



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la
Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2022**

AUTOR:

Nina Cusacani, Milton Pedro ([orcid.org/ 000-0002-6300-6886](https://orcid.org/000-0002-6300-6886))

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/ 0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, a mi padre Pedro, que supieron guiarme en esta hermosa senda del conocimiento y desarrollo personal.

Milton

Agradecimiento

Agradezco a todos los que contribuyeron con mi desarrollo profesional y crecimiento personal.

Milton

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	9
II MARCO TEÓRICO	12
III METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Variables y operacionalización	26
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimiento	32
3.6 Método de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos	33
IV RESULTADOS	34
V DISCUSIÓN	43
VI CONCLUSIONES	49
VII RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Baremos de la escala de calidad de servicio	29
Tabla 2	Validez de contenido de la escala de calidad del servicio por juicio de expertos	30
Tabla 3	Baremos de la escala de satisfacción de los usuarios	31
Tabla 4	Validez de contenido de la escala de satisfacción de los usuarios por juicio de expertos	31
Tabla 5	Distribución de calidad de servicio y dimensiones	34
Tabla 6	Distribución de satisfacción del usuario y dimensiones	35
Tabla 7	Pruebas de Normalidad de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario y dimensiones	36
Tabla 8	Índice para cuantificar la correlación Rho de Spearman	37
Tabla 9	Índice para cuantificar la correlación Rho de Spearman	38
Tabla 10	Índice para cuantificar la correlación Rho de Spearman	39
Tabla 11	Índice para cuantificar la correlación Rho de Spearman	40
Tabla 12	Índice para cuantificar la correlación Rho de Spearman	41
Tabla 13	Índice para cuantificar la correlación Rho de Spearman	42

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de la investigación	26

Resumen

El presente estudio se desarrolló en la unidad de gestión educativa local de la región de Apurímac, entidad encargada de llevar a cabo la aplicación de las políticas públicas y administración del servicio educativo; se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local, Andahuaylas, la investigación fue básica, enfoque cuantitativo, diseño no-experimental, con una muestra de 141 usuarios en la unidad de gestión educativa local de la región Apurímac; se aplicaron los cuestionarios sobre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios a los usuarios de la mencionada entidad. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio obtuvo un nivel medio representado por el 51%, del mismo modo, prevaleció el nivel alto para la satisfacción de los usuarios el mismo que es representado por el 59%; se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables ya que el grado de relación según Rho de Spearman fue de 0,747, obteniendo una relación positiva fuerte; siendo el p valor de 0.002 el cual es menor que 0.05, lo cual indica que existe una relación directa y significativa.

Palabras clave: gestión educativa, calidad del servicio, satisfacción del usuario, administración.

Abstract

The research proposal was developed in the local educational management unit of the Apurímac region, an entity in charge of carrying out the application of public policies and administration of the educational service; The general objective was established: To determine what is the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users in a local educational management unit, Andahuaylas, the research was basic, quantitative approach, non-experimental design, with a sample of 141 users in a local educational management unit in the Apurimac region; The questionnaires on service quality and user satisfaction were applied to the users of the aforementioned entity. The results showed that the quality of the service obtained a medium level represented by 51%, in the same way, the high level prevailed for the satisfaction of the users, which is represented by 59%; it was determined that there is a relationship between both variables since the degree of relationship according to Spearman's Rho was 0.747, obtaining a strong positive relationship; being the p value of 0.002 which is less than 0.05, which indicates that there is a direct and significant relationship.

Keywords: educational management, service quality, organizational climate, administration.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, dentro de una economía del conocimiento y altamente globalizada, el mejoramiento permanente y sostenido, así como el ajuste a la variabilidad es una necesidad que las organizaciones deben internalizar con la finalidad de perfeccionar la cualificación e idoneidad de sus servicios y la satisfacción de los solicitantes (Álvarez, 2020). Este imperativo tiene vigencia plena, más allá de si se trata de una corporación o entidad pública, ya que la finalidad social que persiguen las organizaciones en general es brindar servicios que incorporen no solo un valor económico o rentabilidad, sino también valor social, lo que se torna imperioso dentro de las instituciones públicas, las cuales laboran en favor del bien común (Sánchez, 2021).

La satisfacción de los ciudadanos en relación a las prestaciones de orden público, debe incorporar valor social y económico, en un marco de mejora continua y de bienestar ciudadano, que priorice un trabajo coordinado y multinivel para la protección de los derechos en un entorno propicio. De esta manera, la satisfacción del usuario delimita las acciones dentro de uno de los objetivos de la Agenda 2030 como bienestar ciudadano en el marco de un desarrollo sostenible.

Por ello, a nivel latinoamericano, el acento de los nuevos enfoques de gestión pública busca incrementar la eficacia de los servicios del Estado desde una perspectiva de derechos e inclusión social, pues el papel principal del Estado es proveer de buenos servicios a la población con la finalidad de salvaguardar sus derechos. Sin embargo, este imperativo de incluir la dimensión de bienestar ciudadano dentro de la ecuación de la gestión pública tiene como correlato principal el mejoramiento permanente y sostenido e aumento sostenido de la cualificación de las prestaciones públicas, los cuales, debe incrementar no solo la eficacia técnica de los servicios, sino ampliar el espectro de protección de derechos hacia un estatus de universalidad; de esta manera, tenemos dos maneras de valorar la cualificación de las prestaciones públicas, a saber, desde aspecto técnico-normativo, a través de indicadores de gestión y eficacia y, en segundo lugar, desde un aspecto axiológico y de protección de derechos (Internacional de Servicios Públicos, 2021).

En la unidad de gestión educativa de Andahuaylas, se ha podido observar que, si bien aspectos infraestructurales, logísticos y de seguridad se encuentran presentes y bien implementados, en su mayoría encontramos a usuarios insatisfechos con el servicio que reciben de una entidad pública, aducen que existe personal poco capacitado para resolver las dudas de los usuarios, así como la demora en la realización de los trámites. De esta manera, se plantea la siguiente pregunta general: ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022? Asimismo, se presentan los siguientes problemas específicos: ¿Cómo es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022? ¿Cómo es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas,2022? ¿Cómo es la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas,2022? ¿Cómo es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022? y ¿Cómo es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas,2022?

Se justificó de manera práctica pues buscó responder interrogantes sobre la situación de la falta de una política interna de calidad de la gestión del servicio dentro de una entidad de gobierno a nivel local - educativo, lo que repercute en la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento permanente y sostenido de los servicios. Por otro lado, tal como hemos podido apreciar de los diferentes informes nacionales, la región de Apurímac se caracteriza por sus bajos indicadores de gestión pública, así como un aparente estancamiento a nivel presupuestal, logístico y de recurso humano. Socialmente, se justificó por que buscó resolver un problema que tiene repercusión dentro de la esfera social, el cual consiste en la insatisfacción o inconformidad con los servicios brindados por la entidad de gestión educativa en un gobierno a nivel local. Metodológicamente, se justificó ya que se emplearon métodos y técnicas de estudio consistentes con la naturaleza de las variables

estudiadas, así como el uso de instrumentos de investigación con validez y confiabilidad a fin de recabar datos válidos y pertinentes.

Entonces se estableció el objetivo general de la siguiente manera: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022 el cual se desgrega en los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022, determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022, determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022, determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022 y determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Por último, enunciamos la hipótesis general de la investigación: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022, la cual se puede desgregar en las siguientes hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022, existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas 2022, existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022, existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022 y existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentaron los resultados de la parte analítica y de revisión de la información compilada y seleccionada por el investigador a fin de analizar pormenorizadamente el estado del arte de la propiedad bajo examen. De manera preliminar, tenemos que, a nivel internacional, existen estudios como el de Salazar y Solando (2021) demostró el impacto positivo de una alternativa a fin de dar materialización de la gestión por operaciones en el servicio brindado por un hospital municipal. La unidad de análisis fue el proceso de gestión, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel relacional, el diseño experimental y los datos obtenidos evidencian que la aplicación mejoró las operaciones de gestión como la celeridad y orden para la programación de citas, el acortamiento de pasos administrativos y al perfeccionamiento de la cualificación de los usuarios.

Asimismo, se ha tomado en cuenta el trabajo de Galarza (2020) demostró el impacto positivo de un programa a fin de dar materialización de un programa de manejo de aspectos de cualificación dentro de una entidad de gobierno subnacional. La unidad de análisis fue el proceso de gestión, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel causal-explicativo, el diseño experimental y los datos obtenidos evidencian que la concreción de una propuesta para articular de manera idónea los aspectos de cualificación a fin de mejorar y perfeccionar el manejo de calidad del servicio hacia los solicitantes o requirentes, ya que se llevaron a cabo mejoras a nivel de infraestructura física e informática, capacitación del recurso humano direccionado a obtener la satisfacción del cliente y la instauración de un buzón de sugerencias para el mejoramiento permanente y sostenido de la cualificación de las prestaciones.

Por otro lado, tenemos el trabajo de Matute (2020) demostró el efecto directo de la buena cualificación de atención en la satisfacción de los solicitantes de la prestación gubernamental de salubridad. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel causal-explicativo, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional

no-experimental y los datos obtenidos evidencian que la calidad de la atención fue deficitaria o baja en un 45% de la muestra, asimismo, la satisfacción del usuario fue baja a moderada en un 34%, siendo que los principales problemas fueron el tiempo de espera, mala gestión de las citas y su programación, llegando a esperar hasta 1 mes después de su primera atención y la falta de especialistas por lo que muchos pacientes tenían que ser derivados a otros centros.

Trujillo (2020) demostró las diferencias entre la satisfacción con un servicio de aseguramiento privado y público. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel causal-explicativo, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional no-experimental y los datos obtenidos evidencian que las principales ventajas percibidas en cuanto al seguro radican en la atención personalizada y la posibilidad de cambios de los términos base de referencia para poder variar la modalidad de aseguramiento, en contraposición a la atención poco personalizada del aseguramiento público.

Por último, se citó el trabajo Nicolás y Escaravajal (2020) donde describieron el rango de satisfacción de los solicitantes de un servicio deportivo, demostrando que se presentaba en niveles moderados en función a la facilidad de contacto con los proveedores, así como la calidad de atención y rapidez de respuesta. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel descriptivo, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional no-experimental, siendo que los datos obtenidos evidencian la satisfacción del usuario fue moderada o media con cerca de 51% de la muestra dentro de esta categoría, siendo que las variables que predecían mejor la satisfacción fueron la facilidad de contactar al proveedor, la rapidez de respuesta, la especificación de las características de la prestación y las propiedades inherentes a los aspectos de atención, la cual se valoraba como personalizada y rápida.

Para la parte nacional, se menciona a Zavaleta (2021) demostró la relación entre la propiedad cualificación del servicio y ajuste las expectativas y propiedades de tipo observable e inmateriales de la presentación dentro del servicio de registro

de una entidad edil. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel relacional o correlacional, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional no-experimental y los datos obtenidos evidencian que la calidad del servicio fue mala con cerca de 48% participantes de la muestra ubicados en esta categoría identificándose problemas de infraestructura física, falta de personal para realizar una atención rápida, problemas en la validación de pagos y la demora en los trámites de registro, asimismo, la calidad de los usuarios fue baja o deficitaria con cerca de 59% de los participantes en esta categoría. Así, se concluyó que existe una relación de corte positivo y directa entre las cualificaciones de la prestación el ajuste del solicitante.

Herrera (2021) demostró la relación entre las cualificaciones sobre la prestación y el nivel de ajuste de las expectativas y propiedades inherentes a una operación de los solicitantes de una entidad de gobierno subnacional. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel correlacional, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional no-experimental y los datos obtenidos evidencian que la calidad del servicio fue moderada con 34% participantes de la muestra ubicados en esta categoría, asimismo, el ajuste de los solicitantes fue baja 48% de los participantes de la distribución muestral en esta categoría. Lee y Kim (2018) señala que entre los principales factores que afectaron la satisfacción se encuentra la demora en los trámites, falta de información pública dentro del Portal Web de la entidad de gobierno a nivel local y la escasez de personal percibida por los participantes. Así, se concluyó que se corrobora la presencia de una relación favorable y de intensidad regular entre las cualificaciones de la prestación el ajuste del solicitante.

