



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la
Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Zambrano Fernandez, Juan de Dios (orcid.org/0000-0002-6673-2955)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre quién es mi guía y siempre me ha apoyado en cumplir todas las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida tanto profesional y personal, siendo mi fortaleza, a mi familia y amigos por el apoyo, y a mi hija por la inspiración. A todos ellos muchas gracias.

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento al Programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la oportunidad y apoyo constante durante el desarrollo de mi investigación. A mi asesora por su acertado acompañamiento y guía en el proceso de la elaboración de mi investigación. A mis compañeros, amigos y familiares por sus compartir sus conocimientos, paciencia y amor durante el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pag.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo Y Diseño De Investigación	15
3.2 variables y operacionalización	16
3.3 Población, Muestra y Muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Valides y confiabilidad	19
3.6 Procedimientos	20
3.7 Métodos de análisis de datos	21
3.8 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de los Usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de la variable Calidad de Servicios</i>	22
<i>Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de las dimensiones de las variables de Calidad de Servicio</i>	24
<i>Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentaje de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de la Variable, Satisfacción de los Usuarios</i>	25
<i>Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario</i>	26
<i>Tabla 5 Significancia y correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario DREA, 2022</i>	27
<i>Tabla 6 Significancia y correlación entre la capacidad y la satisfacción del usuario DREA, 2022</i>	28
<i>Tabla 7 Significancia y correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario DREA, 2022</i>	30
<i>Tabla 8 Significancia y correlación entre Elementos tangibles y la Satisfacción del usuario DREA, 2022</i>	31
<i>Tabla 9 Significancia y correlación entre empatía y la Satisfacción del usuario DREA, 2022</i>	32
<i>Tabla 10 Significancia y correlación entre sensibilidad y la Satisfacción del usuario DREA, 2022</i>	34
<i>Tabla 11 Validación de juicio de expertos</i>	62
<i>Tabla 12 Validación por fiabilidad</i>	62

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Distribución de en barras y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Ancash de la variable Calidad de Servicio	79
Figura 2 Distribución de en barras y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Ancash de la variable Satisfacción del Usuario.	79

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash - 2022. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel correlacional. La población fue de 450 usuarios y la muestra de 218 participantes, derivado por un muestreo probabilístico de forma aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta virtual, mediante la aplicación de los instrumentos, el cuestionario de calidad de servicio y de la satisfacción de los usuarios, ambos de elaboración propia y destinados a medir las variables. Los resultados indican que el 43.6% de usuarios considera que hay una regular calidad de servicio y el 42.2% se sintió una regular satisfacción con la atención recibida en la Dirección Regional de Educación de Ancash. Se determinó que existe relación directa y moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,458 (valor de $p= 0,01$), se aceptó la hipótesis general (H1), existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuarios, dirección.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the variable's quality of service and satisfaction of the users of the Regional Directorate of Education of Ancash - 2022. The type of research was basic, non-experimental design, correlational level. The population was 450 users and the sample was 218 participants, derived from a simple random probability sampling. The data collection technique was the virtual survey, through the application of the instruments, the quality of service and user satisfaction questionnaire, both of which were developed in-house and intended to measure the variables. The results indicate that 43.6% of users consider that there is a regular quality of service and 42.2% felt a regular satisfaction with the attention received in the Regional Directorate of Education of Ancash. It was determined that there is a direct and moderate relationship between the quality of service and user satisfaction, since a Rho value of 0.458 (p value = 0.01) was obtained, the general hypothesis (H1) was accepted, there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the Regional Education Directorate of Ancash - 2022.

Keywords: Quality, service, user, satisfaction, direction.

I. INTRODUCCIÓN

La iniciativa que toman los países de mejorar la calidad en el servicio, durante la última década ha tomado un papel primordial, esto se debe a que todos buscan cambiar la gestión burocrática que dificulta el trámite y genera desconformidad, a un modelo de gestión pública que se base resultados, y así sea asequible y veloz en los servicios que se brindan en el sector público, debido a que con este modelo se busca identificar de una manera clara los objetivos, con el único propósito de lograr las metas establecidas. El desarrollo de la calidad en las instituciones y organismos públicos, se refieren a una eficiencia y el buen servicio que las distintas organizaciones públicas pueden brindar a crecientes demandas sociales, con un mayor número de situaciones a solucionar y con uso y apoyo de diferentes aspectos como: social, político, económico, etc. Ganga et al. (2019).

La atención al cliente a llegado a ser el eje fundamental de las instituciones, ya que los usuarios esperan cada vez más una mejor atención y piden la debida atención para obtener un servicio convincente; y debido a esta importancia en la población, la mayoría de las instituciones han puesto mucho empeño en brindar a sus clientes la mejor atención, mediante actividades que se enfoquen en sus necesidades, para crear que los clientes se sientan satisfechos de acuerdo a su inversión y utilidades. García (2016)

Pues esto se ve, en la comparación entre el sector público siendo diferente con respecto al sector privado cuando se habla, ya que en captación de los consumidores, debido a que sector privado depende del trato al público (servicio) para lograr sus ingresos y/o metas, y añadiendo que existe una gran competencia lo que motiva en gran parte a que las empresas mejoren los servicios que brindan debido a que con esto las empresas logran aumentar sus utilidades a un máximo, pues esto no se ve en el sector público, esto ya se debe que, la institución no cuenta con competencia, porque es la única entidad de la localidad que puede ofrecer dicho servicio y esto trae como consecuencia la no competencia

y esto debí a que ellos no generan las propias ganancias para la mantención de la entidad, ya que dependen del estado.

El pueblo peruano se ha fijado como una de las principales metas cambiar y revitalizar los servicios que brinda a su pueblo. Cuando el Estado presta servicios públicos en beneficio de las personas, el Estado tiene la obligación de mejorar la atención y la perfeccionamiento de la calidad en cuanto a la prestación de servicios y bienes vienen a ser una de las acciones de la modernización, estas acciones que se plantean deben de estar diseñadas en base a las insuficiencias (necesidades), La secretaría de Gestión Pública (2021) menciona que se emitió una Norma Técnica en cuanto a la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, Muestran elementos que se supone que son mejorarán el servicio al público y la calidad de lo que se les ofrece. crear una herramienta que sirva para optimizar bienes y servicios para los usuarios demandantes de cuidados, ya que para algunos servicios ninguna otra organización puede brindarlos. puede brindar, por lo que el Estado necesita mejorar su atención. esta norma se dio por parte de la Secretaría de Gestión Pública, dicha herramienta se elaboró con el propósito de mejorar los servicios y bienes que son prestados por las entidades públicas.

En ese sentido es una obligación de las Direcciones Regionales, la calidad de los servicios públicos, ya que existe una exigencia constitucional, por lo que esta tarea recae también sobre los servidores públicos, como también de la máxima autoridad, debido a que todos ellos tienen un compromiso con la población de brindarles servicios y bienes de calidad, por lo que esto significaría que se deben de mejorar las condiciones constantemente de la municipalidad con la única finalidad de mejorar la atención al público. Diago (2021)

En los últimos años la calidad de servicio por parte de la dirección se vio afectada debido a la crisis sanitaria (COVID-19), que afecto al sistema administrativo público, trayendo como consecuencia el flujo documentario lento, deficiencia en trámite documentario y mal trato a los

usuarios. Weller, Gómez, Caballero, & Ravest (2020). Ya mencionado lo anterior, los funcionarios de la Dirección deben de tener en cuenta y dar mayor importancia al público, ver la mejor manera de modernizar y dar más calidad en el servicio que se brinda, debido a que la población son la pieza fundamental, para que la organización de la entidad continúe, este es debido a que el personal que labora en la Dirección percibe el sueldo gracias al pueblo, mediante sus pagos de impuestos y del TUPA de la institución, y son arbitrios entre otros que son clave para solventar los gastos de la Dirección, es por eso que los usuarios exigen que se les brinde servicios de calidad, ya que hoy en día es lo que demanda la ciudadanía. Puesto que hay varias maneras de mejorar la atención, con ayuda de la tecnología y de la modernización, Torres (2020).

Ya con todo lo mencionado, la Dirección, debe procurar buscar la mejor calidad de los servicios percibidos por la población coincida con la perspectiva que ellos tienen, a lo que se le denomina satisfacción, porque para lograr esto se debe de mejorar en primer lugar el talento humano, así como también la infraestructura, entre otros ya que así se logrará que los usuarios reciban el servicio de calidad que esperan, y por ello es necesario estar al tanto de cuáles son las expectativas de los ciudadanos, hoy en día a nivel del Perú se observa mucha insatisfacción por parte de los usuarios esto debido a gran parte a que no se priorizan las necesidades que los aquejan.

La Dirección Regional de Educación de Ancash, como uno de los Gobiernos Locales juega uno de los papeles importantes en el desarrollo educativo del pueblo, es así que es una de las instancias de la política más cercana a la población, asumiendo como cargo la prestación de servicios en concordancias con los planes nacionales. Es en ese sentido la realidad en la que se encuentra la Región es que presenta una cierta deficiencia cuando se menciona al servicio realizado, y a la atención prestada los servidores públicos a los usuarios, es así que este problema no hace posible que los objetivos que están trazados en la resolución

RSGP N°007-2019-PCM/SGP que es brindar servicios de calidad, se puedan cumplir. Secretaría de Gestión Pública (2021)

Actualmente, en cuanto a la situación de la Dirección Regional de Educación es preocupante, esto debido a que hubo usuarios insatisfecho en cuanto a los servicios prestado por la entidad, debido a que no se brinda los servicios con los estándares de calidad que demandan la población, y se agrega que los usuarios mencionan que los tramites en ciertas ocasiones son muy burocráticos lo cual repercute en insatisfacción.

Por la realidad problemática expuesta se genera el problema general ello es la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022?, así como se precisa los problemas específicos, en primer plano, ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA– 2022?, en segundo lugar, ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022?, en tercer lugar, ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022?, en cuarto lugar, ¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022? y por último ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022?

La presente investigación se justifica teóricamente se evidencia la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Hoy en día las entidades públicas han tomado conciencia de la necesidad de prestación se servicios de calidad. Esto se evidencia a raíz de las diversas políticas de modernización que se han implementado desde el año 2002.

Respecto a la justificación práctica, la investigación a desarrollarse contribuirá a tener un panorama actual de la satisfacción de los usuarios de la institución estatal, con el fin de poner en evidencia si en dicha institución los servicios que brindan a los diversos usuarios son de calidad.

Y por la justificación metodológica se pretende colaborar al estudio existente entre la calidad del servicio con la satisfacción de los productos, la presente investigación servirá como antecedentes para investigaciones futuras relacionadas al tema, con lo que se busca contribuir a generar nuevos conocimientos.

Luego de explicar la relevancia del proyecto, se propone el siguiente objetivo general, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022. Seguido por los objetivos específicos, el primero es, determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022, en segundo lugar, determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la DREA– 2022, tercer punto, determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022, cuarto lugar determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022, y por último esta, determinar el contexto entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la DREA– 2022.

De la misma forma se da la propuesta a la hipótesis, los cuales, según los datos que se obtengan en los resultados se aceptarán o se rechazarán, los cuales son, hipótesis general, el cual se plantea: existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022, también las hipótesis específicas de la siguiente manera: existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022, en segundo lugar, existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la DREA– 2022, como tercer punto, existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022, cuarto lugar es, ver la existencia y si hay una significancia entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022, y por último se tiene, existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos de manera internacional está el documento de Loor (2018), donde menciona que su investigación de satisfacción y el servicio el cual esta en la salud, son importantes a la fecha ya que estas favorecen a establecer las precisiones y perspectivas reales de los encuestados ya que desde ese punto de vista, se pudo desarrollar el trabajo, cuales se puedan accionar injerencias más adecuadas para de esta manera obtener una mejor calaña y de esta manera promover la mejor continuidad en la asistencia de los servicios de salud. Como objetivo de este estudio encontramos la evaluación del porcentaje de complacencia de los usuarios del Centro Médico No. 8 de Ecuador, como también, establecer la naturalidad de los factores que provocarían la insatisfacción de los pacientes como también reconocer las principales expectativas y necesidades de los pacientes. De esta manera llevando a cabo a través de una encuesta, que se realizó a 307 usuarios. Teniendo en cuenta dichos resultados se pudo precisar los factores más emocionales que incidieron directamente en la apreciación de la calidad de los servicios. Finaliza concluyendo, que todos los pacientes atendidos en dicho Centro Médico No.8 expresaron que cerca del 90% están muy satisfechos con el servicio atendido.

