



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una unidad  
ejecutora educación de Trujillo, 2022

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

**AUTOR:**

Barros Horna, Arquímedes Francisco ([orcid.org/0000-0002-9110-1995](https://orcid.org/0000-0002-9110-1995))

**ASESOR:**

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico ([orcid.org/0000-0002-2984-6603](https://orcid.org/0000-0002-2984-6603))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

*Con eterna gratitud al creador del  
universo: Dios.  
Porque de ÉL, por ÉL y para ÉL  
son todas las cosas*

*A mis padres: Rosa y Alfonso  
A mi hermana: Rosario del Pilar*

*A mi esposa Liliana y a mis amados hijos:  
Reina, Arquímedes, Junior y Liliana*

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia por su comprensión, y a todas las personas que me brindaron su apoyo y ayuda en la presente investigación.

Agradezco, en forma especial al director de la Ejecutora Educación de Trujillo en donde se realizó la investigación, así como a los directores y docentes de las instituciones educativas públicas y privadas por su desinteresada participación y colaboración; pues gracias a ello se hizo posible la realización de la presente investigación.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia Interna	
Anexo 2: Tabla de Operacionalización de las variables	
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 4: Validación de Instrumentos	
Anexo 5: Análisis de normalidad	

## Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario</i>	20
Tabla 2	
<i>Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario</i>	21
Tabla 3	
<i>Relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	22
Tabla 4	
<i>Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	23
Tabla 5	
<i>Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario</i>	24
Tabla 6	
<i>Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario</i>	25
Tabla 7	
<i>Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario</i>	26
Tabla 8	
<i>Correlación entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario</i>	27
Tabla 9	
<i>Correlación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	28
Tabla 10	
<i>Correlación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	29
Tabla 11	
<i>Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario</i>	30
Tabla 12	
<i>Correlación entre la Empatía y la satisfacción del usuario</i>	31

## Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental transversal correlacional. La población fue de 3353 sujetos entre directivos y docentes de las instituciones educativas pertenecientes a una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, la muestra lo conformaron 314 sujetos, obtenidos por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se emplearon dos cuestionarios uno para la calidad del servicio y otro para la satisfacción del usuario, los cuales fueron validados a nivel de contenido por juicio de expertos; además pasaron por un análisis de confiabilidad obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de muy alta confiabilidad (calidad de servicio 0.973 y satisfacción del usuario 0.985). La contrastación de hipótesis se realizó aplicando técnicas no paramétricas.

Los resultados señalan que el 46% de usuarios presentan un nivel alto de satisfacción, de ellos el 41% consideró que la calidad del servicio es alta, además se encontró un Rho de Spearman=0.944, con  $p < 0.01$ , permitiendo concluir que existe relación significativamente positiva muy fuerte entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, satisfacción del usuario, confiabilidad, empatía, seguridad.

## Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in an Educational Executing Unit in Trujillo, 2022.

The research was of a basic type, with a non-experimental cross-correlational design. The population was 3353 subjects between directors and teachers of educational institutions belonging to an Educational Executing Unit of Trujillo, the sample was made up of 314 subjects, obtained by non-probabilistic convenience sampling. Two questionnaires were used, one for service quality and the other for user satisfaction, which were validated at the content level by expert judgment; In addition, they underwent a reliability analysis, obtaining a very high reliability Cronbach's alpha coefficient (service quality 0.973 and user satisfaction 0.985). Hypothesis testing was performed by applying non-parametric techniques.

The results indicate that 46% of users have a high level of satisfaction, of which 41% considered that the quality of the service is high, in addition, a Spearman's  $Rho=0.944$  was found, with  $p<0.01$ , allowing the conclusion that there is a relationship significantly positive very strong between service quality and user satisfaction in an Education Executing Unit of Trujillo, 2022.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, reliability, empathy, security.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente es fundamental para el éxito de cualquier sistema empresarial, lograr dicha satisfacción se ha convertido en un factor crítico para las organizaciones, por lo cual se necesita utilizar la calidad de servicio para conseguirlo (Goode, Moutinho & Chien, 1996). En ese contexto, las organizaciones necesitan captar las experiencias y percepciones del cliente respecto al servicio, con la finalidad de mejorarlo y lograr satisfacer al cliente, pues su insatisfacción ocurre cuando las expectativas que tiene sobre el servicio son mayores que el servicio percibido.

La administración pública a nivel mundial busca administrar eficientemente los recursos del estado en beneficio de la ciudadanía; sin embargo, diversos estudios señalan que existe una percepción negativa de la administración pública por ser deficiente, burocrática, autoritaria y alejada de las demandas de la población (González, 2009; Vázquez, 2006). Debido a ello, se inició mundialmente el proceso para modernizar la Gestión pública, así tenemos que la Unión Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) vienen incluyendo la gestión de la calidad total para lograr atender satisfactoriamente las demandas del ciudadano.