Asimismo, Herrera (2020) demostró el impacto de la cualificación de la prestación y su relación con los aspectos relacionados con el ajuste del solicitante con base en las prestaciones brindadas dentro de una institución de atención de gobierno provincial. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo

cuantitativo con base en la validez estadística, el nivel relacional o correlacional, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional no-experimental y los datos obtenidos evidencian que la calidad del servicio fue regular con 65% participantes de la muestra ubicados en esta categoría identificándose problemas como los de falta de información fiable para acogerse a los beneficios tributarios vigentes, horarios poco flexibles o habilitación de otros canales de comunicación para personas con un horario laboral regular y continuas modificaciones de los procedimientos y trámites documentarios que no son comunicados oportunamente a los solicitantes. Asimismo, la calidad de los solicitantes fue baja con cerca de 37% de los participantes ubicados en esta categoría. Así, se concluyó la existencia de un vínculo o relación de corte positivo y directo entre las cualificaciones del servicio y la satisfacción del solicitante.

Por otro lado, se consultó a Poma (2020) demostró la relación entre las cualificaciones de la prestación el ajuste del solicitante con respecto a los servicios brindados por dos entidades ediles. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel relacional o correlacional, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional no-experimental y los datos obtenidos evidencian que la calidad del servicio fue predominantemente mala con cerca de 41% participantes de la muestra ubicados en esta categoría, asimismo, la calidad de los usuarios fue baja con cerca de 36% de los participantes en esta categoría, identificándose problemas como tiempo de respuesta lento, derivación a otras unidades de la entidad, no obtención de una respuesta rápida a los trámites documentarios y ausencia de personal en horario laborable. Así, se concluyó que existe una afinidad favorable, directa y de nivel fuerte entre la cualificación de la prestación y el rango de ajuste del solicitante.

Por último, se consultó el trabajo Torres (2020) demostró la relación entre la cualificación del servicio y el rango de ajuste del solicitante con respecto a los servicios brindados por una entidad edil. La unidad de análisis fue el usuario, el enfoque fue de tipo cuantitativo con basamento en la validez estadística, el nivel correlacional, el diseño compatible con un esquema de trabajo observacional no-

experimental y los datos obtenidos evidencian que la calidad del servicio fue moderada con cerca de 25% participantes de la muestra ubicados en esta categoría, asimismo, la calidad de los usuarios fue media con cerca de 41% de los participantes en esta categoría, identificándose problemas como la falta de infraestructura en lugares estratégicos de la calidad, caídas o fallos de los sistemas informáticos y tiempo prolongado para la obtención de una cita. Así, se concluyó que existen suficientes indicadores de la presencia de una afinidad favorable, directa y de intensidad fuerte entre el rango de ajuste de la prestación y la cualificación del solicitante.

En cuanto a la primera variable calidad del servicio, tenemos que Becerra et al. (2019) conceptualizan la cualificación de la prestación como un conjunto de valoraciones realizadas por el usuario en relación a la serie de actividades ejecutadas por una organización, que tienen por objeto cumplir el proyecto de compra y requerimientos de los solicitantes o requirientes. Podemos señalar que se hace alusión al nivel de ajuste entre las propiedades, propiedades o atributos del producto o servicio ofrecido y las necesidades presentes en los solicitantes o requirientes en un momento determinado, por lo que se podrá valorar si este es idóneo, rápido, adaptable, confiable y sobre todo de calidad.

Desde una perspectiva operacional o por operaciones, Bollet et al. (2020) la definen como una prestación que es realizada por parte de una organización o empresa con el objeto de satisfacer un conjunto de necesidades humanas económicamente valorables. Se trata, por tanto, de una prestación o actividad que resulta tangible, material o valorable en dinero, sin embargo, la necesidad en referencia no solo tiene necesariamente raíz fisiológica o material, por lo que puede asentarse en una idea, una expectativa o incluso estatus.

Charris et al. (2019) la calidad del servicio hace referencia a una cuantificación de desempeño que refleja cómo el cliente percibe la efectividad y eficacia del servicio, a través de aspectos como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y otros resultados tangibles. Con base en una valoración de la calidad del servicio brindado a los solicitantes o requirentes, los personales de

marketing pueden identificar rápidamente los indicadores críticos, perfeccionar su desempeño y sopesar o justipreciar idóneamente el ajuste del solicitante.

Tal como sostienen Cevallos et al. (2021) el concepto de calidad del servicio engloba el establecimiento de la cualificación y la administración de las operaciones que permitan incrementar los niveles de ajuste con las necesidades del cliente, eliminar fallas y sobrecostos, incrementar la fidelización y posicionamiento del producto en el mercado. Por lo tanto, es importante desarrollar un plan de calidad de gestión dentro del espacio de las organizaciones.

Moreta (2019) indica que, al realizar una prestación de servicios, las organizaciones hacen uso de métodos y herramientas para de ajuste de las necesidades de los solicitantes. Estas herramientas deben construirse con la finalidad de ser flexibles y permeables a la variabilidad, por lo que tienen que basarse en principios fijos y perdurables que permitan el establecimiento de metas a largo plazo.

Natalia & Pradipta (2019) refieren que la cualificación óptima del servicio es la confluencia de un adecuado diseño de políticas de gestión y el establecimiento de indicadores para la valoración de la gestión del rendimiento.

Terán et al. (2021) describieron la cualificación de la prestación al enfatizando la importancia de asegurar que la corporación consigna satisfacer o ajustar las propiedades de su prestación a las necesidades de los solicitantes o requirientes y alcanzar las consignas de la corporación. De esta manera, la organización debe ser capaz de brindar un servicio teniendo de fondo una política de la administración de la cualificación que facilite la optimización permanente y sostenido y el crecimiento de la organización.

Boada (2019) señala que la calidad del servicio es una valoración o apreciación compleja en relación a las características del servicio o de un producto de consumo, es decir, el grado o nivel de contabilidad entre las características intrínsecas del servicio y las exceptivas de los solicitantes o requirientes.

Alvarado (2021) manifiesta que el buen desempeño se sopesa por la actitud que sostiene el solicitante acerca de lo que está pasando en el lapso en que se realiza la prestación, todo en base a la proyección u horizonte de expectativas del solicitante, es decir, brindar el mejor servicio depende del grado de ajuste de las propiedades de tipo observable e inmateriales del servicio y las expectativas de los solicitantes.

Sánchez (2016) en un entorno altamente competitivo, un plan de servicio completo puede significar diferenciarse de otros servicios. Los comentarios de los solicitantes o requirientes que proporcione sobre el proyecto dependen en gran medida del rendimiento del servicio.

Okunola y Rowley (2019) refieren que, en el ámbito de los servicios, el componente o lineamiento “de qué manera se hace” cumple un rol vital en el proceso, a fin de que los sujetos que contratan la prestación tienden a sopesar el despliegue conductual en función de su experiencia durante el servicio y, si es posible, y lo que sucede después.

Teoría sobre las relaciones entre los agentes sociales, el cual hunde sus raíces dentro del paradigma o enfoque humanístico, tal como señalan Malpartida et al. (2021) la escuela de sobre los vínculos de las interacciones bilaterales entre los agentes sociales, tiene por función tomar los conceptos principales para emprender acciones de las buenas práctica en el manejo de factor humano dentro de las corporaciones, siendo que el principal acento se concede a las actividades, operaciones, aspecto estructural organizativo y la figura de la autoridad. Bajo esta nueva manera de pensar y ver estos temas, hace que la importancia recaiga sobre las personas que forman las organizaciones.

Armada et al. (2016) refieren que, dentro del modelo de interrelaciones entre agentes sociales, se sostiene la idea de que la dinámica relacional dentro del espacio de la organización es determinada por la rigidez de la estructura y la calidad de la repartición de funciones. Tal como señala Mejías et al. (2018) esta teoría nació de la aparición y progreso de las ciencias humanísticas y la psicología ocupacional, las cuales se basan en dos amplios atributos muy importantes: el análisis del puesto

y la rotabilidad de los empleados. Sukmasetya et al. (2018) refieren que este modelo conceptual-doctrinario teórico se basa en los niveles de eficiencia de la organización, dejando de lado los factores propiamente humanos.

Teoría del despliegue conductual, tal como señala Monroy (2021) la teoría conductual de la administración reflejó un renovado intento de implementar un nuevo enfoque de abordamiento de la teoría sobre la administración: desde esa línea de trabajo, se dejan de lado el enfoque de las ciencias del despliegue conductual, posiciones de corte normativo-regulatorio, así como de tipo descriptivo, modelos previos así como la tradicional, modelo de la pertenencia entre interacciones bilaterales entre agentes sociales y teoría de la burocracia, y teoría sobre los factores que facilitan la buena administración y sus principales características.

Vergíu (2022) señala que el despliegue conductual dentro de las organizaciones, la teoría conductual o conductista tiene por base la concepción del despliegue conductual de los colaboradores. Para caracterizar o estudiar adecuadamente el despliegue conductual de los agentes sociales dentro de la estructura corporativa, es necesario prestar atención el aspecto motivacional del desempeño.

Grundgeiger (2021) señala que uno de los tópicos vitales de dentro del enfoque de despliegue conductual respecto de la gestión del grupo humano de trabajo es el aspecto motivacional y valorativo, área en el cual la teoría de la administración ofreció una contribución significativa.

Alvarado (2021) señala que el modelo conceptual-doctrinario teórico de las relaciones dentro de la organización apunta la idea de que el ser humano o agente social ostenta una alta complejidad ya que tiene requerimientos particulares y diferenciadas que direccionan el despliegue conductual humano hacia metas de corte personalista.

García et al. (2022) señalan que, al satisfacerse una necesidad, automáticamente hace su aparición otra más elevada, por lo que se trata de en un

proceso de manera continua, desde el nacimiento de un sujeto hasta que finalmente fallece. Es importante ahondar en los requerimientos inherentes de las personas a fin de facilitar el entendimiento efectivo del despliegue conductual humano en entornos corporativos y utilizar los incentivos como una forma de incrementar el trabajo la interior de las organizaciones.

Tal como señala Burgos (2020) dentro de la concepción teórica de Maslow se establece una sólida relación entre los requerimientos y las propiedades que impulsan a los agentes sociales a incrementar su potencial adaptativo. Se compone de cinco valores o tópicos fundamentales, los cuales tienen por contenido la descripción de necesidades fundamentales y se centra en el surgimiento de las necesidades vitales tanto a nivel personal como más allá del individuo. Bajo esta línea de trabajo, a medida que una persona lleva a cabo la satisfacción de sus requerimientos internos, hacen su aparición otros requerimientos que pueden variar o distorsionar su despliegue conductual.

Para Becerra (2019) la cualificación de la prestación es una revisión que manifiesta la opinión de un solicitante. Los investigadores consideran cinco valores o categorías de trabajo de servicio, a saber: visibilidad, confiabilidad, responsabilidad, comprensión y seguridad.

Amora (2021) señala que la cualificación del servicio es la consecuencia final de una serie de esfuerzos por obtener las cualidades y propiedades más favorables para hacer atractivo un producto o servicio, de esta manera, sintetiza la compatibilidad entre las ideas preestablecidas en el set de preferencias del solicitante y la imagen ideal de la prestación.

En cuanto a la dimensión 1, tenemos la tangibilidad, esta dimensión abarca las condiciones infraestructurales, ergonómicas y de espacio que sustenta una determinada empresa o entidad y que ofrece al servicio de los usuarios. Gracia et al. (2017) señalan que se trata de una valoración del aspecto físico y de la apariencia que la empresa ofrece a sus usuarios, siendo que la limpieza, amplitud y calidez de los espacios serán valorados por los usuarios encontrándose satisfechos o insatisfechos. Por otro parte, abarca la cualificación de las prestaciones sanitarias y

de la infraestructura implicada en el tiempo de espera, así como los estacionamientos, rampas de acceso y señalética dentro del establecimiento.

En cuanto a la dimensión 2, tenemos el rango de capacidad de respuesta, esta dimensión abarca la rapidez, celeridad y eficacia en la respuesta de los funcionarios o servidores públicos ante los requerimientos de los administrados. Park (2019) señala que consiste en la valoración de los usuarios en relación a cómo los servidores resuelven los problemas y dan respuesta rápida a las solicitudes de los usuarios. Aquí pueden ser consideradas también la fragmentación de los servicios o la facilidad para ubicar una determinada área para los usuarios.

Lachner et al. (2017) refieren que esta dimensión debe ser medida de manera cuantitativa a través de los espacios de espera de los solicitantes, siendo que la valoración negativa recaerá cuando los tiempos de espera son recurrentes o se recurre a la derivación a otras áreas, generando la insatisfacción de los usuarios por falta de respuesta oportuna.