Así mismo encontramos a Dominguez (2018) en su investigación “Análisis de la calidad del servicio online y la satisfacción del cliente del Banco Internacional de la Ciudad de Guayaquil” para que estas maneras puedan promover un análisis entre la aprehensión de la calidad de los usuarios de la unidad y toda la satisfacción recibida por parte de los usuarios en el servicio de la banca por internet. para de esta manera poder sugerir la mejora de dichos servicios. Para esta investigación se pudo utilizar el muestreo no probabilístico porque es cuantitativo y se pudieron aplicar las encuestas, así mismo también el modelo Servqual para poder medir el grado de impacto e influencia que tendrán las variables que se medirán en la cantidad y de nivel bueno de los servicios que se facilitan en la forma ya antes mencionada. Cuando realizamos todos los análisis estadísticos por el análisis factorial, se pudo encontrar que toda la satisfacción de los servicios por internet de esta unidad se presenta la mayor cantidad de porcentajes de

los usuarios. Donde concluyen que tiene una gran importancia la investigación de la atención a los usuarios como también recomiendan la estrategia de la gestión de los procesos y ciclo de mejora continua lo sugiere Carmona, Beltrán, Tejedor, y Carrasco, (2002) para que de esta manera puedan realizar todas las mejoras de calidad a la misma vez adoptar un modelo de banca por internet para otras instituciones financieras.

Numpaque, Buitragi, and Pardo (2019), en su investigación, la cual menciona calidad de la atención y el servicio, en la cirugía ambulatoria vista desde el usuario, investigación realizada para una revista en la Universidad de Boyacá, el objetivo principal fue la de determinar la idea que tienen los usuarios en relación a la calidad del servicio brindado, es así que la investigación fue de tipo descriptivo, y el enfoque utilizado fue cuantitativo, el instrumento utilizado fue la encuesta y aplicaron el cuestionario SERVQHOS el cual esta validado, con la aplicación de dicho cuestionario obtuvieron como resultado que el servicio brindado no superan las expectativas de los usuarios.

Así mismo podemos ver a Molina & Pilatasig (2020) en su investigación que se titula “Percepción de la calidad de los servicios por los usuarios externos en la colaborativa de crédito y ahorro UNIBLOCK y SERVICIOS LTDA. de la ciudad de Latacunga”, como objetivo podemos mencionar uno de sus objetivos la valuación de las percepciones en la calidad de los servicios de todos los clientes más externos de dicha cooperativa. Para este estudio realizado nos basamos en lo que es el modelo ServPerf, como también utilizamos la metodología cuantitativa descriptiva de tipo de diseño no experimental de corte transversal y pudimos aplicar de un cuestionario que se basó 22 preguntas la escala de Likert; donde pudimos obtener los resultados, que el 87.52% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado en cuanto a la empatía, el 86.52% se encuentran satisfechos con el servicio brindado en cuanto a la seguridad, el 84.72% se encuentran satisfechos con el servicio brindado en cuanto a la fiabilidad, el 83.45 % con la dimensión de la capacidad de respuesta y el 81.05% con los servicios brindados en cuanto a los aspectos tangibles. Por

ende se pudo concluir la empresa se ve bien posicionada en cuanto a la expectativa de los usuarios, pero sin embargo, también se pudo observar opiniones como también respuestas con algunas inconsistencias en cuanto a la dimensión de elementos tangibles por ende se propuso la realización de capacitaciones para los trabajadores y un plan de imagen corporativa en cuanto a los temas de un mejor trato, protocolo, , logística, atención al cliente y manejo de las emociones de los clientes, para que de esta manera no haya reclamos un quejas.

En cuanto a la investigación de Abrego (2017) en su paper, donde busca determinar si la calidad del servicio y la calidad de la información influyen en el uso del sistema, así mismo en la satisfacción del cliente. Donde encontramos las variables de estudio: la satisfacción de usuarios, la eficiencia interna, Utilidad – Uso como también los costos organizacionales. Para dicho estudio se pudo aplicar la encuesta con escala de Likert a 195 PYMES de las municipalidades de Reynosa, la Victoria, y Matamoros del estado de Tamaulipas - México. Dodde Abrego pudo concluir que la calidad de los sistemas de información y la información brindada, son uno de los factores más importantes para la satisfacción de todos los clientes, así mimo, concluye que la calidad de servicio es demasiado fundamental para conseguir todas las metas y objetivos de la organización y la satisfacción de usuario.

En el ámbito local podemos encontrar a Mamani (2019) en su investigación donde unos de sus objetivos son: ver la conexión que hay entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en una ciudad de Lima en el año 2019. Como tipo de investigación tenemos el descriptivo, correlacional no práctico, experimental, de corte transversal. Encuesta creada por 38 clientes de la ciudad. Correlación de resultados entre las variables que está estudiando; muestra que el valor p (Sig.) es 0.000 etlt; 0,05, por ello se tuvo que rechazar la H0 y se tenía que aceptar la hipótesis alternativa, donde se exhibe un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,697. Como conclusión tenemos que hay la existencia de una relación muy moderada

entre la satisfacción del usuario en la ciudad y la calidad de los servicios de Villa El Salvador - Lima, 2019.

Como también misionaremos a Gutierrez (2017) que, en su trabajo establece el objetivo, instaurar una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del complejo deportivo de la ciudad Santa Chimbote 2017; donde podemos observar que las categorías no fueron probadas y los diseños de correlación descriptiva. Para la recolección de toda la información se utilizaron el cuestionario de satisfacción del usuario y el cuestionario de calidad del servicio, los cuales fueron simulados por el autor mismo; donde los dos instrumentos incluyen 15 ítems en una escala. La muestra correspondiente incluyó 289 cliente. Concluyendo menciona que el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente es de una $P = 0.532$, mostrando una positiva y estrecha relación en las variables mencionadas.

Como también tenemos a Sánchez (2018) en el paper, plantea el objetivo, establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Dirección de la ciudad 3 de Tarapoto RENIEC, 2018, donde establece como Hipótesis: busca la relación entre las variables que menciona en la sede del RENIEC zona 3 de Tarapoto, 2018. Su Estudio que tuvo fue descriptivo y comparativo, el cual emplea encuestas los cuales fueron aplicadas en un cuestionario con la muestra de 137 clientes. Teniendo como resultados que el 53% de los usuarios que fueron participes y los que opinaron que el nivel de calidad del servicio del Comando Región 3 de Tarapoto a cargo del RENIEC era "promedio", todo ello se debe que no tienen una buena capacidad para poder ayudar a los usuarios, los cuales no podrían entender los procedimientos. Cuando hablamos de la satisfacción los clientes, la mayor parte de los usuarios tienen una satisfacción promedio, todo esto se debe a la mala organización de los trabajadores en las entidades. Como conclusión apreciamos la existencia de una correlación entre la satisfacción de los usuarios y el bajo nivel de la calidad de los servicios por el personal de toda la Gerencia del RENIEC Área 3 de Tarapoto.

Así como también encontramos a Carrera (2017), En cuanto al su paper, menciona el objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, entre estudiantes en una universidad año 2017. Donde el tipo de estudio se puede apreciar que es descriptivo, correlacional, no experimental con análisis transversal. Modelo. El cual crea un cuestionario para el recojo de datos; en cuando la variable de la calidad del servicio se usó la herramienta llamada SERVQUAL como también la herramienta Kotler así mismo para la variable de la satisfacción; se realizó una muestra de 225 alumnos universitarios, para procesar la información, se apoyó de un programa de estadística. Como conclusión tenemos que la correlación para el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,778, se puede decir que existe un coeficiente muy significativo, moderado; como también se obtiene un valor $p(\text{sig.})$ de 0,000, por lo debemos rechazar lo que es la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que se propuso como alternativa.

Así mismo podemos finalizar considerando a Lama (2018) que en su tesis se plantea como objetivo percibir la relación que existe entre la calidad de los servicios de alumbrado público y la satisfacción del usuario para la entidad Hidrandina de la ciudad de Trujillo, en cuanto al II semestre del año 2017; para esto, es muy importante evidenciar las hipótesis específicas y generales que se proyectaron al inicio. Donde podemos ver que el objetivo del estudio ha sido cuantitativo, dicho estudio no se realizó de manera empírica y como diseño tenemos aplicado es descriptivo, correlacional y transversal. El cual se laboró con 22 personas de un barrio de la ciudad de Trujillo. Como conclusión se llegó a qué entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad del servicio y podemos ver que hay una correlación positiva o directa muy significativa, por lo que el coeficiente de Pearson se pudo obtener el de 6.635 y el sig (bilateral) es de 0.01. Por ende, se admite la hipótesis de investigación y se tiene que rechazar la hipótesis nula. De esta manera, existe una relación significativa entre los aspectos de confiabilidad, tangible y capacidad de respuesta de las variables satisfacción del usuario de Hidrandina y calidad del servicio y; pero, no hay una relación muy significativa entre empatía de la variable calidad del servicio, los aspectos de seguridad y la variable satisfacción del usuario de Hidrandina.

Como bases teóricas empleadas para explicar las variables tenemos: La Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver, plantea que en base a modelos cognitivos de percepción del consumidor antes de que realice la compra y la impresión que le genera en un momento inicial el producto consumido. La teoría busca explicar el comportamiento del consumidor ante la percepción del bien y la satisfacción que este le produce.

El modelo está basado en cómo se desenvuelve el consumidor codeterminado por la expectativa que le produce el bien o servicio que va adquirir, es decir está determinada por la desconfirmación de las expectativas que tiene uno antes de verificar la calidad del bien o servicio. Este proceso se evidencia en cinco etapas ya establecidas, como primera tenemos a creación de la expectativa, segunda aceptación y uso del producto, servicio o tecnología, continua, comparación de la percepción proveniente del uso y la expectativa original, siguiendo con formación o no de la satisfacción con el producto, servicio o tecnología y finalizando con el surgimiento de la necesidad de recompra en base a la formación de la satisfacción.

Mientras que la teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml, no dice que en esta teoría se basa en 5 brechas, las cuales están divididas en 2 grupos, brechas del cliente y brechas de una empresa o vendedor de servicio.

Está basada en la teoría de brechas o gaps Parasuraman, Zeithaml y Berry, los cuales establecen un modelo Servqual, este es un modelo que busca cuantificar la calidad de servicio, y está basada en 5 dimensiones las cuales se muestra en la Imagen 1, anexos.

El ejemplar Servqual es método de investigación que puede permitir la medida la calidad del servicio, conociendo la perspectiva de los clientes de y cómo califican el servicio.

Además, este método nos permitirá realizar el análisis del aspecto cuantitativo y cualitativo de clientes. Permite identificar un factor imprescindible y incontrolable de los clientes.

Servqual da una información mejor explicada; sobre comentarios de clientes en relación a los servicios de la empresa, comentarios de clientes y sugerencias de mejora de determinados factores, impresiones de empleados sobre las expectativas y percepciones de fila de huéspedes. Este Modelo es también una herramienta de cómo mejorar y compararlas con otras compañías.

Es así que el Modelo Servqual, nos permitirá obtener datos cuantitativos acerca de la variable calidad de servicio, debido a que se puede dar puntuaciones respecto a cada dimensión.

El modelo Servqual incluye cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009), pues a continuación se definirán cada dimensión: (1) Sensibilidad, (2) Seguridad, (3) Empatía, (4) Elementos tangibles y (5) Fiabilidad.

La dimensión de fiabilidad, viene a ser la capacidad de realizar un servicio el cual fue prometió de la manera mejor confiable y precisa. Para lograr esto se deben de incluir todo lo que nos permita un mejor análisis del cliente y descubrir las capacidades y la experiencia de la compañía. En segundo lugar, la dimensión sensibilidad, se define a la capacidad que tienen los colaboradores de la entidad de ponerse en el lugar del usuario, también se refiere al trato que el usuario percibe al momento de recibir la respuesta de su solicitud. Como tercero, la dimensión seguridad se enfoca en la capacidad que tiene el colaborador de la entidad para inspirar confianza al usuario. La dimensión empatía, se refiere a como el colaborador atiende al usuario la atención personalizada que recibe el cliente adaptado a sus necesidades y exigencias. Y finalmente la dimensión elementos tangibles, está enfocada a la estructura física, equipamiento de la entidad.

Continuando con las definiciones tenemos que, la calidad del servicio es proporcional a la palabra calidad, tal y como señala el Real Instituto de la los Hispanohablantes, se deriva del vocablo griego Kalos, que significa: “bueno, regular”, pues la calidad incluye hacer las cosas bien o hacer de la mejor manera que retribuya el agradecimiento. Así, la calidad del servicio puede definirse como el origen de un proceso de evaluación en el que se

pueden comparar las expectativas del consumidor con lo que percibe. Es decir, para medir un problema de calidad se hará distinguiendo entre el trato que busca recibir una persona y el servicio que se da por parte de una compañía. Pues se utilizó en este caso la herramienta llamada: escala SERVQUAL, proporcionada por Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (1992), en la que se puede medir el nivel de calidad del servicio a través de perspectivas y diferentes impresiones en las que se basan los usuarios. en 5 aspectos principales.

