	X		X		X		

12	Siente confianza en la transparencia de los procesos de contrata, nombramiento o ascenso	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Confianza		Si	No	Si	No	Si	No
13	Al realizar algún trámite en la UGEL, sabe que no tendrá ningún tipo de dificultades	X		X		X	
14	Confía en el trabajo del personal de la UGEL	X		X		X	
15	La UGEL se preocupa por sus necesidades	X		X		X	
16	Usted recomendaría los servicios realizados por los trabajadores de la UGEL a otros colegas	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que ofrece la UGEL se adapta a las necesidades del usuario	X		X		X	
18	El servidor público de la UGEL explica de manera clara la información que solicito	X		X		X	
19	El servidor público de la UGEL está capacitado para para absolver preguntas	X		X		X	
20	El personal de la UGEL simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad como usuario	X		X		X	

Fuente: Elaboración propia adaptado de Modelo Americano para medir la satisfacción del usuario ACS/ (1994)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yury Alex Pozo Sánchez DNI: 40831973

Especialidad del validador: Magister en gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay 22 de octubre del 2021



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Calificación: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad								
1	Cuando la UGEL asume algún compromiso con los docentes o instituciones educativas (donar laptop, Tablet, entregar materiales adicionales etc.) lo cumple	X		X		X		
2	La UGEL atiende los trámites en los tiempos establecidos y concordados.	X		X		X		
3	Cuando usted tiene un problema, el servidor público de la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
4	Los servicios realizados por los servidores públicos de la UGEL son correctos la primera vez sin tener que efectuarlos una segunda vez	X		X		X		
5	Es eficaz el servicio proporcionado por la UGEL	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido y de calidad en función de sus necesidades	X		X		X		
7	Los trabajadores de la UGEL tienen respuestas oportunas a trámites y consultas	X		X		X		
8	Los servidores públicos de UGEL informan de forma puntual y con sinceridad a cerca de las condiciones del servicio solicitado por el usuario	X		X		X		
9	La atención de un visado o entrega de resoluciones es rápida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los servidores públicos de la UGEL tienen un comportamiento confiable	X		X		X		
11	Los servidores públicos de la UGEL siempre tienen un trato amable y cordial	X		X		X		
12	Los servidores públicos de la UGEL tienen conocimientos suficientes que les permiten responder las consultas del usuario resolver sus dudas	X		X		X		
13	El usuario siente confianza en la transparencia al presentarse a los diferentes procesos o concursos.	X		X		X		

12	Siente confianza en la transparencia de los procesos de contrata, nombramiento o ascenso	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Confianza		Si	No	Si	No	Si	No
13	Al realizar algún trámite en la UGEL, sabe que no tendrá ningún tipo de dificultades	X		X		X	
14	Confía en el trabajo del personal de la UGEL	X		X		X	
15	La UGEL se preocupa por sus necesidades	X		X		X	
16	Usted recomendaría los servicios realizados por los trabajadores de la UGEL a otros colegas	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que ofrece la UGEL se adapta a las necesidades del usuario	X		X		X	
18	El servidor público de la UGEL explica de manera clara la información que solicito	X		X		X	
19	El servidor público de la UGEL está capacitado para para absolver preguntas	X		X		X	
20	El personal de la UGEL simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad como usuario	X		X		X	

Fuente: Elaboración propia adaptado de Modelo Americano para medir la satisfacción del usuario ACS¹ (1994)

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: IRIKA KEICO SULLCAHUAMAN MENA DNI: 42632852

Especialidad del validador: Magister en gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay 22 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	22

Confiabilidad del cuestionario de Gestión documentaria

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	20

Anexo 6. Consentimiento informado



Sección 1 de 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado maestro lea bien las preguntas y responda

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la UGEL. El cuestionario es anónimo; es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer. Se le agradece por anticipado su valiosa participación.

Descripción (opcional)

Anexo 7. Base de datos calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO																						
.	CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					ELEMENTOS TANGIBLES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	3	1	2	3	1	3	3	4	1	3	3	3	1	2	3	1	3	1	4	3	4	3
E2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
E3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3
E4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2
E6	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2
E7	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
E8	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3
E9	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E10	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
E11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
E12	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E13	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E15	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	2	4	2	4	2	4	1	2	2
E16	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
E17	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3
E18	4	5	2	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	2	4	5
E19	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
E20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4
E21	2	4	4	5	3	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	4	4
E22	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
E23	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
E24	1	4	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	1	3	1	4	2	2	2
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4
E26	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4

E27	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E29	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4
E30	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4
E31	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E32	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
E33	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3
E34	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	2	2	4	4
E35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E36	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
E37	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	4	1	2	1	4	3	4	3
E38	3	3	1	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E40	3	4	4	3	2	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
E41	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	3	5	4	4	3
E42	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
E43	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4
E44	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2
E45	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4
E46	4	3	4	2	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4
E47	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	4	4	3	3	3
E48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E49	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E50	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
E51	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2
E52	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3
E53	4	4	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	4	3
E54	5	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4
E55	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E56	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2
E57	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5
E58	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4

Anexo 8. Base de datos satisfacción del usuario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																				
	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA				CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA				VALOR PERCIBIDO				CONFIANZA				EXPECTATIVAS			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	3	1	2	3	1	2	3	3	1	4	1	1	2	1	1	2	1	2	3	2
E2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
E3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
E4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
E6	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
E7	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3
E8	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2
E9	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E11	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3
E12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E13	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E15	1	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
E16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
E17	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
E18	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
E19	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E20	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2
E21	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	3	4	4	4	2
E22	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3

E50	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	
E51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
E52	3	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
E53	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
E54	2	3	2	2	4	4	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	
E55	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	
E56	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
E58	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
E59	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	1	
E60	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	
E61	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
E62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E64	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E65	2	2	3	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
E66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E67	4	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	
E68	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
E69	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E70	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	