En cuanto a la dimensión 3, tenemos la empatía, Rudenko y Tedjakusuma (2018) refieren que esta dimensión abarca las cualidades, habilidades y destrezas relacionadas con la buena atención y buen trato ofrecido al usuario, en ese sentido, podemos hablar de la capacidad del personal para reconocer e identificar de manera eficaz y efectiva las necesidades de los usuarios, buscando ofrecer una experiencia favorable o positiva a fin de ganarse su lealtad o satisfacción de manera inmediata.

Dalhousie (2022) señala que la empatía puede ser medida de manera cuantitativa a través de una valoración de la satisfacción del cliente después de optar por un determinado servicio, asimismo, la cualificación de los aspectos de atención puede perfeccionar a través de los denominados buzones de reclamaciones o sugerencias, siendo de vital importancia la presencia de un órgano de control de calidad de la atención dentro del espacio de la administración.

Aldholay et al. (2018) señalan que la empatía es una cualidad que permite la confianza y la fiabilidad en la prestación, se conceptualiza como la serie de propiedades psicosociales de la atención, los cuales son positivamente valorados

por los usuarios o consumidores y que generan satisfacción hacia el servicio o producto.

En cuanto a la dimensión 4, tenemos la confiabilidad, esta dimensión abarca las condiciones técnicas del servicio ofrecido, dando cuenta al usuario de los detalles de su trámite u operación a fin de que pueda depositar su confianza en la entidad y su capacidad. Esta dimensión abarca todas las acciones tendientes a generar una buena imagen sobre la capacidad de la entidad para satisfacer sus necesidades, desde la claridad de la información proveída, así como la suficiencia de los profesionales que laboran dentro de la organización.

Nugraha y Sudirman (2019) indican que la confiabilidad también puede ser entendida como un grado de predictibilidad razonable en recibir una respuesta favorable por parte de la entidad, es decir, de recibir un buen servicio a lo largo del tiempo y obtener una respuesta consistente con la experiencia comparada de otros usuarios, en ese sentido, esta dimensión abarca también la actitud de justicia y equidad en el servicio brindado sin discriminación ni preferencias.

En cuanto a la dimensión 5, tenemos la seguridad, esta dimensión abarca la valoración que realiza el usuario de asumir riesgos a través de la adopción del servicio dentro de la entidad. Hartson (2019) señala que el ser humano busca reducir los márgenes de error o incertidumbre a través de la comparación entre las diferentes ofertas en el mercado, buscando la mejor opción para paliar su incertidumbre. Así, una entidad u organización, para poder cumplir sus fines y metas deberá ofrecer el mejor servicio garantizando al cliente la maximización de sus beneficios y ganancias. Según Helni (2018) esta dimensión puede ser medida de manera cuantitativa o cualitativa a través del cálculo del costo de oportunidad y del nivel de riesgo que enfrenta para la toma de sus decisiones.

Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los usuarios, tenemos la definición ofrecida por Epiquén (2020) es el grado de conformidad que tiene un individuo o entidad a través del consumo de un producto. Tal como señala este autor, el usuario o consumidor se encuentra en la posición de apreciar acorde la práctica que ha experimentado y si sus necesidades fueron satisfechas o no. Loli et

al. (2020) refieren que el usuario guarda la expectativa de recibir el artículo o servicio al precio que está pagando, por lo que adopta un criterio de calidad y precio. Por ello, el resultado de esta diferencia puede ser es la calidad, por ello, el coste-beneficio de dicha toma de decisiones desembocará en satisfacción o insatisfacción.

Guadalupe et al. (2018) indican que, para obtener el ajuste pleno del horizonte de expectativas del servicio y las cualidades de la prestación, la empresa debe satisfacer las necesidades del cliente interno, debe promoverlo, debe ser parte de la organización, por lo tanto, la organización debe fidelizar al cliente interno, cuando la empresa lo ha satisfecho. Murillo et al. (2019) refieren que el cliente podrá ahondar en los requerimientos de los solicitantes a nivel interno y el solicitante externo se sentirá satisfecho, cuando se produzcan diferencias y la organización no satisfaga las necesidades del cliente interno, será difícil cumplimentar la satisfacción plena o ajuste de las cualidades de la prestación y el horizonte de expectativas del cliente interno, por lo que será mejor vincular los requerimientos del solicitante externo y las inherentes a las de la corporación.

Según Epiquén (2020) las dimensiones relacionadas con la satisfacción de los solicitantes:

Respecto de la dimensión 1, tenemos las expectativas, esta dimensión abarca las expectativas que son las ideas preconcebidas que tiene un cliente sobre el servicio que va a tomar o el producto que va a consumir, de esta manera, al ajuste pleno del cliente en cuanto al horizonte de expectativas hacia las que apunta al ajuste entre las ideas antes de la toma del servicio y la experiencia después de este.

Hussain et al. (2019) señalan que el ajuste satisfactorio emerge en el momento en que los requerimientos del solicitante han coincidido con las propiedades intrínsecas de la prestación lo que es clave para iniciar el proceso de fidelización de potenciales consumidores, por tanto, es determinante que una organización posea un plan de control de la atención a fin de perfeccionar la cualificación e idoneidad.

Respecto de la dimensión 2, tenemos las percepciones, Salaset al (2019) refieren que esta dimensión abarca el análisis y ponderación realizada por el consumidor en base a su sistema de valores e idiosincrasia, en ese sentido, un determinado se puede ajustar o acomodar a sus valores. Conlen et al. (2019) manifiestan que la actitud del solicitante se conceptualiza como una evaluación observacional realizada luego de encontrarse con servicios o productos, por lo que algunos también reconocen que es una experiencia percibida o servicio que ven, porque afecta la experiencia directa o indirecta que ha tenido el cliente.

Respecto de la dimensión 3, tenemos la lealtad, esta dimensión abarca el grado de fidelización que se ha logrado a través de la experiencia positiva que ha obtenido el usuario con respecto al servicio adoptado. Palomino y Moquillaza (2021) la lealtad se puede medir de manera cuantitativa a través del número de veces que el usuario vuelve a tomar el servicio o la recurrencia con la que el consumidor vuelve al establecimiento.

Madariaga et al. (2019) señalan que una pieza fundamental de la lealtad es la confianza o la fiabilidad en el servicio, por ello la lealtad va más allá de un nivel, porque valora al solicitante o solicitantes para volver a hacer negocios con la empresa. Un cliente fiel está satisfecho.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básico o fundamental. Doria et al. (2019) señalan que este tipo de pesquisa se direcciona hacia el mejoramiento o profundización de la teoría científica o modelo conceptual-doctrinarios conceptuales que se encargan del estudio de las variables, prescindiendo de la aplicación práctica de los mismos.

Por otra parte, esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, el que Álvarez et al. (2020) caracterizan como un tipo de investigación centrado en la medición de los atributos de las variables con la finalidad de obtención de validez estadística de los resultados.

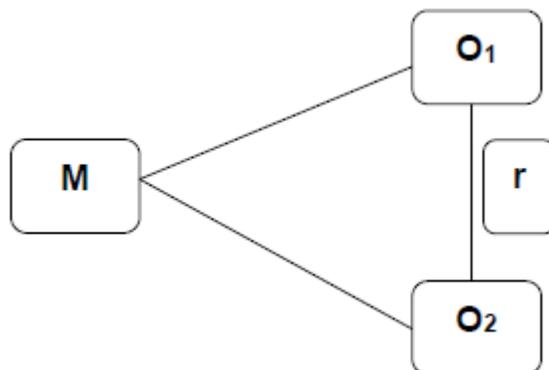
El nivel de investigación fue correlacional o relacional, siendo que Lizarbe y Aguilar (2020) la caracterizan como la investigación que se centra en la vinculación o relación de los cambios paralelos de dos variables excluyendo la influencia de variables terceras o intervinientes, obteniendo conclusiones estadísticamente válidas.

3.1.2. Diseño de investigación

Por último, el diseño fue no experimental de corte transversal. Millones (2020) define como un tipo de investigación en que el investigador observa los cambios suscitados en los fenómenos de estudio sin realizar alguna operación de manipulación o manejo de valores dentro de las propiedades de estudio. Asimismo, la investigación de corte transversal se caracteriza porque el momento en que se mide la variable es único, analizando los cambios o variaciones sin un criterio temporal.

Figura 1

Diseño de investigación.



Dónde:

M: Muestra (Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas)

O₁: Observación variable 1 V1 (Calidad del servicio)

r: Correlación entre las variables

O₂: Observación variable 2 V2 (Satisfacción del usuario)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio.

Charris et al. (2019) la calidad del servicio es el conjunto o elenco de condiciones inherentes al servicio o producto ofrecido al solicitante, por lo que contiene elementos valorativos, objetivos y consustanciales al tipo de producto o servicio de consumo.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios.

Epiquén (2020) define la satisfacción del cliente como un indicador de calidad ofrecida o prestada por una empresa o entidad pública. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Arias (2,006) dice “conglomerado determinado de unidades, propiedades o elementos cuya similitud se basa en la presencia de atributos similares y que son de interés para la investigación”. Para determinar la población, se estimó en base a las atenciones realizadas por la entidad en una semana, siendo que la cantidad de usuarios que acudieron a la entidad para realizar diversos trámites ascendió a 182 personas en el mes de abril del 2022.

Características para la inclusión

- Personas cuya edad supera los 18 años usuarios de la Ugel Andahuaylas.
- Personas recurrentes a la Ugel Andahuaylas para realizar algún trámite administrativo (impulso, seguimiento, etc.)

Criterios de exclusión

- Menores de edad
- Personas que acuden a la entidad para otros fines distintos a los administrativos

Muestra

A fin de seleccionar adecuadamente la muestra se aplicaron los procedimientos propios de la determinación de tamaño de distribución cuando se tienen las unidades:

Dónde:

n = Determinación de la distribución muestral.

Z = Sigma = Nivel de Confianza (1-5).

N = Universo muestral.

P = Probabilidades de que el evento favorable ocurra (0.05).

Q = Probabilidades de que el evento favorable no ocurra (0.05).

E = Error muestral (1-10).

$$n = \frac{Z_{\infty}^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{3.84 * 182 * 1 * 1}{99 + 3.84 * 1 * 1}$$

$$n = \frac{175}{1.28}$$

$$n = 145$$

La muestra estuvo conformada por 145 requirentes de servicios en la Ugel Andahuaylas, 2022.

Muestreo

El muestreo empleado fue probabilístico, se aplicó la fórmula de determinación del tamaño muestral para poblaciones finitas y, se empleó el muestreo aleatorio simple (M.A.S.) para la selección de unidades de estudio.

Unidad de análisis

Fue el usuario de los servicios públicos de la Ugel Andahuaylas.

3.4. Técnicas, instrumentos de análisis de datos

Técnicas.

A fin de poder llevar a cabo el acopio de datos, se realizó a través de encuestas, según Millán (2021) se dirige al suministro de recursos gráficos o electrónicos para poder extraer las valoraciones subjetivas de los individuos en relación a un tema determinado o tópico de interés.

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario el cual según Millán (2021) se define como el conjunto de recursos gráficos o electrónico que tiene por base la pregunta,

interrogante o enunciado a fin de que una persona reaccione o conteste a ellos. La presente indagación se realizó utilizando los siguientes instrumentos:

Cuestionario de calidad del servicio

Descripción del instrumento: Se trata de una escala conformada por 30 ítems distribuido en 5 dimensiones bajo escala de Likert de tipo politómico, que se aplicó de manera grupo e individual, con una duración de 15 o 20 minutos, que se calificó teniendo en cuenta las puntuaciones determinadas en el instrumento.

Para la interpretación de los datos recogidos se procesó a través de puntuaciones que se detallan en la tabla a continuación:

Tabla 1

Escalas de calidad del servicio

Nivel	Rango de puntuaciones
Buena	75-100
Moderada	55-75
Baja	20-55

Fuente: Diseño y elaboración propia.

Validez: Para la validez del instrumento se realizó a través de juicio de expertos, que calificaron la pertinencia y suficiencia del instrumento para ser aplicado a la muestra de estudio.

La participación de especialistas con nivel de magister y doctorado, expertos en el área de análisis de la calidad de servicio fue fundamental para obtener instrumentos acordes a los objetivos de estudio de cada una de las variables y sus dimensiones.

Tabla 2

Expertos de instrumento para medir la escala de calidad del servicio.