Por lo tanto, la dimensión sensibilidad, Berry y Zeithaml (1997), es mencionada para su mejor entendimiento como es la capacidad por parte de servidores al momento de ayudar a resolver problemas presentados por los usuarios, así como brindarles servicios de forma rápida, proactiva y precisa; por tanto, se refiere a la atención oportuna a las solicitudes, ya sean consultas, quejas o algunas deficiencias que muestren la personas ante la compañía.

Mientras que, en cuanto a la seguridad, Zeithaml (2005) la define como el nivel de inteligencia y atención de los trabajadores y las habilidades que poseen para poder infundir confianza a quienes necesitan de los servicios. En cuanto al aspecto de la empatía, Zeithaml (2005) define la empatía como la capacidad de la institución para brindar atención y preocupación al usuario de manera más actualizada; y lo cual implica que la institución debe estar en un nivel específico de preocupación por sus clientes; donde esto se hace de manera individual, satisfaciendo lo deseado por cada individuo.

Finalmente, se puede mencionar que la dimensión de los factores tangibles, Zeithaml (2005) nos dice que se entiende la parte tangible del servicio, que incide en la apreciación de una persona por el nivel de servicio prestado en espacio delimitado. Brevemente para culminar, dice que es cómo se ve un proveedor de servicios, cómo es su infraestructura, qué equipo tiene, de qué materiales está hecho y cómo se ven los servidores.

Así mismo la satisfacción del usuario la palabra satisfecho proviene del hecho de que es posible agrandar o complacer; y de clientes que utilizan servicios prestados por profesionales o empresas. Kotler (2009) describe

que la satisfacción del cliente tiene tres dimensiones: expectativas, experiencia y satisfacción.

La variable satisfacción de usuario, está muy relacionada a la percepción que tiene el cliente y también la evaluación que este realice acerca del servicio que recibe. Kotler (2009)

En cuanto la dimensión expectativa, Kotler (2009)) define como las expectativas que alcanzan los clientes; y se basan en los efectos que tiene la empresa sobre las ventajas que ofrece en relación a sus servicios, así como las experiencias de sus clientes comprados antes.

Por último, la dimensión experiencia, Kotler (2009) define como la sensación percibida que siente un cliente antes de que se produzca un intercambio inmediatamente después de realizar una transacción de servicio. Asimismo, se debe tener en cuenta para brindar un buen servicio se debe basar en la experiencia ya que esta impulsa cada oportunidad para mejorar la satisfacción. En otras palabras, es lo que se recibe versus lo que se espera recibir al momento de la transacción. Y finalmente tenemos que es la percepción que tiene el usuario de que cualquier los proveedores de servicios han cumplido o excedido sus expectativas. Hill (1996).

Según numerosos autores, la definición de satisfacción se define como el cumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto, esas expectativas no son más que algo psicológico, debido a que la satisfacción se deriva, además la satisfacción debe derivar en el bienestar y sobre todo placer que tiene el sujeto de un producto o servicio Zeithaml y Bitner (2002).

En cuanto a la calidad enfocada a la atención al cliente, está enfocada en un conjunto de estrategias que garantizan la plena satisfacción de un cliente. (Vargas & Aldana de Veda, 2014).

La calidad en cuanto a un servicio viene a ser la diferencia que existe entre la expectativa y la realidad que tiene un individuo sobre un bien o servicio que recibe. (Berry et al, 1993)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El análisis ejecutivo una investigación de tipo básica, Padrón (2006) se refiere a lo que se considera importante o fundamental, como su tema, para conocer los fenómenos de investigación actualmente existentes, que, una vez concluidos, nos permitan generar ideas, nuevas teorías o mejorarlas.

Además, se menciona que el estudio tiene un enfoque cuantitativo, Córdova (2021), lo que indica claramente que este enfoque de investigación pretende conocer la influencia en cuanto a la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios, a partir de fenómenos de investigación existente transparente.

Por último, mencionemos que este estudio elevó el nivel de correlación Rojas (2015), ya que pretendemos describir la correlación que hay entre las variables de investigación.

El estudio tiene diseño de no experimental (Baptista, 2014), asume que no se han realizado cambios en el área de estudio en la que se realiza el proceso de recolección de información sobre estudios vinculados a calidad de servicio y la satisfacción del usuario, donde se precisa que la investigación tuvo corte transversal, porque se realiza en un determinado tiempo de cierta índole a la población de la muestra (Rojas, 2015).

Es así que, el estudio se enmarca en un método de inferencia hipotética, por lo que permite establecer si las hipótesis sobre las relaciones que existen a través de las variables de estudio son verdaderas, al respecto Popper (2008) muestran que este método involucra la posterioridad de la hipótesis de acuerdo a dos premisas, la primera que es universal y la segunda viene a ser empírica para explicar posteriores contrastes empíricos.

3.2 variables y operacionalización

Iniciando con la variable Calidad de Servicio, se puso como definición conceptual lo siguiente: Menciona el alcance del posible conflicto o desacuerdo existen entre los escenarios esperados o pretendidos por el usuario y su visualización dependiendo de elementos tangibles, confiabilidad, respuesta suficiente (rápida), certeza y empatía (Berry et al., 1993).

Continuando con definición operativa de la variable Calidad de Servicio es la siguiente: Análisis del conocimiento de la calidad del servicio, a través de un cuestionario teniendo en cuenta aspectos de seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, sensibilidad y empatía. En cuanto a los indicadores de la primera variable, a continuación, se presentan seguidamente:

Para la dimensión de capacidad de respuesta, cuatro indicadores; Capacidad para escuchar continuamente a los usuarios, cumplir con los plazos información permanente y establecida para los usuarios y servicio completo. De manera similar, para la dimensión de seguridad, cuatro indicadores; Confianza en los usuarios, seguridad en los procedimientos, eliminación de dudas y solución al problema. También, para el aspecto de la empatía, indicadores; atención especializada, prestaciones para mejorar la atención, prestaciones para resolver dudas de los usuarios y horarios relacionados. Así como también en la sensibilidad, los indicadores que se toman son, el trato adecuado por el servidor, el tiempo de atención, el grado de profesionalismo al atender. Finalmente, por se tuvo en cuenta el tamaño de los cuatro indicadores factores tangibles; muebles y material actualizado y completa infraestructura e instalaciones, proyectando una buena imagen, elementos materiales completos y relacionados.

También especificar que los datos serán recogidos a través preguntas/cuestionario desarrollado en una escala de Likert.

En cambio, la segunda variable Satisfacción con la atención se define como de la siguiente manera: Se refiere a la percepción que tiene el usuario de que cualquier los proveedores de servicios han cumplido o excedido sus expectativas Hill (1996). Sobre la definición operativa de la variable Satisfacción con los servicios de atención se define como: Análisis del conocimiento de la satisfacción con la atención, a través de la encuesta de dimensiones cognitivas y de impresión.

Para el índice de la variable satisfacción, la atención fue así: Para el aspecto Expectativas se consideraron seis indicadores; Atención, necesidad, expectativa, decisión, elección y continuidad, para la dimensión satisfacción, los indicadores: agradecimiento, tranquilidad y alivio. Finalmente, para el aspecto de satisfacción se consideraron seis indicadores; emociones positivas, percepción, emociones negativas, dificultad experiencia y significado.

Para finalizar, se indica que la obtención de los datos es por El cuestionario, se elaboró en una escala Likert ordinal.

3.3 Población, Muestra y Muestreo.

En cuanto la población nos dice Ventura (2017) muestra que todas las personas, al ser objeto de un estudio detallado, se asocian con uno de los fenómenos que se desean investigar, por ende, la población de la investigación está constituida por 450 usuarios, que ingresan a la dirección regional de durante 9 días. Dicha información es proporcionada por la entidad ya que fue ingresado mediante expediente físico por su mesa de partes, N° de Expediente 5280 – 2022 y fue respondido con el OFICIO N° 1087 -2022-ME/RA/DREA/D, el cual se visualizará en los anexos de la investigación. Es preciso mencionar el criterio de incluir y excluir y exclusión empleados para el desarrollo del trabajo

En el criterio de inscripción es el punto, donde se encuesta a los usuarios acudieron a recibir el tratamiento en la DREA, y tuvieron la misma probabilidad de ser encuestados.

Mientras que, en el criterio de excluir, no se incluyeron en la construcción de la investigación a los trabajadores de las instalaciones, personal de la dirección o administrativo, ya que el objetivo era obtener una percepción en perspectiva desde el punto de vista del usuario.

Muestra:

Pues Arias (2006) es un sub conjunto que se logra obtener de la población, dicho esto, el presente estudio se tuvo que considerar una cantidad de 218 usuarios que acudieron cada día por un trámite en la DREA el método que fue utilizado para obtener dicha muestra se encuentra en los anexos.

Muestreo:

El muestreo es la característica por la que se ha definido un diseño o procedimiento para poder clasificar unos elementos que forman parte de un conjunto previamente establecido. Mata (1997).

En este sentido, para el trabajo de investigación antes mencionado, se consideró adecuado utilizar la muestra probabilística, ya que se toma una muestra aleatorio simple.

Unidad de análisis:

Las unidades de análisis se han definido como elementos u objetos a medir que componen la población. Hernández (2003), en tal sentido, se consideró como unidad de análisis a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, de la provincia de Huaraz - 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la técnica de investigación, se instauró la encuesta el cual consistió en la recolección de datos estandarizado, por ende, el principal objetivo es la recolección de datos para la muestra. Ello representa a toda la población en estudio, del mismo modo que los parámetros del ante preguntas que componen la pregunta del mismo Mendoza y Hernández (2018).

En consideración al desarrollo de recolección de datos de campo, se aplicó el cuestionario virtual, es una destreza al servicio que desarrollar en cuanto a la investigación social, el cual se distingue por la facilidad flexibilidad, de uso, objetividad y sencillez de las respectivas preguntas Carrasco (2009).

En tal sentido, el cuestionario reflecto todos los aspectos que se contemplan para dicha encuesta. Fernández, Baptista y Hernández (2014).

En tal sentido, fue idóneo elaborar un cuestionario para la recolección de la información. así mismo se debe realizar una sublevación de campo para de esta manera lograr el objetivo que previamente se estableció. Para el caso concreto de esta investigación, se dispone de las siguientes fichas técnicas;

1) Ficha técnica de Calidad de servicio:

- Denominación: Cuestionario “Calidad de Servicio”
- Elaborado por: Juan Zambrano Fernández
- Tiempo: 15 minutos
- Forma: Virtual
- Escala: Likert

2) Ficha técnica de Satisfacción del usuario

- Denominación: Cuestionario Satisfacción del Usuario
- Elaborado por: Juan Zambrano Fernández
- Tiempo: 15 minutos
- Forma de administración: Virtual
- Escala: Likert

3.5 Valides y confiabilidad

Por otra parte, se debe señalar que la validez de los instrumentos de investigación se puede medir de manera directa y específica Carrasco (2018), que es la efectividad y el origen de un instrumento mensurable Ñaupas. (2018).

De lo precedente, en cuanto a la validación de argumento de los instrumentos de investigación, se estimó la validación por tres expertos, el cual se detalla en los anexos del documento, así como también formatos con sus respectivas respuestas dicotómicas establecidos por la Universidad del

Cesar Vallejo, donde se tiene que obtener un genérico "Aplicable", tal como se adjunta en los anexos.

Por fiabilidad, podemos definir conforme la medida que todos los resultados podrán ser los mismos, luego de ser aplicado repetidamente el instrumento de investigación a un mismo sujeto o individuo Hernández, Fernández y Baptista (2014), añadió el 'Alfa de Cronbach, es uno de los indicadores estadísticos utilizados para calcular la fiabilidad de un instrumento de investigación Sánchez, Reyes y Mejía (2018).

De la tal manera, se atribuyó el criterio del Alpha de Cronbach, cavilando una prueba piloto con una cantidad de 24 usuarios de la entidad de estudio previamente establecida, cuyos valores son: para la variable Calidad de Servicio dio como resultado ,967 de confiabilidad y para la variable satisfacción de usuario ,968 de confiabilidad, los cuales se pueden visualizar en los anexos, con las fichas técnicas.

3.6 Procedimientos

Ya luego que se aprobará el proyecto de investigación, se continuo con la recopilación de información adicional asociados, previamente con la autorización de la DREA para poder utilizar su nombre, con las variables de la investigación, los permisos se muestran en los anexos. A sucesión, se crea un dispositivo de campo, todo ello mediante la compilación de datos del patrón previamente establecido.

En tal sentido de este estudio, dado que fue una encuesta aleatoria simple, todos los usuarios tuvieron la misma posibilidad de ser encuestados. Posteriormente de la aplicación de la herramienta, con la investigación proveniente, se efectuó el encausamiento de la información y la interpretación de los resultados, siempre teniéndose en cuenta todas las normas éticas del investigador. Luego se dio controversia de los resultados y la comprobación de hipótesis para sacar conclusiones y sugerir recomendaciones pertinentes de acuerdo a los niveles obtenidos de cada aspecto estudiado.

Por último, se efectuó la revisión del informe final del proyecto de la investigación, con el profesor o tutor responsable, de esta manera se recopilará la información y se presentará una versión final viable de esta.

3.7 Métodos de análisis de datos

En cuanto a al análisis de datos de la metodología, la encuesta realizada actualmente manifiesta que consiguiente de la selección de la muestra, para la aplicación de la herramienta se utilizara el software SPSS v26.0 con ello se presentarán todos los resultados en forma de tablas de frecuencia tablas porcentuales, como también gráficos de barras.

Se utilizó la estadística descriptiva, en el cual se uniran los datos, como tambe se nivelará por los rangos que se estrablezcan, luego de eso todos los resultados se representarán en las tablas de las frecuencias como también en gráficos estadísticos. Y para la estadística inferencial: se estará usando la una de la correlación Spearman

3.8 Aspectos éticos

La mencionada investigación es totalmente auténtica, el instrumento creado y posteriormente la aplicación en campo, la aplicación se informó a los usuarios sobre los motivos de la investigación y de manera confidencial de las respuestas mencionadas, respetando así la ética de las personas Koepsell y Ruiz (2015).

Para el análisis estadístico y la evaluación de los todos los resultados que se obtuvieron, se cumple con los estándares y normas éticas de la Universidad Cesar Vallejo. Finalmente recordar que para la investigación se tomó en consideración la autoría de las fuentes de información, fuentes de información similares los cuales fueron registrados en todas las citas de bibliografía según las normas.

Finalizando, en cuanto al recojo de datos a través de la encuesta, se mantendrá en secreto la identidad de los usuarios, por lo que será de forma totalmente anónima. Y, por último, la originalidad de esta investigación se basó en una verificación avanzada por el programa Turnitin, que verifica la relación en común de distintas fuentes de estudio, por lo que la singularidad de este documento será reconocida.

IV. RESULTADOS

En aquel capítulo vamos a mostrar todos los resultados, considerando las variables dependientes e independientes, como también las dimensiones que se han empleado para plantear el objetivo general como también los específicos, de la misma forma el resultado será inferencial, aplicando los coeficientes de las correlaciones de Spearman.

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Calidad de servicios

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los Usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de la variable Calidad de Servicios:

	Breamos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Inadecuado	66-83	33	15,1%
Regular	84-100	95	43,6%
Adecuado	101-117	90	41,3%
Total		218	100%

Al respecto de la Tabla 1, podemos ver los resultados de una de las Variables, Calidad de Servicios, en el cual se observa que el 43.6% de los usuarios que recurren a la DREA, desde la ciudad de Huaraz, pudieron percibir que el nivel de aceptación es regular, el cual se puede mencionar que los servicios que brinda la DREA por nueve días del año 2022, ha sido de nivel regular, ya que el servicio que brindan es muy relevante, por las sub especialidades, por ende, la población se ha beneficiado, así mismo se observa que el 41.3% de la población encuesta refiere que el nivel es adecuada, y el 15.1% menciona que es inadecuado.

4.1.2. Dimensiones de la calidad de servicios

En cuanto a los resultados obtenidos del análisis Descriptivo de las cinco (5) Dimensiones de las variables de la Calidad de Servicios, que

observa que: La Dimensión la fiabilidad, el 72.0% de los usuarios de la DREA, perciben que el nivel es adecuado, por lo que el personal muestra disposición y cumplimiento al momento de brindar el servicio, así mismo podemos observar que servicio que brindo fue de manera más rápida, de acuerdo a ello, el 23.9% han podido percibir un nivel regular y el 4.1% ciñe que el nivel es inadecuado, esto nos muestra que la credibilidad vulnera con sus expectativas.

Así como la dimensión de seguridad, el 58.7% del usuario de la DREA, pueden percibir un nivel regular, donde se puede mostrar que no es de alta confianza y mucha seguridad, en cuanto a los usuarios, a la coyuntura de eximir todas sus dudas, y una eficiente solución de problemas, aunado a ello el 37.6%, abarca que el nivel de atención es adecuado, y el 3.7% nota que el nivel de atención es adecuado.

Posteriormente, entretanto a la dimensión de elementos tangibles, el 37.6% de los usuarios de la DREA, distingue un nivel adecuado, como también un nivel regular, ello quiere decir que mencionan que las infraestructuras de la gestión y sus mobiliarios pertinentes es de buena y muy factible para la atención al público, sumando a ello solo el 2.8% percibe un nivel adecuado, ello quiere decir que no cumplen con sus expectativas.

A continuación, una de las dimensiones que es Empatía, el 49.1% de los internautas de la DREA, dan a conocer que la atención no es pésima, pero sin embargo tampoco es la mejor, el 25.7% de los usuarios, pueden darse cuenta un nivel inadecuado, también pueden considerar la atención como decepcionante y no personalizados, ello quiere decir que no hay mucho interés en mejorar el servicio, seguidamente a esto el 25.2%, puede ver un nivel adecuado, lo cual nos señala que hay bastante profesionalismo y cumplen con las expectativas

Por último, en cuanto a la dimensión de Sensibilidad, el 45.4% de los usuarios, que acuden a la DREA, comentan que el trato adecuado es regular, así como la disponibilidad de atención, el 3.30% dice que es adecuado, y un 21.6% es inadecuado.

En relación con ello, se puede concluir de forma general sobre todas las dimensiones mencionadas que son calificadas como regular en su mayoría por parte de las personas encuestadas, el cual se observamos en la siguiente tabla:

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de las dimensiones de las variables de Calidad de Servicio

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Fiabilidad	Inadecuado	8-14	9	4,1%
	Regular	15-19	52	23,9%
	Adecuado	20-25	157	72,0%
Seguridad	Inadecuado	11-16	8	3,7%
	Regular	17-20	128	58,7%
	Adecuado	21-25	82	37,6%
Elementos tangibles	Inadecuado	15-18	54	24,8%
	Regular	19-21	82	37,6%
	Adecuado	22-24	82	37,6%
Empatía	Inadecuado	16-18	56	25,7%
	Regular	20-22	107	49,1%
	Adecuado	23-25	55	25,2%
Sensibilidad	Inadecuado	12-14	47	21,6%
	Regular	15-17	99	45,4%
	Adecuado	18-20	72	33,0%

4.1.3. Satisfacción del Usuario

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentaje de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de la Variable, Satisfacción de los Usuarios.

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Inadecuado	65-78	55	25,2%
Regular	79-91	92	42,2%
Adecuado	92-104	71	32,6%
Total		218	100%

En la tabla 3 podemos observar los resultados de la variable satisfacción del usuario, donde el 42.2% de los usuarios de la DREA, pueden concebir que el nivel es regular, por eso podemos mencionar que la DREA viene cumpliendo de manera intermedia referente a las expectativas de los usuarios, del mismo modo el 32.6% menciona que el nivel es adecuado y cumplió con todas las expectativas, finalmente el 25.2%, puede ver que el nivel es inadecuado.

4.1.4. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

Con relación a los resultados del análisis descriptivo de las dos (2) Dimensiones de la variable, satisfacción del usuario, se pudo obtener de la dimensión expectativas, el 37.6% del usuario de la DREA, pueden darse cuenta que es un nivel adecuado, esto por lo que el usuario pudo ver que el servidor realiza una buena atención y decisión especializada en cada una de las áreas, podemos considerar que la prestación gratuita que brinda es de calidad y da las facilidades. Aunado a ello el 33.0% observa un nivel regular y un 29.4% perciben que el nivel es inadecuado.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje valido
Expectativas	Inadecuado	24-29	64	29,4%
	Regular	30-34	72	33,0%
	Adecuado	35-39	82	37,6%
Experiencia	Inadecuado	25-30	64	29,4%
	Regular	31-35	92	42,2%
	Adecuado	36-40	62	28,4%
Satisfacción	Inadecuado	15-18	45	20,6%
	Regular	19-22	129	59,2%
	Adecuado	23-25	44	20,2%

4.2. Resultados inferenciales

Infiriendo los objetivos generales y específico definidos para la actual investigación, se efectuó el análisis inferencial de cada uno del resultado, después de la aplicación del cuestionario virtual, tenemos una buena trascendencia, todo ello con el método Kolmogórov-Smirnov, de igual forma la correlación y coeficiencia de Spearman, se obtuvieron de cada uno de la repercusión que se describirán a continuación:

considerando el objetivo general, concreta lo que se menciona a continuación: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la DREA – 2022, y efectuando la relación de la Hipótesis principal correspondiente a este objetivo, el cual lo detallaremos seguidamente:

4.2.1. Contrastación de la hipótesis principal

En relación al cotejo de la hipótesis se determina lo siguiente:

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022.

Tabla 5

Significancia y correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario DREA, 2022

			Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la Tabla 5, se obtuvo el valor de Rho de Spearman de 0.885 con un valor de $P=0.01$, por tanto, el valor de p es inferior a 0.05 procedemos a rechazar H_0 , por ende, se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la DREA en el año 2022, así mismo cabe mencionar que según Martínez y Campos (2015), el valor correlacional que se obtuvo es positivo y moderado.

Por consiguiente, en atención al objetivo general de la siguiente investigación, se ha podido evidenciar, que hay una relación positiva

moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario de la DREA en el año 2022.

4.2.2. Contrastación de la primera hipótesis específica

Por otra parte, los objetivos específicos fueron planteados de acuerdo a las dimensiones de la variable Calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios, como primer objetivo se planteó lo siguiente, determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022, para ello se realizó la comparación de la primera Hipótesis específica, en relación al objetivo citado, el cual se detalla a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la DREA – 2022.

H1: existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la DREA – 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre la capacidad y la satisfacción del usuario DREA, 2022

			Fiabilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

Respecto a la tabla N° 06, se pudo obtener el valor de Rho de Spearman de 0.757 con un valor de $p=0.01$, por lo tanto, ya que el valor de p es inferior a 0.05 procedemos a rechazar H_0 , con ello podemos concluir que si existe una relación directa y significativa de la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la DREA – 2022, así mismo podemos indicar que según Martínez y Campos (2015), por ende, el valor correlación que se pudo obtener es positiva.

Seguidamente, respecto al objetivo específico de la siguiente investigación ha podido evidenciar que efectivamente hay una correlación moderada y positiva, entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario de la DREA 2022.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

De la misma manera, respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la DREA – 2022, para ello se realizó el cotejo de la segunda hipótesis específica, de acuerdo al objetivo citado, el mismo que se va detallar a continuación:

H_0 : No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

H_1 : Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la DREA – 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario DREA, 2022

			Seguridad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

Respecto a la tabla N° 7, se pudo obtener la significancia de Rho de 0.852, con una estimación de $p=0.01$, ya que el valor de p es menor a 0.05, procedemos a desestimar H_0 , con esto concluimos que definitivamente hay una relación significativa y directa, entre la satisfacción del usuario y la seguridad del usuario de la DREA, es importante también precisar que según Campos y Martínez (2015), la correlación que se obtuvo es moderada y positiva.

Por tal razón, atendiendo el objetivo específico del estudio que estamos realizando, se puede ver que efectivamente hay una correlación buena y de moderación entre satisfacción y la seguridad de los usuarios de la DREA – 2022.

Contrastación de la tercera Hipótesis específica

En la misma manera, de acuerdo al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022; para ello se ha efectuado la constatación de la

tercera hipótesis específica, no obstante, al objetivo citado, el mismo que se figura a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

H1: existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre Elementos tangibles y la Satisfacción del usuario DREA, 2022

			Elementos Tangibles	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

A propósito de la tabla N° 8, del cual pudimos extraer el porcentaje de Rho de Spearman de 0,868 con un valor de $p= 0,01$; por ende, ya que que el valor de p es menor a 0,05 procederemos descartar Ho, con lo que podemos concluir que hay una relación directa y significativa entre los elementos Tangibles y la satisfacción del Usuario en la DREA, 2022, la correlación que se pudo conseguir es positiva y moderada.

Continuando, con miras a la consecuencia del tercer objetivo específico de la indagación se ha puesto de relieve que hay una concordancia fructífera y moderada entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario de la DREA, 2022.

Contrastación de la cuarta Hipótesis específica

En la misma mediada, en cuanto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022; para ello se ha tendido que realizar la constatación de la cuarta hipótesis específica, en relación con lo que se antecede al objetivo, el cual se detalla seguidamente:

Ho: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

H1: existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

Tabla 9

Significancia y correlación entre empatía y la Satisfacción del usuario DREA, 2022

			Empatía	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En cuanto a la tabla N° 9, en el cual se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,769 con un valor de $p= 0,01$; por ende, ya que el valor de p es menor a 0,05 se rechaza H_0 , por lo cual podemos concluir que existe relación directa y muy significativa entre la empatía y la satisfacción del Usuario en la DREA, 2022, del mismo modo es importante mencionar que según Martínez y Campos (2015), el valor que se obtuvo es positiva y moderada.