Experto	Área	Grado académico
Sugey Jacqueline Romero Valdez	Administración de la educación	Doctora
Eloy Anibal Mendoza Huayta	Gestión pública	Maestro
Lourdes Verónica Gonzales Garambel	Administración de la educación	Maestra

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

Confiabilidad: Al tratarse de un recurso diseñado por el propio investigador, se dispuso obtener los indicadores de fiabilidad mediante la aplicación del índice Alfa de Cronbach a una base de datos obtenida de la aplicación de una prueba piloto a 35 participantes. Asimismo, se establece como punto de corte alfa > 0.8 para establecer y fijar los indicadores de fiabilidad del cuestionario.

A continuación, presentamos los procedimientos necesarios para obtener el indicador de fiabilidad interna alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Escala de satisfacción de los usuarios

Descripción del instrumento: Se trata de una escala conformada por 30 ítems distribuido en 3 dimensiones bajo escala de Likert.

Tipo de instrumento: Politómico.

Modalidad de administración: bajo un esquema individual o grupal.

Tiempo: de 15 a 20 minutos.

Calificación: fue física teniendo en cuenta los rangos y puntuaciones predeterminadas.

Interpretación: La interpretación de los datos obtenidos, se realiza a través de puntajes, rangos y niveles, los cuales se mostrarán en la siguiente tabla.

Tabla 3

Baremos de la escala de satisfacción de los usuarios

Nivel	Rango de puntuaciones
Buena	75-100
Moderada	55-75
Baja	20-55

Fuente: Diseño y elaboración propia

Validez de instrumento: Para la validez , por ser de elaboración propia, la validación se realizó mediante la técnica juicio experto, Este procedimiento se efectuó con la valoración de especialistas en el área de satisfacción de los usuarios que después de un análisis respecto a la claridad, pertinencia y relevancia de cada uno de los ítems otorgaron validez correspondiente

Tabla 4

Validez de contenido de la escala de satisfacción de los usuarios por juicio de expertos

Experto	Área	Grado académico
Sugey Jacqueline Romero Valdez	Administración de la educación	Doctora
Eloy Anibal Mendoza Huayta	Gestión pública	Maestro
Lourdes Verónica Gonzales Garambel	Administración de la educación	Maestra

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

Confiabilidad: Al ser un instrumento propio del investigador la confiabilidad se obtuvo mediante la obtención del índice o coeficiente de Cronbach, a una muestra de 35 sujetos conformantes de la población. Se establece como punto de corte alfa superior a 0.8 para fijar los indicadores de fiabilidad del instrumento.

A continuación, presentamos los procedimientos necesarios para obtener el indicador de fiabilidad interna alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

3.5. Procedimiento

El primer paso a realizar fue la obtención de la autorización para la aplicación de los protocolos de los instrumentos de aplicación, por lo que fue necesario acudir a nuestra casa de estudio universitaria para de obtener una carta de presentación mediante la cual se presenta a la entidad el ofrecimiento de aplicación, nombre de los instrumentos, credenciales del investigador, alcance del plan de aplicación e implicancias de los resultados para la entidad.

Posteriormente, una vez obtenido la autorización de la entidad para la aplicación del instrumento de investigación, se realizaron las actividades de coordinación con las áreas o subáreas pertinentes a fin de consolidar la aplicación de instrumentos dentro del espacio o al exterior de las instalaciones de la entidad.

Finalmente, la aplicación y la socialización de los resultados a la entidad mediante un informe escrito.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó procedimientos de análisis cuantitativo, que contienen dos principales procedimientos: a) procedimientos de estadística descriptiva, que se centra en la descripción y caracterización de las variables de estudio a través de uso de tablas de distribución de frecuencia, gráficos y métricas o indicadores de resumen, tendencia, posición y forma; y b) procedimientos de estadística inferencial,

que se centra en la comprobación, descarte o afirmación de hipótesis de trabajo para llegar a conclusiones estadísticamente significativas con un margen de error reducido.

3.7. Aspectos éticos

Los temas éticos tomados en consideración en la investigación están sustentadas en las normas internas de la escuela de posgrado, por ello, se obtuvieron autorizaciones y permisos por parte de las entidades implicadas en la obtención de los datos, asimismo, se puso especial énfasis en los principios de respeto de la intimidad, confidencialidad de los datos y el uso principalmente académico de la información recogida y ofrecida por los participantes, aspectos que se encuentran regulados por la Guía de Producto brindada por la Escuela posgrado en base al Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo, contenido en la Resolución De Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. Por último, resulta pertinente señalar que se ha respetado el derecho a la propiedad intelectual de los autores de los trabajos referenciados a través citados en base a las normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En el presente capítulo presentamos los resultados de la siguiente manera: primero describiremos los resultados estadísticos, que serán fraccionados en dimensiones y variable de estudio. Posteriormente, se detallarán los resultados inferenciales, en mérito al diseño de estudio definido anteriormente.

Variable 1: Calidad de Servicio

Tabla 5

Distribución de la variable 1: calidad de servicio y dimensiones.

	D2.											
	V1. Calidad del servicio		D1. Tangibilidad		Capacidad de respuesta		D3. Empatía		D4. Confiabilidad		D5. Seguridad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	29	20%	35	24%	21	14%	24	17%	31	21%	39	27%
Medio	74	51%	78	54%	86	59%	74	51%	79	54%	74	51%
Bajo	42	29%	32	22%	38	26%	47	32%	35	24%	32	22%
Total	145	100%	145	100%	145	100%	145	100%	145	100%	145	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados de la encuesta aplicada

Se detalla en la Tabla 5, los niveles de la variable calidad del servicio y sus dimensiones, que describimos a continuación:

Un sector está conformado por 74 encuestados que representan el 51% que se ubica en el nivel “medio”, 42 encuestados que representan un 29% que se ubican en el nivel “bajo” y finalmente 29 encuestados que representan al 20% se encuentran en el nivel “alto” en relación a la variable calidad de servicio.

En cuanto a las dimensiones, la dimensión tangibilidad es considerada en un nivel medio por 78 encuestados que representan un 54%, respecto a la dimensión capacidad de respuesta es considerada en un nivel medio por 86 encuestados, que representan al 59% de la muestra, asimismo en la dimensión empatía es

considerada en un nivel medio por 74 encuestados que representan el 51%, de la misma manera respecto a la dimensión confiabilidad es considerada en un nivel medio por 79 encuestados que representan un 54% de la muestra y finalmente la dimensión seguridad es considerada en un nivel medio por 74 encuestados que representan el 51% de la muestra de estudio.

Análisis global de la variable 2: satisfacción del usuario

Tabla 6

Distribución de satisfacción del usuario y dimensiones.

	V2. Satisfacción del usuario		D1. Expectativas		D2. Percepciones		D3. Lealtad	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	21	14%	64	44%	52	36%	18	12%
Medio	85	59%	57	39%	65	45%	58	40%
Bajo	39	27%	24	17%	28	19%	69	48%
Total	145	100%	145	100%	145	100%	145	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados de la encuesta aplicada.

La Tabla 6, presenta los niveles obtenidos de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Respecto a los niveles de la variable satisfacción del usuarios, una parte conformada por 85 usuarios encuestados que representa un 59%, se ubica en un nivel medio, 39 usuarios encuestados que representa un 27%, se ubica en un nivel bajo y finalmente 21 usuarios encuestados que representan un 14 % se ubica en un nivel alto.

La dimensión expectativa es considerada alta por 64 usuarios encuestados que representa un 44%, la dimensión percepciones es considerada media por 65 usuarios encuestados que representa el 45% y finalmente la dimensión lealtad es considerada baja por 69 usuarios encuestados que representa un 48% de la muestra de estudio.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 7

Pruebas de Normalidad de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario y dimensiones.

Variabales	Kolmogorov-Smirnov	<i>p-valor</i>
Calidad del servicio	0.087	.007
Satisfacción del usuario	0.754	.011

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos y procesados.

En la Tabla 7, se muestra evidencia estadísticamente significativa ($p < .05$) de una distribución diferente a la normal en los puntajes de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Con base en la evidencia se decide rechazar H_0 , procediéndose medir la relación entre las variables mediante el Índice para cuantificar la correlación de Rho Spearman.

Contraste de hipótesis general

Hipótesis general nula.

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Hipótesis general alterna.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local, Andahuaylas, 2022.

Contraste - Rho de Spearman:

Tabla 8

Correlación de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario utilizando Rho de Spearman.

		Correlaciones	
			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Índice para cuantificar la correlación	,747
		Significación de tipo bilateral (p-valor)	0,002
		N	145

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

El resultado que muestra la tabla 8 determina que hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa, Andahuaylas, 2022 demostrada por el coeficiente Rho de Spearman $\rho = 0,747$ y el $p\text{-valor} = 0,002 < 0,05$ que permite la aceptación de la hipótesis general.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis de trabajo o nula.

Ho: No existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Hipótesis de investigación alterna.

H1: Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Contraste - Rho de Spearman:

Tabla 9

Correlación de la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario utilizando Rho de Spearman

		Correlaciones	
			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Índice para cuantificar la correlación	,647
		Significación de tipo bilateral (p-valor)	0,004
		N	145

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

El resultado que muestra la tabla 9 determina que hay una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa, Andahuaylas, 2022 demostrada por el coeficiente Rho de Spearman $p= 0,647$ y el $p\text{-valor}= 0,004 < 0,05$ que permite la aceptación de la hipótesis específica 1.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis de trabajo o nula.

Ho: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Hipótesis de investigación o alterna.

H1: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Contraste - Rho de Spearman:

Tabla 10

Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario utilizando Rho de Spearman.

		Correlaciones	
			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Índice para cuantificar la correlación	,455
		Significación de tipo bilateral (p-valor)	0,001
		N	145

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

El resultado que muestra la tabla 10 determina que hay una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa, Andahuaylas, 2022 demostrada por el coeficiente Rho de Spearman $\rho = 0,455$ y el $p\text{-valor} = 0,004 < 0,05$ que permite la aceptación de la hipótesis específica 2.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis de trabajo o nula.

H₀: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Hipótesis de investigación o alterna.

H₁: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Contraste - Rho de Spearman:

Tabla 11

Correlación de la dimensión empatía y satisfacción del usuario utilizando Rho de Spearman

		Correlaciones	
			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Índice para cuantificar la correlación	,541
		Significación de tipo bilateral (p-valor)	0,001
		N	145

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

El resultado que muestra la tabla 11 determina que hay una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa, Andahuaylas, 2022 demostrada por el coeficiente Rho de Spearman $p = 0,541$ y el $p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$ que permite la aceptación de la hipótesis específica 3.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis de trabajo o nula.

Ho: No existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Hipótesis de investigación o alterna.

H1: Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Contraste - Rho de Spearman:

Tabla 12

Correlación de la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario utilizando Rho de Spearman

		Correlaciones	
			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Índice para cuantificar la correlación	,878
		Significación de tipo bilateral (p-valor)	0,000
		N	63

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

El resultado que muestra la tabla 12 determina que hay una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022 demostrada por el coeficiente Rho de Spearman $p= 0,878$ y el p -valor= $0,000$ que permite la aceptación de la hipótesis específica 4.

Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis de trabajo o nula.

Ho: No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local, Andahuaylas, 2022.

Hipótesis de investigación o alterna.

H1: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Contraste - Rho de Spearman:

Tabla 13

Correlación de la dimensión seguridad y satisfacción del usuario utilizando Rho de Spearman.

		Correlaciones	
			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Índice para cuantificar la correlación	,448
		Significación de tipo bilateral (p-valor)	0,045
		N	63

Fuente: Diseño y elaboración propia del investigador.

El resultado que muestra la tabla 13 determina que hay una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, 2022 demostrada por el coeficiente Rho de Spearman $p=0,448$ y el p-valor 0,045 que permite la aceptación de la hipótesis específica 5.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como finalidad establecer la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, 2022, de acuerdo a los resultados presenta un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,747 con un nivel de confianza del 95% y con un p valor (sig. 0,002) significativamente inferior al valor de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se admite la alterna; es decir, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, 2022. Desde un punto de vista teórico, la calidad del servicio es el nivel de ajuste entre las expectativas del cliente y las características del servicio o producto brindado por una empresa o entidad, se trata de un atributo de corte subjetivo en alusión a las propiedades del servicio ofertado, siendo producto de una serie de condiciones relacionadas con el ambiente, la capacidad de respuesta de los agentes y la fiabilidad del resultado; de esta manera, los resultados descriptivos evidencian un nivel medio en cuanto a la calidad del servicio, por lo que existe un ajuste de corte moderado con respecto a la satisfacción de los usuarios en este dominio. Es así que, en base a los resultados presentados por Salazar y Solano (2021) quienes, a través de una investigación de corte predictivo-explicativo, demostró el impacto de una alternativa para la mejora de las operaciones dentro del espacio de un establecimiento de salud.