Del mismo modo, en cuanto al cuarto objetivo específico de la indagación se pudo evidenciar que existe una correlación positiva moderada entre la empatía y la variable satisfacción del usuario de la DREA, 2022.

Contrastación de la Quinta Hipótesis específica

De la misma manera, respecto al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022; para ello cual se ha efectuado la constatación de la quinta hipótesis específica, de acuerdo a lo citado objetivo, del mismo modo que se detalla en seguida:

H_0 : No existe una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

H_1 : Hay una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la DREA – 2022.

Tabla 10

*Significancia y correlación entre sensibilidad y la Satisfacción del usuario
DREA, 2022*

			Sensibilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Sensibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En cuanto a la tabla N° 10, del cual se pudo obtener el valor de Rho de Spearman de 0,905 con un valor de $p= 0,01$; por ende, ya que el valor de p es menos a 0,05 se procedió a rechazar H_0 , por lo cual se puede concluir que hay una relación directa y significativa entre la Sensibilidad y la satisfacción del Usuario en la DREA, 2022.

Por ende, en esmero al quinto objetivo específico de la investigación se ha pudo evidenciar que hay positiva y moderada correlación entre la sensibilidad y la variable satisfacción del usuario de la DREA, 2022.

V. DISCUSIÓN

Iniciando el capítulo, se menciona que se va a desarrollar la discusión de resultados de la investigación, considerando que el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, pues se encuentra una relación significativa ya que se tiene que en la primera variable presenta el nivel regular con el 43,6%, el nivel adecuado un 41,3% y solo el 15,1% estos resultados se deben a que la atención a los usuarios fue afectada por la crisis sanitaria que pasa el mundo, donde se confirma con los resultados de la segunda variable satisfacción de los usuarios, el 42,2% percibe que el nivel es regular, el nivel 32,6% es nivel adecuando, y de forma mínima el 25,2% es de nivel inadecuado, esto nos da a entender que al no haber un mejor trato, mejorar el interés de atención al usuario, ellos llegan a mencionar que el nivel del trato y satisfacción no es el adecuado sino que tan solo el regular para dicha institución. Lo cual se visualiza mediante el uso del software estadístico SPSS v26 el cual constató la hipótesis general que fue hallada mediante la prueba de Rho de Spearman en la tabla 5, en el cual se obtuvo el valor de 0,885 (valor de $p=0,01$), por ende, el valor de p sería inferior a 0,05 se tuvo que rechazar la H_0 , por ello se llegó a concluir que efectivamente hay una relación significativa (correlación positiva moderada) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la DREA, 2022.

Analizando los objetivos específicos, en la table 2, nos muestra que el primer objetivo, se presenta con resultados de la dimensión Fiabilidad en la cual se observa que el 72,0% de usuarios de la DREA perciben un nivel adecuando, esto demuestra que el personal cumple con plazos dando un servicio puntual y rápido al servicio, ya que observando la tabla 6, el valor que se obtienes es de 0.757 con $P=0.01$, esto quiere decir que se rechazó la H_0 , mencionando que hay relación. Así también, el 23,9% percibe el nivel regular y tan solo el 4,1% menciona que el nivel es inadecuado, esto significa que la fiabilidad no cumple con las expectativas.

Seguidamente se presentó el resultado del segundo objetivo que menciona la dimensión Seguridad donde se muestra que el 58,7% de usuarios

de la DREA perciben el nivel regular donde se muestra que el personal da confianza y credibilidad a los usuarios al responder y dar atención. ya que observando la tabla 7, el valor que se obtienes es de 0.852 con $P=0.01$, rechazando la H_0 , esto nos menciona que también hay una relación significativa, agregando a ello el 37,6% percibe el nivel adecuado. Y finalizando, solo el 3,7% menciona que el nivel es inadecuado.

El tercer objetivo de la dimensión Elementos Tangibles en los resultados se muestrea que 37,6% de los usuarios de la DREA perciben un nivel adecuado, ya que observando la tabla 8, el valor que se obtienes es de 0.868 con $P=0.01$, rechazando la H_0 , afirmando la relación significativa, al igual que el nivel regular lo cual se considera que el lugar donde son atendidos cuenta con equipos y materiales modernos, así como una adecuada infraestructura para el servicio, y un nivel mínimo de inadecuado con un 24,8%.

Continuando con el cuarto objetivo con la dimensión empatía, tiene que el nivel regular es de 37,6% lo cual no se cumplen con lo esperado por los usuarios de la DREA. ya que observando la tabla 9, el valor que se obtienes es de 0.769 con $P=0.01$, rechazando la H_0 , afirmando la relación significativa, seguido del inadecuado con un 25,7% lo cual nos dicen que no hay una atención personalizada e interés por mejorar el servicio, y tan solo un 25,2% de nivel adecuado.

Y último con el quinto objetivo, se tiene la dimensión sensibilidad donde el nivel regular es el más alto con 45,4% de los usuarios de la DREA con esto nos mencionan que el trato con el adecuado al máximo y que los trabajadores no cuentan con una alta disponibilidad de atención, ya que observando la tabla 10, el valor que se obtienes es de 0.905 con $P=0.01$, rechazando la H_0 , señalando la relación significativa que tienen la variable, agregando que el 33.0% percibe un nivel adecuado y finalmente el 21,6% percibe que es inadecuado.

Se contraste con el estudio de por Loor, (2018) donde menciona que la investigación de satisfacción a los usuarios en el servicio de salud son

importantes a la fecha ya que estas favorecen a establecer las precisiones y perspectivas por parte de personas atendidas desde su punto de valoración, para poder desarrollar en las cuales se puedan accionar inferencias más adecuadas para de esta manera obtener una mejor calaña y de esta manera promover la mejor continuidad en la asistencia de los servicios de salud. En el cual se obtuvo que la calidad de servicio brindado fue excelente con un 67,19% a un nivel bueno fue de 30,83% y regular o mala fue de tan solo 3% y en la variable tiempo de espera el 86,7% les pareció aceptable mientras que el 13,83% no. Luego de mencionar estos resultados no tiene similitud con los obtenidos en la investigación actual, ya que a las variables estudiadas se halló que el nivel regular es el más alto. Lo cual pone en evidencia que la DREA no ha establecido mecanismos para el eficiencia y eficacia en el servicio brindado al usuario. Viendo los resultados inferenciales de la hipótesis general, se demuestra que las dos encuestas son adecuadas porque presentan una correlación significativa. Con esto se llega a afirmar que cuando una entidad mejoré mecanismos para la atención, esto directamente mejorará la calidad del servicio, y aumentará el nivel de satisfacción de los usuarios. (Rojas, 2015).

Así mismo encontramos a Domínguez (2018) en su investigación “Análisis de la calidad del servicio en línea y la satisfacción del cliente en un banco en la ciudad de Guayaquil” para que estas maneras puedan promover un análisis entre la aprehensión de la calidad de los usuarios de la unidad y toda la satisfacción recibida por parte de los usuarios en el servicio de la banca por internet. para de esta manera poder sugerir la mejora de dichos servicios. Comparando ambos resultados ya dichos no tienen similitud con los que se halló en la Tabla 3 donde el resultado menos calificado solo es del 3,7% en la dimensión seguridad en el nivel adecuado, así también solo el 4,1% en la dimensión fiabilidad percibe un nivel inadecuado y finalmente en la dimensión sensibilidad únicamente el 21,6% tiene una percepción inadecuada. Los resultados que se referencian no concuerdan a las dimensiones, el primero se observa que el nivel adecuado está muy debajo de lo esperado por parte de la institución, ya que los usuarios no perciben esa seguridad que se debe obtener por parte de los trabajadores en la segunda con la investigación

mencionada tiene concordancia ya que hay una alta fiabilidad de los trabajadores a usuarios, mientras que respecto a la sensibilidad se encuentra baja la percepción inadecuada, mencionando así que los usuarios se sienten conformes con el trato que se les da por parte de la DREA.

Numpaque, Buitragi, and Pardo (2019), en su investigación, el cual fue creado para la revista de una universidad, analiza y demuestra la relación entre las variable, el cual tuvo como objetivó principal la de determinar la idea que tienen los usuarios en relación a la calidad del servicio brindado, es así que la investigación fue de tipo descriptivo, y el enfoque utilizado fue cuantitativo, el instrumento utilizado fue la encuesta y aplicaron el cuestionario SERVQHOS el cual esta validado, con la aplicación de dicho cuestionario obtuvieron como resultado que el servicio brindado no superan las expectativas de los usuarios, se puede confirmar como la actual investigación tiene similitud con la investigación mencionada, ya que en ambas los usuarios mencionan que la calidad de servicio que reciben no es el adecuado o que no cubren con las exceptivas que tienen hacia la institución, ya que solo mencionan en su mayoría que el trato recibido es en un nivel regular.

Podemos ver a Molina & Pilatasig (2020) en su investigación que se titula “Percepción de la calidad de los servicios por los usuarios externos en la cooperativa de crédito y ahorro UNIBLOCK y SERVICIOS LTDA. de la ciudad de Latacunga”, como objetivo podemos mencionar uno de sus objetivos la valuación de las percepciones en la calidad de los servicios de todos los clientes más externos de dicha cooperativa. Para este estudio realizado nos basamos en lo que es el modelo ServPerf, como también utilizamos la metodología cuantitativa descriptiva de tipo de diseño no experimental de corte transversal y pudimos aplicar de un cuestionario que se basó 22 preguntas la escala de Likert; donde pudimos obtener los resultados, que el 87.52% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado en cuanto a la empatía, el 86.52% se encuentran satisfechos con el servicio brindado en cuanto a la seguridad, el 84.72% se encuentran satisfechos con el servicio brindado en cuanto a la fiabilidad, el 83.45 % con

la dimensión de la capacidad de respuesta y el 81.05% con los servicios brindados en cuanto a los aspectos tangibles. Los datos descritos no son iguales con lo que se logró obtener en la presente investigación, ya que se compara en las dimensiones de seguridad tiene relevancia el nivel regular con un 58,7%, en Elementos tangibles el nivel más alto es el regular con 37,6%, mientras que en la variable empatía el nivel regular tiene el 49,1% y la sensibilidad el 45,4% es de nivel regular siendo el más alto, mientras que en la dimensión Fiabilidad si sobresale el nivel adecuado, tal como la investigación citada anteriormente, esto se puede decir que para lograr una calidad de servicio eficiente se debe mejorar las 4 dimensiones que tienen el nivel regular, ya que los usuarios no se muestran muy satisfechos con ellos.

Respecto a la semejanza de los antecedentes nacionales podemos encontrar a Mamani (2019) en el paper donde menciona el objetivo: ver la relación que hay entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la ciudad de Villa El Salvador - Lima, 2019. Correlación de resultados entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio para una ciudad; muestra que el valor p (Sig.) es 0.000 etlt; 0,05, por ello se obtuvo que rechazar la hipótesis nula y se tenía que aceptar la hipótesis alternativa, donde se exhibe un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,697. Como conclusión tenemos que hay la existencia de una relación muy moderada entre la satisfacción del usuario en la ciudad y la calidad de los servicios en una ciudad, el cual se puede observar en la actual investigación por los resultados obtenidos, ya que no es una influencia alta, sino es una influencia moderada la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la DREA, 2022.

Como también misionaremos a Gutierrez (2017) que, en en el paper establecido como objetivo, instaurar una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del complejo deportivo de la ciudad Santa Chimbote 2017; donde podemos observar que las categorías no fueron probadas y los diseños de correlación descriptiva. La muestra correspondiente incluyó 289 cliente. Como conclusión tenemos que el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente es de una $P = 0.532$, mostrando una positiva y estrecha relación directa entre las dos variables, lo

cual nos muestra que hay significancia, y una relación alta entre ambas variables, como se ve en los resultados obtenidos en la actual investigación, ya que se puede decir que hay una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Como también tenemos a Sánchez (2018) en su trabajo de investigación, tiene como objetivo, establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Dirección de la ciudad 3 de Tarapoto RENIEC, 2018, donde establece como Hipótesis: si hay una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la sede del RENIEC zona 3 de Tarapoto, 2018. Su Estudio que tuvo fue descriptivo y comparativo, teniendo como Técnica de encuesta donde aplicó un cuestionario con la muestra de 137 clientes. Pues finalmente teniendo que el 53% de los usuarios que fueron encuestados opinaron que el nivel de calidad del servicio del Comando Región 3 de Tarapoto a cargo del RENIEC era “promedio”, todo ello se debe que no tienen una buena capacidad para poder ayudar a los usuarios, los cuales no podrían entender los procedimientos. Como conclusión apreciamos la existencia de una correlación entre la satisfacción de los usuarios y el bajo nivel de la calidad de los servicios por el personal de toda la Gerencia del RENIEC Área 3 de Tarapoto, el cual se asemeja al proyecto de investigación actual, ya que en mayor parte los resultados obtenidos se inclinan al nivel regular, dando a entender que no es satisfactorio la atención percibida por los trabajadores de la DREA, en un margen de 2 semanas.