Tal como señaló el investigador, para implementar un sistema de gestión del mejoramiento permanente y sostenido, es indispensable en disgregar las operaciones en sub-operaciones, realizar un adecuado diagnóstico de la capacidad del centro e intervenir en los dominios donde se observen mayores falencias, desde esta perspectiva, se logró mejorar el sistema de gestión de citas, economizando recursos y agilizando la atención, evitando de manera saliente la saturación de los servicios. Entre las principales semejanzas podemos señalar que la investigación discutida incidió en que la mejora de la gestión de citas mejoró de manera significativa en la satisfacción del usuario; por otro lado, entre las principales diferencias podemos señalar que la metodología empleada por este autor fue la gestión de operaciones, la misma que fue la unidad de análisis del estudio,

asimismo, se empleó un diseño de corte experimental, ya que se aplicó una propuesta de mejora, lo que dista de la metodología empleada en el presente estudio, donde el diseño fue no experimental y la unidad de análisis fue el usuario de una entidad de gestión subnacional.

Bajo la misma óptica podemos considerar el trabajo de Matute (2020) quien demostró a través de un estudio descriptivo que las principales falencias que afectan la satisfacción de los usuarios hacen alusión a la ausencia de un adecuado sistema de gestión de las citas, prolongados tiempos de espera por falta de personal, poca continuidad del servicio por pocos cupos de atención y falta de especialistas. De esta manera, se concluye que la satisfacción de los usuarios se relaciona con múltiples factores relacionados con la infraestructura, los recursos humanos y la capacidad de gestión, siendo esta la principal semejanza con los resultados presentados en la investigación junto con la unidad de análisis conformada por los usuarios; por otro lado, se resalta la diferencia en cuanto al nivel de investigación descriptivo y el propósito diagnóstico de la pesquisa.

En cuanto al primer objetivo específico, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,647 y un p valor de 0,004 menor al valor del valor de significancia (0,05), no se cumple como válida la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; entonces existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Andahuaylas, 2022. Desde un punto de vista teórico, la tangibilidad abarca los aspectos relacionados con el equipamiento, la calidad de las instalaciones de la entidad, los materiales informativos y la imagen personal de los colaboradores; de esta manera, los resultados evidencian un nivel medio en cuanto a la calidad del servicio, por lo que existe un ajuste de corte moderado con respecto a la satisfacción de los usuarios en este dominio.

En esa línea de trabajo, podemos mencionar los resultados presentados por Galarza (2020) quien demostró en un estudio prospectivo y explicativo que la mejora al interior de un mecanismo de mejora de la calidad desarrollo significativamente la cualificación de las prestaciones públicas de gestión. Entre las principales falencias halladas en el establecimiento público se halló la falta de una adecuada

infraestructura física e informática, motivo por el cual la intervención recayó sobre este extremo, provocando una mejora relevante dentro de la satisfacción de los usuarios. La principal semejanza con el antecedente discutido radica en la conclusión arribada, pues la mejora en el componente de tangibilidad generó una buena satisfacción del cliente, mientras que la diferencia radicó en el alcance del estudio, ya que el antecedente discutido buscó la aplicación de un programa o una intervención, siendo el caso de un diseño observacional.

Asimismo, podemos mencionar los resultados presentados por Torres (2020) quien demostró la importancia fundamental del componente infraestructural a nivel físico (instalaciones amplias) como informática (constantes caídas del sistema de información) para la satisfacción del usuario. El antecedente discutido guarda semejanza con el estudio investigativo en cuanto al nivel de investigación, el diseño compatible cuyo esquema no experimental, de tipo básico y la unidad de análisis que fue el usuario de una entidad de gestión pública.

En cuanto al segundo objetivo de estudio con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,455 y con un p valor (sig. 0,001) menor al valor del valor de significancia (0,05), no se cumple como válida la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Andahuaylas, 2022. Desde un punto de vista teórico, la capacidad de respuesta abarca la capacidad de la entidad para proveer de información entendible a los usuarios, la actitud de la predisposición del personal para ayudar al usuario, un tiempo de espera adecuado y servicios celeres; de esta manera, los resultados evidencian un nivel medio en cuanto a la calidad del servicio, por lo que existe un ajuste de corte moderado con respecto a la satisfacción de los usuarios en este dominio.

Al respecto, podemos mencionar los resultados presentados por Zavaleta (2021) quien demostró la eficacia del servicio y su impacto dentro de la satisfacción del consumidor del servicio, dando cuenta del importante peso factorial otorgado a la atención rápida, el escaso tiempo en los trámites de registro y la disponibilidad de personal para la atención adecuada de los solicitantes o requirientes. Tal como se

puede leer de los resultados descriptivos la baja actitud de la calidad se encuentra en función a la baja actitud del componente capacidad de respuesta, vinculado principalmente a la insuficiente cantidad de personal para atender la totalidad de los requerimientos y solicitudes de los usuarios.

En cuanto al tercer objetivo de estudio, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,541 y un p valor (sig. 0,001) menor al valor del valor de significancia (0,05), no se cumple como cierta la hipótesis nula y se admite como válida la hipótesis alterna; es decir, se determina la existencia de una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, 2022. Desde un punto de vista teórico, la empatía abarca la calidad personalizada de la atención por parte de la entidad, la calidez en el trato y el nivel de comprensión acerca de los requerimientos de los usuarios; de esta manera, los resultados evidencian un nivel medio en cuanto a la calidad del servicio, por lo que existe un ajuste de corte moderado con respecto a la satisfacción de los usuarios en este dominio.

Al respecto, podemos mencionar los resultados presentados por Trujillo (2020) quien demostró la importancia de la atención personalizada y la flexibilidad de los servicios en función a las necesidades de los usuarios, dando cuenta de la naturaleza subjetiva y valorativa de la satisfacción del usuario. La principal semejanza del presente estudio radica en la importancia otorgada a los factores de atención al cliente y la calidez emocional del trato brindado; por otro lado, tenemos entre las principales diferencias el aspecto metodológico, el cual contempló una indagación comparativa y la muestra de estudio que abarcó a establecimientos públicos y privados.

Por otro lado, los resultados por Nicolás y Escaravajal (2020) demostraron la importancia de los aspectos de atención al cliente y calidez de la atención dentro de la valoración de la eficacia del servicio; en ese sentido, contar con personal prestos a atender con celeridad a los usuarios, contar con un equipo de trabajo que brinde soluciones rápidas y capacitados para brindar una atención personalizada al cliente, fueron factores valorados de manera positiva por parte de los usuarios, por tanto,

coincide con los resultados presentados en la presente pesquisa. Se debe resaltar, asimismo, que una de las principales diferencias radica en la metodología, la cual contiene un nivel de investigación descriptiva y un corte diagnóstico.

En relación al cuarto objetivo del estudio se obtiene un Rho de Spearman de 0.878 y un p valor de 0,000 menor al valor del valor de significancia (0,05), no se acepta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; por lo tanto, existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Andahuaylas, 2022. Desde un punto de vista teórico, la confiabilidad contempla los aspectos relacionados con el cumplimiento de las promesas realizadas por la entidad, la óptima atención de quejas, actitud proactiva frente a los casos difíciles y suficiencia profesional por parte de los colaboradores; de esta manera, los resultados evidencian un nivel medio en cuanto a la calidad del servicio, por lo que existe un ajuste de corte moderado con respecto a la satisfacción de los usuarios en este dominio.

Al respecto podemos mencionar los resultados presentados por Herrera (2020) quien demostró que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se encuentran vinculados, siendo el principal componente la presencia de un personal con un horario regular para la absolución de las dudas y quejas presentadas por los usuarios, por otro lado, se incide en la calidad y la predictibilidad de la normativa vinculada con los aspectos técnicos del servicio prestado; por tanto, entre los principales aspectos resaltados por los usuarios se halló la importancia otorgada a la comunicación oportuna de los cambios en los trámites documentarios atinentes a las solicitudes y requerimientos.

En cuanto al quinto objetivo específico se obtiene un Rho de Spearman de 0,448 y un p valor de 0,045, menor al valor del valor de significancia (0,05), no se acepta la hipótesis nula y se acepta la alterna; existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Andahuaylas, 2022. Desde un punto de vista teórico, la seguridad abarca los aspectos relacionados con la seguridad de las instalaciones, la confidencialidad de la información brindada y la rapidez en la atención; de esta manera, los resultados evidencian un nivel medio en

cuanto a la calidad del servicio, por lo que existe un ajuste de corte moderado con respecto a la satisfacción de los usuarios en este dominio.

Al respecto, mencionaremos los resultados presentados por Poma (2020) quien demostró que la calidad del servicio brindado tiene que ver con la obtención de una respuesta rápida por parte de un personal capacitado y suficiente dentro de las instalaciones, de esta manera, los resultados se condicen con los de la pesquisa en el extremo en que la falta de un personal capacitado repercute en la actitud de seguridad del servicio, sin embargo, no se condicen en el extremo en que el nivel de la calidad del servicio en el antecedente discutido es bajo y en pesquisa es alto.

Por otro lado, los resultados de Nicolás y Escaravajal (2020) demuestran que los aspectos de seguridad relacionados con las especificaciones técnicas de los servicios ofrecidos son importantes para poder valorar la calidad del servicio, ya que si los solicitantes o requirientes no están seguros sobre las características de los productos ofertados no podrán llevar a cabo un proceso de toma de decisiones adecuado y, por tanto, de maximizar sus beneficios. De esta manera, un aumento sostenido de la calidad de la información suministrada por los oferentes genera un aumento sostenido de la satisfacción de los usuarios, constituyéndose en la principal semejanza con la siguiente indagación, junto con la muestra conformada por la unidad de análisis usuario; finalmente, la diferencia radica en el nivel de investigación descriptiva y el propósito de corte diagnóstico.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se concluye la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio y variable satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, debido a que la correlación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios es de 0,747 Rho de Spearman con una significancia de $p < 0,002$ al 0,05.
2. En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Andahuaylas, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de 0,647 con una significancia del $p < 0,004$. es decir, una actitud media en relación a los aspectos relacionados con el equipamiento, la calidad de las instalaciones de la entidad, los materiales informativos y la imagen personal de los servidores.
3. En relación al segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Andahuaylas, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de 0,455 con una significancia del $p < 0,001$, es decir, una actitud media sobre la capacidad de la entidad para proveer de información entendible a los usuarios, la actitud de la predisposición del personal para ayudar al usuario, un tiempo de espera adecuado y servicios ágiles.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de 0,541 con una significancia del $p < 0,001$. Existe una evaluación media sobre la calidad personalizada de la atención por parte de la entidad, la calidez en el trato y el nivel de comprensión acerca de los requerimientos de los usuarios.
5. En cuanto al cuarto objetivo específico, se establece la existencia de una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de

0,878 con una significancia del $p < 0,000$. Asimismo, se determina una actitud media sobre los aspectos relacionados con el cumplimiento de las promesas realizadas por la entidad, la óptima atención de quejas, actitud proactiva frente a los casos difíciles y suficiencia profesional por parte de los colaboradores.

6. Respecto al quinto objetivo específico, determinamos que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Andahuaylas, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de 0,448 con una significancia del $p < 0,045$, se concluye que existe un nivel medio de la seguridad, es decir, una actitud media sobre los aspectos relacionados con la seguridad de las instalaciones, la confidencialidad de la información brindada y la rapidez en la atención.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los responsables de la entidad de la entidad estudiada, la aplicación de planes para la mejora de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio a través de la oficina de gestión institucional o administrativa para elevar la calidad de la entidad, incidiendo en aspectos relacionados con la infraestructura física e informática, recursos humanos, capacitación continua y adecuado sistema de atención de consultas, lo cual se obtendrá a través de un diagnóstico situacional de la entidad.

Segunda: Se recomienda a los responsables de la entidad de la entidad estudiada, llevar a cabo un aumento sostenido de los activos estratégicos a través de las inversiones de optimización o ampliación marginal de las instalaciones de la entidad a fin de poder contar con un mayor equipamiento, mantenimiento de las instalaciones y actualización de materiales informativos en beneficio de los usuarios.