Así mismo podemos finalizar considerando a Lama (2018) que en su tesis se plantea el objetivo percibir la relación que existe entre la calidad de los servicios y la satisfacción sobre el alumbrado público con el usuario para una empresa en La libertad, segundo semestre del 2017; para esto, es muy importante evidenciar las hipótesis específicas y generales que se proyectaron al inicio. Donde podemos ver que el objetivo del estudio ha sido cuantitativo, dicho estudio no se realizó de manera empírica y como diseño tenemos aplicado es descriptivo, correlacional y transversal. Se laboró con 22 personas de un barrio de la ciudad de Trujillo. Como conclusión se llegó a que entre las variables tienen correlación directa, las cuales son satisfacción del

usuario y la calidad del servicio, por lo que el coeficiente de Pearson se pudo obtener el de 6.635 y el sig (bilateral) es de 0.01. Por ende, admite la hipótesis de investigación y se tiene que rechazar la H0. De esta manera, existe una relación significativa entre los aspectos de confiabilidad, tangible y capacidad de respuesta de las variables satisfacción del usuario que acude a una institución y calidad del servicio y; pero, no hay una relación muy significativa entre empatía de la variable calidad del servicio, los aspectos de seguridad y la variable satisfacción del usuario de Hidrandina, mientras que en la investigación actual, si existe una relación alta entre las dos variables.

Finalmente, luego de comparar y obtener las diferencias y similitudes con los diferentes proyectos, se confirma lo mencionado por Gronroos (1984) sobre la calidad del servicio, es uno de los resultados de una evaluación entre la percepción y lo que se espera del servicio ofrecido, además, se señala que es demasiado relevante para entender qué esperan los usuarios. De igual forma, la calidad del servicio está determinada por las diferentes percepciones de los usuarios de acuerdo a sus necesidades, es aquí donde deben concordar los más relevantes atributos cuando el usuario solicita un bien o servicio, para satisfacer lo necesitado en ese momento y lugar. Martínez, (2020).

Así mismo Hill (1996) el cual menciona la satisfacción del servicio como la apreciación del usuario ante el servicio prestado y si cumplió o superó sus expectativas.

Singularmente en todas las organizaciones públicas, distintos estudios demuestran la importancia de innovar en cuanto a la administración pública, no solo por su capacidad para mejorar los procesos sino también por las ventajas que suelen ofrecer en materia de colaboración, transparencia y seguimiento público en cuanto a la población (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020).

De lo que se pudo describir anteriormente se puede evidenciar que la DREA, desde lo que perciben los usuarios, podemos mencionar que no están cumpliendo como se espera de acuerdo a lo establecido en cuanto a la

modernización de la gestión pública, ya que las oficinas seleccionadas no están realizando el trabajo de manera satisfactoria en cuanto al servicio que ofrecen a la población, podemos ver en el análisis de resultados inferenciales y descriptivos por parte de los usuarios, en medio mes del año 2022 revelan un nivel regular de satisfacción, sin embargo podemos decir que aun representa una brecha del 41.3% de una satisfacción adecuada, ello quiere decir que pueden mejorar en cuanto a la calidad de servicio que vienen brindando, por este motivo recomendamos que se debe incidir en mejorar cada día en la capacidad de respuesta, la empatía, los elementos tangibles, seguridad respecto a la sensibilidad, en cuanto a la atención que brinda la DREA, después de mencionar los referido respecto a las variables que se está estudiando, se muestra que se pueden realizar más investigaciones respecto a la unidad de análisis, siempre con las intenciones de obtener la mejor percepción de las personas, ya que hoy en día estamos viviendo en una situación muy crítica con el Covid-19 y se crearon modificaciones en cuanto a la presentación del servicio, y se vio dañada la calidad del servicio hacia los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Después de realizar el análisis descriptivo e inferencial respecto a las bases de los objetivos que se plantearon y obteniendo los resultados de la siguiente investigación en la Dirección Regional de Educación de Ancash (DREA), se puede concluir de la siguiente manera:

- Primera** : Se estableció que hay relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la DREA, 2022.
- Segunda** : Se precisó que existe relación significativa entre la fiabilidad como también la satisfacción de los usuarios de la DREA, 2022.
- Tercera** : Se puede determinar que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la DREA, 2022.
- Cuarta** : Se puede precisar que hay una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la DREA, 2022.
- Quinta** : Se puede determinar que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la DREA, 2022.
- Sexta** : Se determinó que existe relación significativa entre la Sensibilidad con respecto a la satisfacción de los usuarios de la DREA, 2022.
- Séptima** : Se afirma que la institución “DREA” no tiene satisfechos a los usuarios, ya que el servicio brindado es de nivel regular, esto da a entender que la institución no cumple con los requisitos y métodos esperados por el pueblo al momento de ser atendidos, el cual trae inconformidad y enojo a la población.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A la DREA, se recomienda gestionar el proceso de mejora para la calidad de servicio brindado en alineamientos estipulados a la norma técnica N°006-2019-PCM/SGP - Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, para la mejor satisfacción de los usuarios, el cual ayudará al prestigio de la institución.
- Segunda** : Referente a la dimensión Fiabilidad, se recomienda dar más interés al cumplimiento de plazos, dando un servicio puntual y rápido, con el apoyo de nuevas tecnologías y de un sistema actualizado.
- Tercera** : Se recomienda para la mejora de la dimensión seguridad que, se debe capacitar al servidor público sobre la absolución de dudas de los usuarios, ya que así dará seguridad y confianza al usuario en sus trámites.
- Cuarta** : Respecto a los Elementos tangibles, se recomienda a la institución de mejorar y modernizar cada determinado tiempo los bienes muebles, como es en tecnología y escritorios, y la mejora de infraestructura, para una mejor calidad de servicio al usuario.
- Quinta** : Se recomienda en la dimensión empatía, dar motivación al trabajador de la DREA, para que tenga el interés de mejorar su servicio para el usuario, y dar un horario adecuado que sea conveniente para el trabajador y para el usuario.
- Sexta** : En la dimensión sensibilidad, se recomienda terapias, y apoyo psicológico para el trabajador, ya que así se logrará el trato adecuado, y el profesionalismo al momento de la atención

REFERENCIAS

- Abrego, D. (2017). *La calidad de los Sistemas de Información en la eficiencia de las*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378345292003>
- Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comunicación*. 8(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682017000100003&script=sci_abstract&tlng=en
- Arguedas, C. y Cisneros, C. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Lima, Perú: Editorial Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020) Panorama de las administraciones públicas América Latina y el Caribe 2020. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama_de_las_Administraciones_P%C3%BAblicas_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe_2020.pdf
- Bustamante et al. (2018). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Scielo*, 31(1). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Campos R. (2013) Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. *Rev. Enferm. Vanguard*. 1(1): 16-20.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256>
- Cano, L. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima-2021. Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Cesar Vallejo.

- Carrera, M. (2017). *Calidad del Servicio de las Residencias Universitarias y la Satisfacción de los Estudiantes Internos de la Universidad Peruana Unión Sede Lima, 2017*. Obtenido de Repositorio UPEU: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1025>
- Contreras A. (2022). *La nueva gestión pública: Y sus efectos en el régimen de responsabilidad estatal (Spanish Edition)*. Editorial Académica Española.
- Diago Franco, F. E. (2021). *Servicio al cliente: autenticidad del ser*. Catálogo editorial. Published. Recuperado de: <https://doi.org/10.15765/poli.v1i2.2099>
- Domínguez, J. E. (13 de Agosto de 2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>
- D.R.E. ANCASH. (s/f). Gob.pe. Recuperado el 29 de mayo de 2022, de <https://www.dreancash.gob.pe/>
- Enrique, M. (Mayo de 2016). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Febres, R. y Mercado, R. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [online]. 20(3) pp.397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, E. (2017). *La producción científica en tesis doctorales sobre aprendizaje servicio en España (2000-2016)*. Obtenido de RIDAS: <https://revistes.ub.edu/index.php/RIDAS/article/view/RIDAS2017.3.7>
- Gairin, J. (2010) La evaluación del impacto en programas de formación. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 8(5), 29 – 43. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/art1.pdf>
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Telos*, 18(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/993/99346931003/>

- Guadalupe A. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020. Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Cesar Vallejo.
- Gutierrez, M. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11985>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Education. 6ta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Herrera, R. y Cervantes, V. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista de Ciencias Administrativas*, 11(27), 40.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>
- Ingaldi, M., & Dziuba, S. (2020). How Superiors' Features Can Influence Employees Job Satisfaction-Case Study of The Metallurgical Enterprise. IBIMA Publising, 16. <https://www.wir.ue.wroc.pl/info/article/WUTdc2d0b6eebcf4611b6fcc1c8fc5c028f/How+Superiors%27+Features+Can+Influence+Employees%27+Job+Sati sfaction+Case+Study+of+the+Metallurgical+Enterprise#.YCSQ4Y9KjIU>
- International Standard Organization (ISO) (2015): Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma ISO 9000: 2015, ISO Secretaría Central, Ginebra. <http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
- Jiménez, L., Báez, R., Pérez, B., y Reyes, I. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. *Rev. Cubana Salud Pública*. 22(1):37- 43. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34661996000100008&script=sci_abstract
- Kotler, P. (2010). *Administración y marketing en tiempos de caos*. Norma.

- Kuta, T., Hachol, J., & Golab, I. (2020). Level of Life Quality in Two Selected. IBIMA Publishing, 13. <https://www.semanticscholar.org/paper/Level-of-LifeQualityin-Two-Selected-Mountain-inKutaHacho%C5%82/a3c9434c9d81f9fdf5952cd7b08bdb897d72f604>
- Lama, L. (2018). *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11806>
- La Estructura de los Procesos de Investigación. (2001). Revista EDUCACIÓN y Ciencias Humanas. http://padron.entretemas.com.ve/Estr_Proc_Inv.htm
- Loor, E. (2018). *Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud*. Obtenido de Repositorio Latinoamericanos : <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2794625>
- Malpartida, V. N. (2017). Calidad de atención y nivel de Satisfacción de Usuarías víctimas de Violencia Familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash-2017. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29634>
- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*. Obtenido de Repositorio de Tesis UPEU: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2032>
- Mariño, M., Rodríguez, A., y Rubio, A. (2015). ¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Revista Española De Financiación y Contabilidad. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000300015
- Mejía Rodríguez, A. (2018). Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la Integridad de Víctimas en la Corte Superior de Justicia de Tacna, Sede Central. Tacna: Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/585/1/MejiaRodriguezAda.pdf>

- Molina, N. M., & Pilatasig, T. B. (Febrero de 2020). *Percepción de la calidad de servicio por los clientes externos de la cooperativa de ahorro y crédito UNIBLOCK y SERVICIOS LTDA. de la ciudad de Latacunga*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi: Facultad de Ciencias Administrativas: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5936>
- Mora, C. (2011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Numpaque, A., Buitragi, L., and Pardo, D. (2019), en su investigación: Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67 (2), 235-239. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7090858>
- Ramos, L.A (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi. Universidad San Martín de Porres. Lima. https://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- Real et al. (2020). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional*, 13 (1) Recuperado de: <https://doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Registro institucional No 1874. Se agradece a José Fernando Cardona, por sus aportes y participación en la primera fase de la investigación. (s/f). Redalyc.org. Recuperado el 29 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>
- Rojas, L.(2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad del Prado*. Tesis para optar el grado de Magister. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

- Samalvides Márquez, E. H. (2017). La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión en las municipalidades provinciales de la Macro Región Sur, 2014. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 6(1), 600–606.
- Sampieri, H., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6a ed.). McGraw-Hill. Recuperado: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sanabria, P., Romero, V. y Florez, C. (2014) El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27),165-213. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26059>
- Secretaría de Gestión Pública. (MAYO de 2021). *NOTICIAS*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/author/mbuitron/>
- SGP – *Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de ministros:» Gestión de la Calidad de Servicios*. (2021). Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejos de ministros.
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, M., & Aldana de Veda, L. (Abril de 2014). *Calidad y Servicio Conceptos y herramientas*. Obtenido de Escuela internacional de ciencias Económicas y Administrativas : <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cM->

iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=.+Vargas,+M.+E.,+%26+Aldana,+L.+%
C3%81.+(2014).&ots=eyb2ulO8bH&sig=xnPD7Q8ZQhLgdAfbYrklkM-
vR2A#v=onepage&q&f=false

Wasswa, N. (2022). Gestión de la prestación de servicios y satisfacción del cliente (Spanish Edition). Ediciones Nuestro Conocimiento.