Tercera: Se recomienda a los responsables de la entidad de la entidad estudiada, llevar a cabo un diagnóstico en base a la matriz Vester sobre las causas que impactan en la baja capacidad de respuesta de la entidad. Este diagnóstico buscará optimizar los recursos humanos en las áreas clave o críticas de atención al cliente.

Cuarta: Se recomienda a los responsables de la entidad de la entidad estudiada, llevar a cabo una capacitación integral a todos los colaboradores en base a las habilidades socioemocionales, blandas y directivas para mejorar la atención y la confiabilidad de los usuarios en la atención a los mismos.

Quinta: Se recomienda a los responsables de la entidad de la entidad estudiada, a través del área de dirección la aplicación de políticas de cumplimiento en las operaciones clave de la entidad, en base a indicadores de impacto y reportes periódicos, con la finalidad de evaluar la eficacia de las medidas aportadas. Estas políticas de cumplimiento se llevarán a cabo con base en la normativa técnica interna y la base legal vigente.

Sexta: Se recomienda a los responsables de la entidad de la entidad estudiada, reforzar la seguridad sobre los archivos y base de datos con la finalidad de evitar pérdidas, siniestros o la pérdida de la información. Asimismo, es importante contar con personal encargado de la custodia, seguridad y conservación de los archivos físicos y electrónicos a fin de perennizar los trámites y facilitar su manejo.

REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fidas G. Arias Odón.
- Aldholay, A.F., Isaac, O.W., Abdullah, Z.M., Abdulsalam, R.N., & Al-Shibami, A.H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116>
- Álvarez, M.I., Guarín L.R. & Bermeo, M.C. (2020). Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2–11. <https://doi.org/10.22463/24221783.2551>
- Amora, J. T. (2021). Convergent validity assessment in PLS-SEM: A loadings-driven approach. 2(7), 1–6. https://scriptwarp.com/dapj/2021_DAPJ_2_3/Amora_2021_DAPJ_2_3_ConvergentValidity.pdf
- Armada, E.A., Martínez, F.M., Segarra, E.R., & Díaz, A.G. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *Sport TK - Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Becerra, C.B., & Condori, A.M. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-63. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Boada, A.V., Barbosa, A.M., & Cobo, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista investigación en salud universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

- Bollet, R.F., Da Silva, G.C., Chenet, M.E., & Chávez, A.E. (2020). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal portuario logística peruana del oriente, Pucallpa, Perú. *Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 5(1), 4. <https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.170>
- Burgos, S.V., & Morocho, T.C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cevallos, R.P. (2021) Valoración de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, 28(14), 15-34. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Charris, R.M., & Pinedo, O.J. (2019). Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013. *Biociencias*, 10(1), 27–35. <https://doi.org/10.18041/2390-0512/bioc.1.2821>
- Conlen, M.F., Kale, A.T., & Heer, J.E. (2019). Capture & analysis of active reading behaviors for interactive articles on the web. *Computer Graphics Forum*, 38(3), 687–698. <https://doi.org/10.1111/cgf.13720>
- Dalhousie, J.D. (2022) User experience evaluation of e-report application using cognitive walkthrough (cw), heuristic evaluation (he) and user experience questionnaire (ueq). *The Electrochemical Society*. 29(2), 1-9. doi:10.1088/1742-6596/1516/1/012024
- Datum Internacional (2019) *Índice de satisfacción de la calidad de la atención*. Datum Internacional. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140381/Encuesta%3A%20%20C3%8Dndice%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>
- Doria, P.A., López, B.L., Bonilla, F.M., & Parra, C.G. (2019). Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad.

SIGNOS - *Investigación en sistemas de gestión*, 12(1), 123-135.
<https://doi.org/10.15332/24631140.5424>

Galarza, J.C. (2020). *Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en un GAD municipal* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51622>

Gracia, G.E., Vidal, S.N., & Martínez, T.V. (2017). La calidad de servicio desde el punto de vista de las personas con discapacidad intelectual: relaciones con su satisfacción y bienestar. *Siglo Cero Revista española sobre discapacidad intelectual*, 48(3), 41–53. <https://doi.org/10.14201/scero20174834153>

Grundgeiger, T.W., Hurtienne J.M., Happel, O.F. (2021) Why and How to Approach User Experience in Safety-Critical Domains: The Example of Health Care. *Human Factors*. 63(5), 821-832. doi:10.1177/0018720819887575

Guadalupe, R.F., Suárez, G.J., Guerrero, G.E., & Yancha, C.A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Hartson, R.G., Pyla, P.K. (2019) What Are UX and UX Design? *Morgan Kaufmann*, 2(8), 3–25. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-805342-3.00001-1>

Herrera, E. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Entidad de gobierno a nivel local Provincial de Cañete, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48537>

Herrera, J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la entidad de gobierno a nivel local distrital de Andahuaylillas, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69117>

- Hussain, A.G., Mkpojiogu, E.O., Ishak, N.J., Mokhtar, N.R., & Che Ani, Z.F. (2019). An Interview Report on Users' Perception about the Usability Performance of a Mobile E-Government Application. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 13(10), 169–178. <https://doi.org/10.3991/ijim.v13i10.11286>
- Instituto Peruano de Economía (2021) *Índice de Competitividad Regional 2020*. INCORE. https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2020_FINAL.pdf
- Internacional de Servicios Públicos (2021). *Servicios Públicos de Calidad de Acceso Universal*. PSI. https://pop-umbrella.s3.amazonaws.com/uploads/95ae4c83-800e-4579-81ed-7af88dddaaa6_28dff5e3-5f54-4263-a4c3-6b75531584d6_UQPS_ES_F.pdf
- Lachner, F.R., Fincke, F.G., & Butz, A.N. (2017). UX Metrics: Deriving Country-Specific Usage Patterns of a Website Plug-In from Web Analytics. *Lecture Notes in Computer Science*, 5(7), 142–159. https://doi.org/10.1007/978-3-319-67687-6_11
- Lee, Y.M., & Kim, Y.F. (2018). Structural Relationships among Tourism Information, Payment Service, Satisfaction, and Intention to Reuse. *Focused on the Ctrip APP in China*. 9(2), 123–136.
- Lizarbe, J.M., & Aguilar, M.C. (2020). Metodología aplicada a la mejora de procesos utilizando herramientas de innovación. *Ingeniería Industrial*, (039), 165-186. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2020.n039.4920>.
- Loli, P.A., Del Carpio, G.J., Cuba B.E., Vergara, V.A., Morales, S.P., Flores D.M. & Lamas, L.P. (2020). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>.

- Madariaga, L.T., Nussbaum, M.Y., Marañón, F.R., Alarcón, C.R. & Naranjo, M.A. (2019) User experience of government documents: A framework for informing design decisions. *Government Information Quarterly*. 36(2), 179-195. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.005>.
- Malpartida, J.N., Tarmeño, L.M., & Olmos, D.F. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Matute, G. (2020). *Valoración de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>.
- Mejías, A.A., Godoy, D.E., & Piña, P.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). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>.
- Millán, C.A. Castro, H.F. y Ferney, J.V. (2021) Metodología de transferencia de capacidades de capital humano para gestión de proyectos en juntas de acción comunal. Caso Colombia. *AIBI Revista de investigación en Administración*. 8(3). 154-164. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/2199>.
- Millones, M.M. (2020) Metodología de gestión basada en Lean Construction y PMBOK: para mejorar la productividad en proyectos de construcción. *Veritas*, 21(2), p. 39-44, oct. 2020. <https://doi.org/10.35286/veritas.v21i2.276>
- Min, T.P. (2020). Factors Influencing Intention to Reuse Mobile Banking Services for the Private Banking Sector in Myanmar Mobile Financial Services in Myanmar View project Factors Influencing Intention to Reuse Mobile Banking Services for the Private Banking Sector in Mya. *Asean Journal of*

Management & Innovation. 5(4), 45-51.
<https://doi.org/10.14456/ajmi.2020.5>

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2021) *Implementación de la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios*. Implementación de la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671051/Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20del%20Calidad%20de%20Servicios%20en%20el%20Sector%20P%C3%ABlico%20.pdf>.

Monroy, M. A. (2021). Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>

Murillo, J.P. & Bellido B.L., Huamani P.H. & Garnica P.G., (2019) Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An Fac med* 80(3):288-97. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846>

Helni, S.H. (2018). The Influence of User Experience towards User Satisfaction of E-Government Service: a Case Study of GAMPIL Application. *Int J Sci Res Publ*, 8(3) (ISSN: 2250-3153). <http://www.ijsrp.org/research-paper-0318.php?rp=P757280>

Natalia, B.S., & Pradipta, I.A. (2019). Analysis User Acceptance of Wonderful Indonesia Application Using Technology Acceptance Model, case study: Indonesian Ministry of Tourism. *International Conference on Information Management and Technology*, 2(8), 234–238. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2019.8843785>

Nicolás, J.W., & Escaravajal, J.H. (2020). *Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo* [Tesis de maestría, Universidad de Murcia] Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia. <http://hdl.handle.net/10201/86647>

- Nugraha, D. Y., & Sudirman, I. D. (2019). Does the Quality of Indonesian Tourism Website Influence Foreign Tourist Decision to Visit Indonesia. *International Journal of recent technology and Engineering*, 8(4), 5719–5724. <https://doi.org/10.35940/ijrte.d8468.118419>
- Okunola, O.M. & Rowley, J.F. (2019) User experience of e-government: the Nigeria Immigration Service. *Library Hi Tech*. 37(3), 355-373. <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2018-0138>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2021). *Informe Nacional Voluntario sobre la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. OCDE. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15856Peru.pdf>
- Palomino, F., Paz, F., & Moquillaza, A. (2021). Web Analytics for User Experience: A Systematic Literature Review. *Held as Part of the 23rd HCI International Conference*. 2(45), 312-326. https://doi.org/10.1007/978-3-030-78221-4_21
- Park, E. (2019). The role of satisfaction on customer reuse to airline services: An application of Big Data approaches. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 370–374. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2019.01.004>
- Poma, C.M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las entidad de gobierno a nivel locales distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44209>
- Pratama, A.V., Lestari, A.D., & Aini, Q.G. (2019). Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System Mobile Untuk User-Centered Metrics. *Menggunakan Heart Framework Sistemasi*. 8(3), 405-419. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.527>
- Rudenko, S.G., & Tedjakusuma, A.G. (2018). Wonderful Indonesiaq country marketing campaign, how visible Indonesia as a tourism destination for Europeans. 178–181. <https://doi.org/10.2991/insyma-18.2018.44>

- Salas, J.W., Chang, A.D., Montalvo, L.M., Núñez, A.G., Vilcapoma, M.L., Moquillaza, A.D., Murillo, B.R., & Paz, F.T. (2019). Guidelines to evaluate the usability and user experience of learning support platforms: A systematic review. En Guidelines to evaluate the usability and user experience of learning support platforms: A systematic review. *Communications in Computer and Information Science*; Vol. 111, 238-254. https://doi.org/10.1007/978-3-030-37386-3_18
- Salazar, S.C. & Johao, H.P., Benavides, B.J., Delgado, Y.A., & Pantoja, L.G. (2020). Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria. *TAYACAJA*, 3(2). <https://doi.org/10.46908/rict.v3i2.116>
- Salazar, X.M., & Solano, P.R. (2021). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio e imagenología del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la ciudad de Cuenca* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17681>
- Sánchez, F.S. (2021). Implementación de ITIL versión 3 en las organizaciones: Razones del éxito y fracaso. *Revista científica de sistemas e informática*, 1(2), 54-67. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i2.191>
- Sánchez, M.C. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la valoración de programas sociales. *Revista De Valoración De Programas Y Políticas Públicas*, 1(7), 116–140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Secretaría de Gestión Pública (2021) *Gestión de la calidad en el Perú: Avances y agenda futura*. Secretaría de Gestión Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>
- Seminario U.R., Quiñones Q.J., Pillaca, P.R. (2020) Calidad de servicio durante la pandemia Covid-19, en usuarios de Línea 1 del Metro de Lima, 2020. *Ágora*

7(2):120-6.