Weller, J., Gómez, M., Caballero, M., & Ravest, J. (2020). *El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos*. Documentos de Proyectos. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45864/4/S2000495_es.pdf

Yovera, C. y Rodrigez, J. (2018). El Modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

Zárate, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Chincheros- Apurímac, 2019. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler. D. (2010) Services Marketing Strategy. in Wiley International Encyclopedia of Marketing. Vol. 1, 208-218. https://www.researchgate.net/publication/227987510_Services_Marketing_Strategy

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 AUTOR: Zambrano Fernández Juan de Dios							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022	Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022	Variable 1: Calidad de servicio Concepto: Según Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) La calidad del servicio se entiende como la calidad que genera utilidades porque propicia que los consumidores se sientan motivados a acudir a ese establecimiento para continuar adquiriendo el producto o servicio, disfrutando de las ventajas que brinda la empresa.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022?	Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022,	Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022,	Fiabilidad	Disposición permanente a la atención del usuario. Cumplimiento de plazos Información a los usuarios Servicio puntual y rápido	1-5	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado [66-83] Regular [84-100] Adecuado [101-117]
¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022?	Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022	Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022	Seguridad	Confianza al usuario Seguridad en los tramites Absolución de dudas Resolución de problemas	6-10		
¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022	Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022	Elementos tangibles				
			Empatía	Atención personalizada y comprensiva Interés en mejorar el servicio Interés en resolución de problemas del usuario Horarios adecuados	16-20		
			Sensibilidad	Trato adecuado Profesionalismo al momento de la atención Disponibilidad de atención Adecuado lugar para la atención	21-24	Variable 2: Satisfacción de los usuarios Concepto: La satisfacción, está muy relacionada a la percepción que tiene el cliente y también la evaluación que este realice acerca del servicio que recibe. (Zeithaml y Bitner, 2002), sus dimensiones son: expectativas, experiencia, satisfacción)	

<p>¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022?</p> <p>¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022</p> <p>Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022</p> <p>Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Ancash – 2022.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Expectativas</p> <p>Experiencia</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Indicadores</p> <p>Atención Necesidad Expectativa Decisión Elección Continuidad</p> <p>Emociones positivas Percepción Emociones negativas Dificultad Experiencia Importancia</p> <p>Tranquilidad Satisfacción Agradecimiento Alivio</p>	<p>Ítems</p> <p>1 – 8</p> <p>9 – 16</p> <p>17 - 21</p>	<p>Escala y valores</p> <p>Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Inadecuado [65-78]</p> <p>Regular [79-91]</p> <p>Adecuado [92-104]</p>
<p>Tipo y diseño de investigación (sustentado)</p>	<p>Población y muestra(sustentado)</p>			<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística</p>	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p>	<p>Población: La investigación considera como población a los usuarios de Dirección Regional de Educación de Ancash en el año 2022.</p> <p>Tipo de muestreo: El método será Probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra se determinará de la siguiente manera.</p> $n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$ <p>Tener en cuenta que, para determinar la población total, se tendrá en cuenta el número de personas que se encuentren en el rango de 18-50 años quienes son los que acuden con más frecuencia a la Dirección Regional.</p>			<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario virtual Autor: Juan de Dios Zambrano Fernández</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario virtual Autor: Juan de Dios Zambrano Fernández</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de correlación de Spearman</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Proporcional a la palabra calidad, tal y como señala el Real Instituto de la Lengua Española, se deriva del vocablo griego Kalos, que significa: “bueno, regular”, pues la calidad incluye hacer las cosas bien o hacer un producto o servicio. Kotler (2009)</p>	<p>La calidad incluye hacer las cosas bien o hacer un producto o servicio. Así, la calidad del servicio puede definirse como el origen de un proceso de evaluación en el que se pueden comparar las expectativas del consumidor con lo que percibe. (Zeithaml y Bitner, 2002)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad -Sensibilidad -Seguridad -Empatía -Elementos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo -Atención - Confianza -Actitud -Lo que sirve para brindar un buen servicio. 	<p>Nominal</p>
<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p>	<p>Se define como de la siguiente manera: Se refiere a la percepción que tiene el usuario de que cualquier los proveedores de servicios han cumplido o excedido sus expectativas (Hill, 1996)</p>	<p>Sobre la definición operativa de la variable Satisfacción con los servicios de atención se define como: Análisis del conocimiento de la satisfacción con la atención, a través de la encuesta de dimensiones cognitivas y de impresión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Expectativas -Experiencia -Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> -La atención percibida en relación al servicio -Experiencia en relación al servicio -Satisfacción en relación al servicio 	<p>Nominal</p>

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario:

La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022 de la provincia del Huaraz Estimado (a) usuario, por la presente encuesta busca recabar información referente a la calidad del servicio que ofrece la Dirección Regional de Educación de Ancash [DREA] de la provincia de Huaraz, para lo cual le requerimos su colaboración, dando respuesta a todo el cuestionario que a continuación se adjunta. La información recabada será tratada de forma confidencial y anónima. Los datos obtenidos nos posibilitaran proponer sugerencias para acrecentar la mejora de la calidad de servicio que ofrece la Dirección Regional de Educación de Ancash. Marque con una equis la opción que considera usted adecuada en cada caso.

Donde:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Título del proyecto de investigación: La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022

Encuestador: Juan de Dios Zambrano Fernández

Genero:

Masculino

Femenino

Fecha:

Muchas Gracias por su disponibilidad

CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a los usuarios de la DREA – Huaraz

Donde:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

VARIABLE N° 1: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA, en la DREA.					
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo, en la DREA.					
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la DREA.					
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la DREA.					
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria, en la DREA.					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
6	El personal de la DREA inspira confianza por su comportamiento y actitud.					
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la DREA y a las respuestas de sus trámites.					
8	El personal de la DREA demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.					
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la DREA le brinda una respuesta rápida y oportuna.					
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
11	La DREA cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.					
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la DREA son adecuadas y cómodas para la atención.					
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.					
14	El personal que labora en la DREA tiene una imagen personal adecuada.					
15	Considera usted que el trabajador de la DREA usa adecuadamente el sistema al momento de atender.					
	DIMENSIÓN: EMPATIA					

16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la DREA.					
17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la DREA.					
18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la DREA.					
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la DREA.					
20	El personal del DREA demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.					
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD					
21	Cree usted que los trabajadores de la DREA, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.					
22	Cree usted que los trabajadores de la DREA muestran un sincero interés de resolver su problema.					
23	Cree usted que los trabajadores de la DREA desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.					
24	Cree usted que los trabajadores de la DREA responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.					

VARIABLE N° 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el servicio al público que le brindaron los trabajadores es adecuado					
2	Considera usted que el servicio de la entidad es burocrático.					
3	Considera usted que se resolvieron sus demandas de manera oportuna.					
4	Considera usted que se priorizó su solicitud.					
5	Considera usted que sus solicitudes son resueltas de manera eficiente					
6	Considera usted que los trabajadores muestran interés en brindarle soluciones a sus solicitudes					
7	Considera usted que el servicio que le brindaron se realizó en un tiempo adecuado					
8	Considera usted que las solicitudes se diligencian de manera adecuada					
	DIMENSIÓN: EXPERIENCIA					
9	Considera usted que sus solicitudes son atendidas en todas las oportunidades					
10	Considera usted que el servicio que recibió cumplió sus expectativas y necesidades					
11	Considera usted que los trabajadores conocen las principales necesidades de los usuarios					
12	Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos suficientes para resolver sus consultas					
13	Considera usted que la entidad tiene los horarios adecuados para la atención a los usuarios					
14	Considera usted que los trabajadores se preocupan por atender sus necesidades específicas					
15	Considera usted que los trabajadores le tratan con amabilidad					
16	Considera usted que los trabajadores le transmiten confianza					
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la DREA se siente satisfecho					
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la DREA					
19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto					
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.					
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado					

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Genero	Cadena	9	0		Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Ordinal	Entrada
2	Considera...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
3	Consideraq...	Numérico	1	0	Considera que l...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
4	Consideraa...	Numérico	1	0	Considera adec...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
5	Consideraq...	Numérico	1	0	Considera que l...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
6	Consideraq...	Numérico	1	0	Considera que ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
7	Elpersonal...	Numérico	1	0	El personal de l...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
8	Sientesegur...	Numérico	1	0	Siente segura...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
9	Elpersonal...	Numérico	1	0	El personal de l...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10	Cuandosele...	Numérico	1	0	Cuando se le pr...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
11	Consideraq...	Numérico	1	0	Considera que ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
12	LaDREAcue...	Numérico	1	0	La DREA cuent...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
13	Lainfraestu...	Numérico	1	0	La infraestructu...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
14	Loselament...	Numérico	1	0	Los elementos ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
15	Elpersonalq...	Numérico	1	0	El personal que...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
16	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
17	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
18	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
19	Creestuedq...	Numérico	1	0	Cree usted que...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
20	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
21	Elpersonal...	Numérico	1	0	El personal del ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
22	Creestuedq...	Numérico	1	0	Cree usted que...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
23	Creestuedq...	Numérico	1	0	Cree usted que...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
24	Creestuedq...	Numérico	1	0	Cree usted que...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
25	Creestuedq...	Numérico	1	0	Cree usted que...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
26	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
27	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
28	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
29	Considerau...	Numérico	1	0	Considera uste...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada

CALIDAD DE SERVICIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Escala: ALL VARIABLES

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	21

Anexo 5. Valides de Instrumentos (juicio de expertos)

Tabla 11

Validación de juicio de expertos

Variables	Nº	Nombre y apellidos	Especialidad	Opinión
V1: Calidad de Servicio	1	Román Eliceo Oro Rivera	Maestría en Gestión Pública	Aplicable
	2	Carolina Mercedes Rurush Lazaro	Maestría en Gestión Pública	Aplicable
V2: Satisfacción del usuario	3	José Luis Cano Castillo	Maestría en Gestión Pública	Aplicable

Tabla 12

Validación por fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de Servicio	,967	24
Satisfacción del usuario	,968	24

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA, en la DREA.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo, en la DREA.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la DREA.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la DREA.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria, en la DREA.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD								
6	El personal de la DREA inspira confianza por su comportamiento y actitud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la DREA y a las respuestas de sus trámites.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	El personal de la DREA demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la DREA le brinda una respuesta rápida y oportuna.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
11	La DREA cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la DREA son adecuadas y cómodas para la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	El personal que labora en la DREA tiene una imagen personal adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Considera usted que el trabajador de la DREA usa adecuadamente el sistema al momento de atender.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la DREA.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la DREA.	X		X		X	
18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la DREA.	X		X		X	
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la DREA.	X		X		X	
20	El personal del DREA demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: SENSIBILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
21	Cree usted que los trabajadores de la DREA, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.	X		X		X	
22	Cree usted que los trabajadores de la DREA muestran un sincero interés de resolver su problema.	X		X		X	
23	Cree usted que los trabajadores de la DREA desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.	X		X		X	
24	Cree usted que los trabajadores de la DREA responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Oro Rivera Román Eliceo

DNI: 32401442

Especialidad del validador: Gestión Pública

16 de mayo del 2022


 Oro Rivera Román Eliceo
 DNI. 32401442

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS								
1	Considera usted que el servicio al público que le brindaron los trabajadores es adecuado	X		X		X		
2	Considera usted que el servicio de la entidad es burocrático.	X		X		X		
3	Considera usted que se resolvieron sus demandas de manera oportuna.	X		X		X		
4	Considera usted que se priorizó su solicitud.	X		X		X		
5	Considera usted que sus solicitudes son resueltas de manera eficiente	X		X		X		
6	Considera usted que los trabajadores muestran interés en brindarle soluciones a sus solicitudes	X		X		X		
7	Considera usted que el servicio que le brindaron se realizó en un tiempo adecuado	X		X		X		
8	Considera usted que las solicitudes se diligencian de manera adecuada	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA								
9	Considera usted que sus solicitudes son atendidas en todas las oportunidades	X		X		X		
10	Considera usted que el servicio que recibió cumplió sus expectativas y necesidades	X		X		X		
11	Considera usted que los trabajadores conocen las principales necesidades de los usuarios	X		X		X		
12	Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos suficientes para resolver sus consultas	X		X		X		
13	Considera usted que la entidad tiene los horarios adecuados para la atención a los usuarios	X		X		X		
14	Considera usted que los trabajadores se preocupan por atender sus necesidades específicas	X		X		X		
15	Considera usted que los trabajadores le tratan con amabilidad	X		X		X		
16	Considera usted que los trabajadores le transmiten confianza	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN								
17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la DREA se siente satisfecho	X		X		X		
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la DREA	X		X		X		

19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto	X		X		X	
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.	X		X		X	
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oro Rivera Román Eliceo DNI: 32401442