<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>

Sukmasetya, H.B. Santoso, D.I. & Sensuse F.R. (2018) Current E-Government Public Service on User Experience Perspective in Indonesia. *International Conference on Information Technology Systems and Innovation*. 2(14) 159-164, doi:10.1109/ICITSI.2018.8695962

Terán, N. T., Gonzáles, J.F., Ramirez, R.F., & Palomino, G. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Entidad de gobierno a nivel local Distrital de Yauya - Ancash 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>

Tripathi, R. (2021). Use of Web Analytics and Social Listening to Attract International Students. In *Global Perspectives on Recruiting International Students. Challenges and Opportunities*. Emerald Publishing Limited. 2(7), 65–79. <https://doi.org/10.1108/978-1-83982-518-720211004>

Trujillo, L. (2020). *Estudio comparativo de satisfacción al usuario de seguros médicos privados y públicos* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15771>

Velarde, C.W., Medina, D.F., De La Cruz, A.D., & Apaza, E.E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>

- Vergíu Canto J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Yunus, U.F., Anindito, E.Y., & Maryani, B.M. (2018). Usability testing of indonesia tourism promotion website. *Journal of Physics. Conference Series*, 978(1), 120-127. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/978/1/012007>
- Zavaleta, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Entidad de gobierno a nivel local distrital de Huarmaca* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68552>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022?</p> <p>Objetivos específicos: ¿Cómo es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la</p>	<p>Hipótesis general: existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad</p>	Variable 1: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Tangibilidad	<p>Equipamiento moderno</p> <p>Orden de instalaciones</p> <p>Materiales informativos</p> <p>Imagen personal y limpieza de instalaciones</p> <p>Información entendible</p>	<p>1,2,3,4,5</p> <p>6,7,8,9,10</p>	<p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente</p>	<p>Buena</p> <p>Media</p> <p>Baja</p>

<p>unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la confiabilidad y la</p>	<p>unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la confiabilidad y la</p>	<p>de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas 2022</p> <p>Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Confiabilidad</p>	<p>Predisposición del colaborador</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Horarios convenientes</p> <p>Capacidad de comprensión por parte del colaborador</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Cumplimiento de promesas</p> <p>Atención de quejas, sugerencias y reclamos</p> <p>Actitud de servicio</p> <p>Comportamiento del colaborador</p>	<p>11,12,13,14,15</p> <p>16,17,18,19,20</p> <p>21,22,23,24,25</p>	<p>en desacuerdo</p>
--	--	--	---	---	---	----------------------

satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022? ¿Cómo es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas,2022?	satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.	satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022. Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022.	Seguridad	Seguridad de las instalaciones Rapidez y amabilidad en la atención Conocimiento sobre los servicios y productos			
			Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Expectativas	Calidad del servicio	1,2,3, 4,5,6	1: Totalmente de acuerdo	Buena Media Baja			
	Atención en otras entidades Tiempo de espera en otras entidades	7,8,9, 10,11,12	2: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
Percepciones	Grado de confianza Preocupación por las necesidades de los clientes	13,14,15,	4: En desacuerdo 5: Totalmente				

			Lealtad	Cumplimiento de promesas Ofrecimiento de servicios por parte de la competencia Recomendaciones Grado de satisfacción	16,17,18	en desacuerdo	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra		Técnica e instrumentos		Estadística		
Tipo: Básica Nivel: Relacional Diseño: No experimental Método: Hipotético-deductivo	Población: Se ha estimado que en una semana la cantidad de usuarios que acuden a la entidad para realizar diversos trámites asciende a 182 personas. Muestra: 141 usuarios en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2022. Muestreo: Probabilístico.		Variable 1: Calidad del servicio Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas cruzadas. Inferencial: Contraste de hipótesis a través del estadígrafo Rho de Spearman.		
			Variable 2: Satisfacción de los usuarios Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario				

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable 01: Calidad del servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad del servicio es una valoración enfocada que refleja la percepción del cliente de dimensiones específicas del servicio, a saber, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y otros elementos tangibles (Charris et al., 2019).	Percepción que tiene el cliente sobre lo que está ocurriendo en el momento que se da el servicio, todo esto basado en sus expectativas, es decir, que dar servicio de calidad es amoldarse a las especificaciones que pueda tener el cliente.	TANGIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento moderno • Orden de instalaciones • Materiales informativos • Imagen personal y limpieza de instalaciones 	<p style="text-align: center;"><i>ORDINAL</i></p> <p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Información entendible • Predisposición del colaborador • Tiempo de espera • Rapidez y celeridad de la respuesta • Toma de decisión • Horarios convenientes 	
			EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comprensión por parte del colaborador • Atención personalizada • Calidez • Necesidades 	
			CONFIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesas 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Atención de quejas, sugerencias y reclamos • Actitud de servicio 	
			SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento del colaborador • Seguridad de las instalaciones • Rapidez y amabilidad en la atención • Conocimiento sobre los servicios y productos 	

Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción de los usuarios

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del cliente es un indicador de calidad de la ofrecida o prestada por una empresa o entidad pública. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Epiquén, 2020).	Es el grado de conformidad que tiene un individuo o entidad a través del consumo de un producto o de la atención ofrecida por una empresa o entidad.	EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio • Atención en otras entidades • Tiempo de espera en otras entidades 	<p style="text-align: center;"><i>ORDINAL</i></p> <p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>
			PERCEPCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de confianza • Preocupación por las necesidades de los clientes • Cumplimiento de promesas 	
			LEALTAD	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecimiento de servicios por parte de la competencia • Recomendaciones • Grado de satisfacción 	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Código:

Fecha:

Datos sociodemográficos:

Edad:

- Entre los 25 a 30 años
- Entre los 30 a 35 años
- Entre los 35 a 40 años
- Mayor de 40 años

Sexo:

- Mujer
- Varón

Estado civil:

- Casado
- Soltero
- Divorciado
- Viudo
- Otro

Instrucciones: Las preguntas que siguen se refieren a lo que usted piensa sobre la calidad del servicio ofrecido por la entidad de gobierno a nivel local distrital de Huancas. Sus respuestas permitirán saber cuál es su valoración sobre los servicios ofrecidos por dicha entidad y cuál es la calificación que le otorga de manera global y específica. Conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable 1: Calidad del servicio		Valoración				
D	Dimensión I: Tangibilidad	1	2	3	4	5
1	Considero que la entidad tiene un equipamiento moderno y adecuado.					
2	Considero que existe un orden pertinente en cuanto a las instalaciones de la entidad.					
3	Considero que la entidad brinda frecuentemente materiales informativos sobre los servicios que proporciona.					
4	Considero que existe una óptima presentación de la imagen personal y limpieza de instalaciones de la entidad.					
D	Dimensión II: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
5	Considero que la entidad brinda información entendible a los usuarios.					
6	Considero que existe una predisposición del funcionario en cuanto a la atención al usuario.					
7	Considero que el tiempo de espera es el adecuado.					
8	Considero que los servicios que brinda la entidad se satisfacen con rapidez y celeridad ante sus usuarios.					
D	Dimensión III: Empatía	1	2	3	4	5

9	Considero que la entidad actualiza y capacita a sus funcionarios para una comprensión adecuada en el servicio a los usuarios.					
10	Considero que la atención es personalizada en los servicios prestados a los usuarios.					
11	Considero que los funcionarios de la entidad brindan calidez en el trato humano a los usuarios de los servicios.					
12	Considero que las necesidades de los usuarios se ven satisfechas tras la realización de la atención a los usuarios de la entidad.					
D	Dimensión IV: Confiabilidad	1	2	3	4	5
13	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.					
14	Considero que se realiza una óptima atención de quejas, sugerencias y reclamos.					
15	Considero que existe una actitud proactiva frente a los servicios que requiere el usuario.					
16	Considero que los servicios realizados en la entidad son confiables para el usuario de la entidad.					
D	Dimensión V: Seguridad	1	2	3	4	5
17	Considero que el comportamiento del funcionario brinda seguridad a los usuarios de la entidad.					
18	Considero que existe una óptima seguridad de las instalaciones de la entidad.					
19	Considero que existe una adecuada rapidez y amabilidad en la atención de los funcionarios frente a los usuarios de la entidad.					
20	Considero que todos los funcionarios tienen un competente conocimiento sobre los servicios que brinda la entidad.					

¡Muchas gracias por tu participación!

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:

Fecha:

Instrucciones: Las preguntas que siguen a continuación se refieren a la satisfacción con los servicios ofrecidos por la entidad de gobierno a nivel local distrital de Huancas. Sus respuestas permitirán saber qué tan satisfecho se encuentra usted y hasta qué punto es capaz de la administración de satisfacer sus necesidades. Conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Valoración				
D	Dimensión I: Expectativas	1	2	3	4	5
1	Considero que existe una adecuada calidad del servicio prestado al usuario de la entidad.					
2	Considero que determinadas entidades relacionadas a la presente brindan una óptima atención.					
3	Considero que el tiempo de espera para la atención a los usuarios es el adecuado.					
4	Considero que la institución realiza adecuadamente las derivaciones a otras entidades.					
5	Considero que sus expectativas se ven satisfechas una vez concluye la atención del servicio por parte de un funcionario de la entidad.					
6	Considero que los funcionarios cumplen con ciertas expectativas en cuanto al trato cordial a los usuarios.					

7	Considero que el tiempo total en el que se realiza la atención al usuario es el adecuado.					
D	Dimensión II: Percepciones	1	2	3	4	5
8	Considero que existe un grado de confianza respecto a la atención al usuario de la entidad.					
9	Considero que los funcionarios priorizan las necesidades en base al nivel de urgencia.					
10	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.					
11	Considero que la percepción de los servicios prestados por la entidad es la adecuada.					
12	Considero que existe un beneficio respecto a la atención de sus necesidades.					
13	Considero que existe un adecuado nivel de satisfacción en cuanto a la experiencia brindada por la atención al usuario en la entidad.					
14	Cuántas posibilidades hay de que recomiende nuestro servicio.	1	2	3	4	5
D	Dimensión III: Lealtad					
15	Considero que el existe un mejor ofrecimiento de servicios por parte de otras entidades respecto a la nuestra.					
16	Considero que las quejas o reclamos son los únicos motivos por el cual los usuarios vuelven a la entidad.					
17	Considero que la atención al usuario permite que éste tenga la confianza de volver cada vez que desee realizar consultas.					
18	Considero que la entidad brinda comodidad mediante la atención a los usuarios.					
19	Considera usted que, en comparación con otras entidades, ¿son nuestros servicios de mejor calidad.					
20	Considero que existe una probabilidad alta de recomendación a otras personas por los servicios brindados al usuario.					

¡Muchas gracias por tu participación!

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D	Tangibilidad							
1	Considero que la entidad tiene un equipamiento moderno y adecuado.	X		X		X		
2	Considero que existe un orden pertinente en cuanto a las instalaciones de la entidad.	X		X		X		
3	Considero que la entidad brinda frecuentemente materiales informativos sobre los servicios que proporciona.	X		X		X		
4	Considero que existe una óptima presentación de la imagen personal y limpieza de instalaciones de la entidad.	X		X		X		
D	Capacidad de respuesta							
5	Considero que la entidad brinda información entendible a los usuarios.	X		X		X		
6	Considero que existe una predisposición del funcionario en cuanto a la atención al usuario.	X		X		X		
7	Considero que el tiempo de espera es el adecuado.	X		X		X		
8	Considero que los servicios que brinda la entidad se satisfacen con rapidez y celeridad ante sus usuarios.	X		X		X		
D	Empatía							

9	Considero que la entidad actualiza y capacita a sus funcionarios para una comprensión adecuada en el servicio a los usuarios.	X		X		X		
10	Considero que la atención es personalizada en los servicios prestados a los usuarios.	X		X		X		
11	Considero que los funcionarios de la entidad brindan calidez en el trato humano a los usuarios de los servicios.	X		X		X		
12	Considero que las necesidades de los usuarios se ven satisfechas tras la realización de la atención a los usuarios de la entidad.	X		X		X		
D	Confiabilidad							
13	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.	X		X		X		
14	Considero que se realiza una óptima atención de quejas, sugerencias y reclamos.	X		X		X		
15	Considero que existe una actitud proactiva frente a los servicios que requiere el usuario.	X		X		X		
16	Considero que los servicios realizados en la entidad son confiables para el usuario de la entidad.	X		X		X		
D	Seguridad							

17	Considero que el comportamiento del funcionario brinda seguridad a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
18	Considero que existe una óptima seguridad de las instalaciones de la entidad.	X		X		X	
19	Considero que existe una adecuada rapidez y amabilidad en la atención de los funcionarios frente a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
20	Considero que todos los funcionarios tienen un competente conocimiento sobre los servicios que brinda la entidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Lourdes Veronica Gonzales -Garambel **DNI:** 00797813

Especialidad del validador: Magister en administración de la educación

Apurímac, 03 de Junio del 2022

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 Experto Informante.
Mg. Lourdes Veronica Gonzales Garambel
DNI 00797813

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D	Tangibilidad							
1	Considero que la entidad tiene un equipamiento moderno y adecuado.	X		X		X		
2	Considero que existe un orden pertinente en cuanto a las instalaciones de la entidad.	X		X		X		
3	Considero que la entidad brinda frecuentemente materiales informativos sobre los servicios que proporciona.	X		X		X		
4	Considero que existe una óptima presentación de la imagen personal y limpieza de instalaciones de la entidad.	X		X		X		
D	Capacidad de respuesta							
5	Considero que la entidad brinda información entendible a los usuarios.	X		X		X		
6	Considero que existe una predisposición del funcionario en cuanto a la atención al usuario.	X		X		X		
7	Considero que el tiempo de espera es el adecuado.	X		X		X		
8	Considero que los servicios que brinda la entidad se satisfacen con rapidez y celeridad ante sus usuarios.	X		X		X		
D	Empatía							

9	Considero que la entidad actualiza y capacita a sus funcionarios para una comprensión adecuada en el servicio a los usuarios.	X		X		X	
10	Considero que la atención es personalizada en los servicios prestados a los usuarios.	X		X		X	
11	Considero que los funcionarios de la entidad brindan calidez en el trato humano a los usuarios de los servicios.	X		X		X	
12	Considero que las necesidades de los usuarios se ven satisfechas tras la realización de la atención a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
D	Confiability						
13	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.	X		X		X	
14	Considero que se realiza una óptima atención de quejas, sugerencias y reclamos.	X		X		X	
15	Considero que existe una actitud proactiva frente a los servicios que requiere el usuario.	X		X		X	
16	Considero que los servicios realizados en la entidad son confiables para el usuario de la entidad.	X		X		X	
D	Seguridad						

17	Considero que el comportamiento del funcionario brinda seguridad a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
18	Considero que existe una óptima seguridad de las instalaciones de la entidad.	X		X		X	
19	Considero que existe una adecuada rapidez y amabilidad en la atención de los funcionarios frente a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
20	Considero que todos los funcionarios tienen un competente conocimiento sobre los servicios que brinda la entidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sugey Jacqueline Romero Valdez **DNI: 00520662**

Especialidad del Especialidad del validador: Magister en administración de la educación

Apurímac, 03 de Junio del 2022

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 Experto Informante.
 Mg. Sugey Jacqueline Romero Valdez
 DNI 00520662

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D	Tangibilidad							
1	Considero que la entidad tiene un equipamiento moderno y adecuado.	X		X		X		
2	Considero que existe un orden pertinente en cuanto a las instalaciones de la entidad.	X		X		X		
3	Considero que la entidad brinda frecuentemente materiales informativos sobre los servicios que proporciona.	X		X		X		
4	Considero que existe una óptima presentación de la imagen personal y limpieza de instalaciones de la entidad.	X		X		X		
D	Capacidad de respuesta							
5	Considero que la entidad brinda información entendible a los usuarios.	X		X		X		
6	Considero que existe una predisposición del funcionario en cuanto a la atención al usuario.	X		X		X		
7	Considero que el tiempo de espera es el adecuado.	X		X		X		
8	Considero que los servicios que brinda la entidad se satisfacen con rapidez y celeridad ante sus usuarios.	X		X		X		
D	Empatía							

9	Considero que la entidad actualiza y capacita a sus funcionarios para una comprensión adecuada en el servicio a los usuarios.	X		X		X	
10	Considero que la atención es personalizada en los servicios prestados a los usuarios.	X		X		X	
11	Considero que los funcionarios de la entidad brindan calidez en el trato humano a los usuarios de los servicios.	X		X		X	
12	Considero que las necesidades de los usuarios se ven satisfechas tras la realización de la atención a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
D	Confiability						
13	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.	X		X		X	
14	Considero que se realiza una óptima atención de quejas, sugerencias y reclamos.	X		X		X	
15	Considero que existe una actitud proactiva frente a los servicios que requiere el usuario.	X		X		X	
16	Considero que los servicios realizados en la entidad son confiables para el usuario de la entidad.	X		X		X	
D	Seguridad						

17	Considero que el comportamiento del funcionario brinda seguridad a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
18	Considero que existe una óptima seguridad de las instalaciones de la entidad.	X		X		X	
19	Considero que existe una adecuada rapidez y amabilidad en la atención de los funcionarios frente a los usuarios de la entidad.	X		X		X	
20	Considero que todos los funcionarios tienen un competente conocimiento sobre los servicios que brinda la entidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Anibal Eloy Mendoza Huayta **DNI:** 00495904

Especialidad del validador: Magister en gestión pública

Apurímac, 03 de Junio del 2022

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 Experto Informante.
Mg. Anibal Eloy Mendoza Huayta
DNI 00495904

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D	Dimensión I: Expectativas							
1	Considero que existe una adecuada calidad del servicio prestado al usuario de la entidad.	x		x		x		
2	Considero que determinadas entidades relacionadas a la presente brindan una óptima atención.	x		x		x		
3	Considero que el tiempo de espera para la atención a los usuarios es el adecuado.	x		x		x		
4	Considero que la institución realiza adecuadamente las derivaciones a otras entidades.	x		x		x		
5	Considero que sus expectativas se ven satisfechas una vez concluye la atención del servicio por parte de un funcionario de la entidad.	x		x		x		
6	Considero que los funcionarios cumplen con ciertas expectativas en cuanto al trato cordial a los usuarios.	x		x		x		
7	Considero que el tiempo total en el que se realiza la atención al usuario es el adecuado.	x		x		x		
D	Dimensión II: Percepciones							
8	Considero que existe un grado de confianza respecto a la atención al usuario de la entidad.	x		x		x		

9	Considero que los funcionarios priorizan las necesidades en base al nivel de urgencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Considero que la percepción de los servicios prestados por la entidad es la adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Considero que existe un beneficio respecto a la atención de sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Considero que existe un adecuado nivel de satisfacción en cuanto a la experiencia brindada por la atención al usuario en la entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Cuántas posibilidades hay de que recomiende nuestro servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Dimensión III: Lealtad						
15	Considero que el existe un mejor ofrecimiento de servicios por parte de otras entidades respecto a la nuestra.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Considero que las quejas o reclamos son los únicos motivos por el cual los usuarios vuelven a la entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Considero que la atención al usuario permite que éste tenga la confianza de volver cada vez que desee realizar consultas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Considero que la entidad brinda comodidad mediante la atención a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Considera usted que, en comparación con otras entidades, ¿son nuestros servicios de mejor calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20	Considero que existe una probabilidad alta de recomendación a otras personas por los servicios brindados al usuario.	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Lourdes Veronica Gonzales -Garambel **DNI:** 00797813

Especialidad del validador: Magister en administración de la educación

Apurímac, 03 de Junio del 2022

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 Experto Informante.
 Mg. Lourdes Veronica Gonzales Garambel
 DNI 00797813

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D	Dimensión I: Expectativas							
1	Considero que existe una adecuada calidad del servicio prestado al usuario de la entidad.	X		X		X		
2	Considero que determinadas entidades relacionadas a la presente brindan una óptima atención.	X		X		X		
3	Considero que el tiempo de espera para la atención a los usuarios es el adecuado.	X		X		X		
4	Considero que la institución realiza adecuadamente las derivaciones a otras entidades.	X		X		X		
5	Considero que sus expectativas se ven satisfechas una vez concluye la atención del servicio por parte de un funcionario de la entidad.	X		X		X		
6	Considero que los funcionarios cumplen con ciertas expectativas en cuanto al trato cordial a los usuarios.	X		X		X		
7	Considero que el tiempo total en el que se realiza la atención al usuario es el adecuado.	X		X		X		
D	Dimensión II: Percepciones							
8	Considero que existe un grado de confianza respecto a la atención al usuario de la entidad.	X		X		X		

9	Considero que los funcionarios priorizan las necesidades en base al nivel de urgencia.	X		X		X	
10	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.	X		X		X	
11	Considero que la percepción de los servicios prestados por la entidad es la adecuada.	X		X		X	
12	Considero que existe un beneficio respecto a la atención de sus necesidades.	X		X		X	
13	Considero que existe un adecuado nivel de satisfacción en cuanto a la experiencia brindada por la atención al usuario en la entidad.	X		X		X	
14	¿Cuántas posibilidades hay de que recomiende nuestro servicio.	X		X		X	
D	Dimensión III: Lealtad						
15	Considero que el existe un mejor ofrecimiento de servicios por parte de otras entidades respecto a la nuestra.	X		X		X	
16	Considero que las quejas o reclamos son los únicos motivos por el cual los usuarios vuelven a la entidad.	X		X		X	
17	Considero que la atención al usuario permite que éste tenga la confianza de volver cada vez que desee realizar consultas.	X		X		X	
18	Considero que la entidad brinda comodidad mediante la atención a los usuarios.	X		X		X	
19	Considera usted que, en comparación con otras entidades, ¿son nuestros servicios de mejor calidad.	X		X		X	

20	Considero que existe una probabilidad alta de recomendación a otras personas por los servicios brindados al usuario.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sugey Jacqueline Romero Valdez DNI: 00520662

Especialidad del validador: Magister en administración de la educación

Apurímac, 03 de Junio del 2022

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 Experto Informante.
Mg. Sugey Jacqueline Romero Valdez
DNI 00520662

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D	Dimensión I: Expectativas							
1	Considero que existe una adecuada calidad del servicio prestado al usuario de la entidad.	X		X		X		
2	Considero que determinadas entidades relacionadas a la presente brindan una óptima atención.	X		X		X		
3	Considero que el tiempo de espera para la atención a los usuarios es el adecuado.	X		X		X		
4	Considero que la institución realiza adecuadamente las derivaciones a otras entidades.	X		X		X		
5	Considero que sus expectativas se ven satisfechas una vez concluye la atención del servicio por parte de un funcionario de la entidad.	X		X		X		
6	Considero que los funcionarios cumplen con ciertas expectativas en cuanto al trato cordial a los usuarios.	X		X		X		
7	Considero que el tiempo total en el que se realiza la atención al usuario es el adecuado.	X		X		X		
D	Dimensión II: Percepciones							
8	Considero que existe un grado de confianza respecto a la atención al usuario de la entidad.	X		X		X		

9	Considero que los funcionarios priorizan las necesidades en base al nivel de urgencia.	X		X		X	
10	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.	X		X		X	
11	Considero que la percepción de los servicios prestados por la entidad es la adecuada.	X		X		X	
12	Considero que existe un beneficio respecto a la atención de sus necesidades.	X		X		X	
13	Considero que existe un adecuado nivel de satisfacción en cuanto a la experiencia brindada por la atención al usuario en la entidad.	X		X		X	
14	¿Cuántas posibilidades hay de que recomiende nuestro servicio.	X		X		X	
D	Dimensión III: Lealtad						
15	Considero que el existe un mejor ofrecimiento de servicios por parte de otras entidades respecto a la nuestra.	X		X		X	
16	Considero que las quejas o reclamos son los únicos motivos por el cual los usuarios vuelven a la entidad.	X		X		X	
17	Considero que la atención al usuario permite que éste tenga la confianza de volver cada vez que desee realizar consultas.	X		X		X	
18	Considero que la entidad brinda comodidad mediante la atención a los usuarios.	X		X		X	
19	Considera usted que, en comparación con otras entidades, ¿son nuestros servicios de mejor calidad.	X		X		X	

20	Considero que existe una probabilidad alta de recomendación a otras personas por los servicios brindados al usuario.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Anibal Eloy Mendoza Huayta **DNI:** 00495904

Especialidad del validador: Magister en gestión pública

Apurímac, 03 de Junio del 2022

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 Experto Informante.
Mg. Anibal Eloy Mendoza Huayta
DNI 00495904

Anexo 5. Carta de autorización de utilización de nombre de la entidad en el título



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20366083406
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ANDAHUAYLAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: MAG. JORGE LIZARME FERNANDEZ	DNI: 31158887

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa de Andahuaylas – Apurímac, 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos MILTON PEDRO NINA CUSACANI	DNI: 00520040

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: **13 MAYO 2022**



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.