Especialidad del validador: Gestión Pública

Huaraz, 16 de mayo del 2022



Oro Rivera Román Eliceo.
DNI. 32401442.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido en el TUPA, en la DREA.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo, en la DREA.	X		X		X		
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la DREA.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la DREA.	X		X		X		
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria, en la DREA.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD								
6	El personal de la DREA inspira confianza por su comportamiento y actitud.	X		X		X		
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la DREA y a las respuestas de sus trámites.	X		X		X		
8	El personal de la DREA demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la DREA le brinda una respuesta rápida y oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
11	La DREA cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.	X		X		X		
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la DREA son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X		
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.	X		X		X		
14	El personal que labora en la DREA tiene una imagen personal adecuada.	X		X		X		
15	Considera usted que el trabajador de la DREA usa adecuadamente el sistema al momento de atender.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la DREA.	X		X		X	
17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la DREA.	X		X		X	
18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la DREA.	X		X		X	
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la DREA.	X		X		X	
20	El personal del DREA demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: SENSIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cree usted que los trabajadores de la DREA, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.	X		X		X	
22	Cree usted que los trabajadores de la DREA muestran un sincero interés de resolver su problema.	X		X		X	
23	Cree usted que los trabajadores de la DREA desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.	X		X		X	
24	Cree usted que los trabajadores de la DREA responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Mg: RURUSH LAZARO, Carolina Mercedes DNI: 76228702

Especialidad del validador: Gestión Pública

16 de mayo del 2022


76228702

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS								
1	Considera usted que el servicio al público que le brindaron los trabajadores es adecuado	X		X		X		
2	Considera usted que el servicio de la entidad es burocrático.	X		X		X		
3	Considera usted que se resolvieron sus demandas de manera oportuna.	X		X		X		
4	Considera usted que se priorizó su solicitud.	X		X		X		
5	Considera usted que sus solicitudes son resueltas de manera eficiente	X		X		X		
6	Considera usted que los trabajadores muestran interés en brindarle soluciones a sus solicitudes	X		X		X		
7	Considera usted que el servicio que le brindaron se realizó en un tiempo adecuado	X		X		X		
8	Considera usted que las solicitudes se diligencian de manera adecuada	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA								
9	Considera usted que sus solicitudes son atendidas en todas las oportunidades	X		X		X		
10	Considera usted que el servicio que recibió cumplió sus expectativas y necesidades	X		X		X		
11	Considera usted que los trabajadores conocen las principales necesidades de los usuarios	X		X		X		
12	Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos suficientes para resolver sus consultas	X		X		X		
13	Considera usted que la entidad tiene los horarios adecuados para la atención a los usuarios	X		X		X		
14	Considera usted que los trabajadores se preocupan por atender sus necesidades específicas	X		X		X		
15	Considera usted que los trabajadores le tratan con amabilidad	X		X		X		
16	Considera usted que los trabajadores le transmiten confianza	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	

17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la DREA se siente satisfecho	X		X		X	
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la DREA	X		X		X	
19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto	X		X		X	
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.	X		X		X	
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: RURUSH LAZARO, Carolina Mercedes DNI: 76228702

Especialidad del validador: Gestión Pública

Huarez, 16 de mayo del 2022



76228702

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA, en la DREA.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo, en la DREA.	X		X		X		
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la DREA.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la DREA.	X		X		X		
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria, en la DREA.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD								
6	El personal de la DREA inspira confianza por su comportamiento y actitud.	X		X		X		
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la DREA y a las respuestas de sus trámites.	X		X		X		
8	El personal de la DREA demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la DREA le brinda una respuesta rápida y oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
11	La DREA cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.	X		X		X		
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la DREA son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X		
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.	X		X		X		
14	El personal que labora en la DREA tiene una imagen personal adecuada.	X		X		X		
15	Considera usted que el trabajador de la DREA usa adecuadamente el sistema al momento de atender.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la DREA.	X		X		X	
17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la DREA.	X		X		X	
18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la DREA.	X		X		X	
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la DREA.	X		X		X	
20	El personal del DREA demuestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: SENSIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cree usted que los trabajadores de la DREA, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.	X		X		X	
22	Cree usted que los trabajadores de la DREA muestran un sincero interés de resolver su problema.	X		X		X	
23	Cree usted que los trabajadores de la DREA desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.	X		X		X	
24	Cree usted que los trabajadores de la DREA responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CANO CASTILLO, José Luis

DNI: 42925059

Especialidad del validador: Gestión Pública

16 de mayo del 2022



Mg. José Luis Cano Castillo
MAT. N° 126-2000

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: FIABILIDAD								
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA, en la DREA.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo, en la DREA.	X		X		X		
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la DREA.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la DREA.	X		X		X		
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria, en la DREA.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de la DREA inspira confianza por su comportamiento y actitud.	X		X		X		
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la DREA y a las respuestas de sus trámites.	X		X		X		
8	El personal de la DREA demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la DREA le brinda una respuesta rápida y oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La DREA cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.	X		X		X		
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la DREA son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X		
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.	X		X		X		
14	El personal que labora en la DREA tiene una imagen personal adecuada.	X		X		X		
15	Considera usted que el trabajador de la DREA usa adecuadamente el sistema al momento de atender.	X		X		X		

17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la DREA se siente satisfecho	X		X		X	
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la DREA	X		X		X	
19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto	X		X		X	
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.	X		X		X	
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CANO CASTILLO, José Luis

DNI: 42925059

Especialidad del validador: Gestión Pública

Huaraz, 16 de mayo del 2022



Mg. José Luis Cano Castillo
MAT. N° 06-3256

Acceso a la información pública de la institución

05280

"Año Del Fortalecimiento De La Soberanía Nacional"

Huaraz, 29 de abril

SEÑOR:

MAG. MARCO ANTONIO FLORES BLAS
DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL IV
Dirección Regional de Educación de Ancash

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN REGIONAL ANCASH	
Folio:	01
Fecha:	29 ABR. 2022
Exp. N°	05280

Asunto: Permiso para recoger información con los instrumentos de investigación y autorización para el uso de la razón social de la institución que representa.

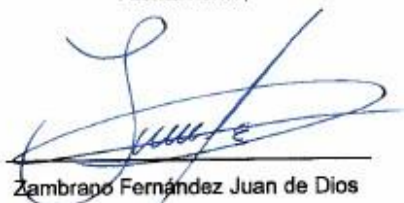
Yo, Juan De Dios Zambrano Fernández, con DNI 75111338, domiciliado en Jr. Galilea N°567, Independencia - Huaraz, con correo electrónico juand-36@outlook.com y número de celular 945986558.

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y presentarme como estudiante de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para solicitar y tenga la amabilidad de autorizar y concederme el permiso, para el recojo de información y facilidades, como es el caso del uso de la razón social de la institución para mi proyecto de investigación.

Dicha petición obedece a un trabajo netamente académico titulado: "**La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash 2022**", que servirá para completar la investigación para el respectivo título de Magister en Gestión Pública de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.

Esperando la pronta respuesta favorable a esta solicitud de carácter de investigación y académica, a su vez aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



Zambrano Fernández Juan de Dios

DNI: 75111338



PERÚ

Ministerio
de Educación

Gobierno Regional de
Ancash

Dirección Regional de
Educación de Ancash



"Año Del Fortalecimiento De La Soberanía Nacional"

HUARAZ, 05 DE MAYO DEL 2022

OFICIO N° 1087 -2022-ME/RA/DREA/D.

Sr.

Juan de Dios Zambrano Fernández

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo

Presente. -

ASUNTO : Remito respuesta sobre el permiso para recoger información y autorización de la Dirección Regional de Educación de Ancash.

REFERENCIA : Solicitud con registro N° 5280-2022

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo en atención a la solicitud ingresada a esta entidad con registro N° 5280-2022, de fecha 29.04.2022, se da la autorización para el uso de la razón social de la institución, para la investigación que viene realizando, e informar que al día se da atención a 50 usuarios en promedio.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente;


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

Mag. Marco Antonio Flores Blas
Director de Programa Sectorial IV
Dirección Regional de Educación de Ancash

DREA/MAFB



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20364778491
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ANCASH	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Marco Antonio, FLORES BLAS	DNI: 32534947

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	
La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Juan de Dios, ZAMBRANO FERNÁNDEZ	DNI: 75111338

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.

Huaraz, 05 de mayo del 2022


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ANCASH
 Mag. Marco Antonio Flores Blas
 Director de Programa Sectorial IV
 Dirección Regional de Educación de Ancash

(*) 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.

Anexo 6. Base de datos

Muestra

Para el muestreo se utilizaron los siguientes valores y fórmulas:

- Confiabilidad: 95%. ($Z = 1,96$)
- Error: + 5,00%. (e)
- Probabilidad: 50%. (P)
- Población es 450 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{250 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(250 - 1) * 0.05^2 * + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 218$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 218 usuarios que vienen por una atención a la dirección regional.

Figura 1

Distribución de en barras y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Ancash de la variable Calidad de Servicio

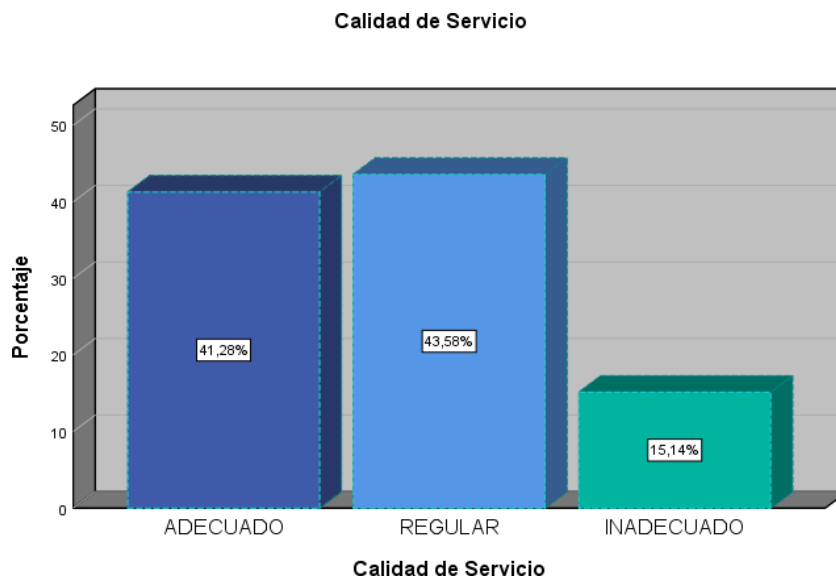


Figura 2

Distribución de en barras y porcentajes de los usuarios de la Dirección Regional de Ancash de la variable Satisfacción del Usuario.

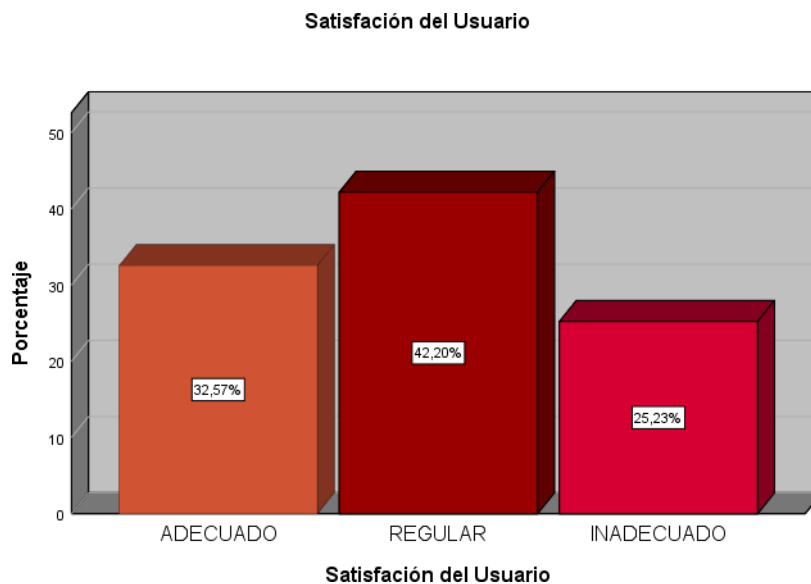
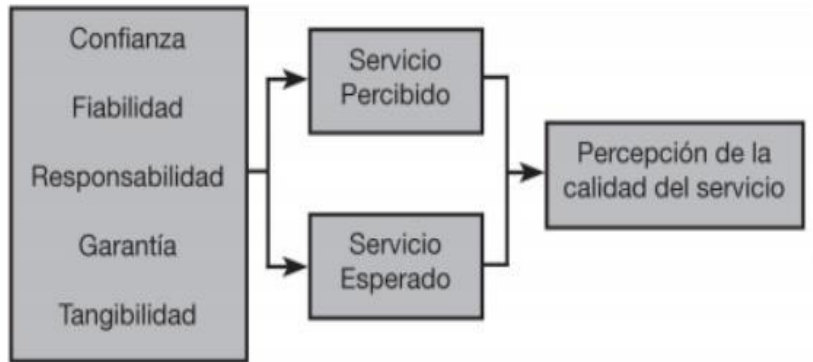


Imagen 1

Teoría de brechas o gaps Parasuraman, Zeithaml y Berry





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022", cuyo autor es ZAMBRANO FERNANDEZ JUAN DE DIOS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID 0000-0003-2374-980X	Firmado digitalmente por: KZEVALLOSD el 18-07- 2022 00:26:17

Código documento Trilce: TRI - 0345476