En Perú, la calidad de los servicios públicos no ha logrado aún satisfacer las necesidades del ciudadano; pues al igual que otros países, la administración pública es percibida como lenta, burocrática, alejada de las demandas ciudadanas, incluso acompañada en muchos casos con actos de corrupción; frente a ello, se inició en el año 2002 la modernización de la Gestión del Estado, emitiéndose la Ley 27658, a través de la cual se busca que las entidades del Estado mejoren constantemente su funcionamiento y presten servicios de calidad para satisfacer las expectativas y necesidades del ciudadano.

El descontento generalizado por los usuarios de los servicios que brindan los organismos gubernamentales, también se manifiesta en las Unidades Ejecutoras Educación en la ciudad de Trujillo, pues el servicio brindado

es percibido como deficiente por algunos usuarios, ya sea administrativamente y/o por la actitud de los trabajadores que laboran en dicha institución. Así tenemos que los directivos y docentes expresan su malestar debido a que consideran que los tiempos de atención, análisis, procesamiento y respuesta a sus expedientes son lentos. En busca de dar solución a la problemática presentada las autoridades educativas han implementado la gestión por resultados y simplificación administrativa, que consiste en asignar el presupuesto en base al cumplimiento de metas (compromisos de desempeño) y utilizar los sistemas de información para registrar, procesar y monitorear los expedientes.

Debido a ello, es necesario hacer un diagnóstico de la calidad del servicio que el usuario recibe en las Unidades Ejecutoras Educación de Trujillo, y conocer objetivamente la satisfacción del usuario respecto a dichos servicios. Nace así, esta investigación que busca responder al problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022? y a los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022? ¿Qué relación existe entre Fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022? ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022? ¿Qué relación existe entre seguridad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022? ¿Qué relación existe entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022?

La investigación se justifica teóricamente, por estudiar un problema significativo de la gestión pública, como es la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario; permitiéndonos aumentar la comprensión que se tiene del tema, así como apoyar, desarrollar y contrastar la teoría existente; igualmente la investigación servirá como referente para estudios subsiguientes. La justificación práctica estriba en que los resultados proporcionan información sobre los componentes de la calidad del servicio que se relacionan con la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora de Educación Trujillo, sirviendo

de base para que las autoridades respectivas puedan tomar decisiones que les permita mejorar su gestión. La justificación metodológica, se basa en usar el método científico para diseñar cuestionarios que permitan valorar la calidad del servicio y satisfacción del usuario; además, los métodos, técnicas y procedimientos utilizados garantizan la validez y confiabilidad de dichos instrumentos, los cuales pueden ser empleados en otros estudios.

El objetivo general es determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022; mientras que los objetivos específicos son: O1: Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022; O2: Determinar la relación entre Fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022; O3: Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022; O4: Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022; O5: Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

Se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe relación positiva entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022. Las hipótesis específicas son: H1: Existe relación positiva entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022. H2: Existe relación positiva entre fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022. H3: Existe relación positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022. H4: Existe relación positiva entre la seguridad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022. H5: Existe relación positiva entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Durante la investigación se ubicaron diversos estudios realizados en el extranjero y en nuestro país, de los cuales se ha tomado como antecedentes los siguientes estudios:

A nivel internacional tenemos que Zygiaris et al. (2022) desarrollaron una investigación, en Arabia Saudita, buscando examinar la relación de calidad del servicio con satisfacción del cliente en empresas de automóviles, utilizando el marco SERVQUAL. La investigación fue no experimental, transversal, correlacional. La población fue integrada por los clientes de talleres de automóviles situados en la Provincia Oriental de Arabia Saudita. La muestra abarcó 117 clientes. Se utilizó la encuesta en el recojo de datos. Los autores concluyeron: (1) La calidad del servicio de cuidado de automóviles es determinantemente significativo en la satisfacción del cliente en un 73,8% ( $r=0.859$ ,  $p<0.001$ ). (2) La satisfacción del cliente presenta correlación significativamente positiva con las dimensiones de la calidad del servicio, con un  $p<0.001$ : empatía ( $r=0.958$ ), seguridad ( $r=0.958$ ), la capacidad de respuesta ( $r=0.968$ ), los elementos tangibles ( $r=0.961$ ) y la confiabilidad (0.946).

Herman (2022) desarrolló una investigación, en Indonesia, para comprobar cómo afecta la calidad del servicio en la satisfacción de estudiantes de la Institución Educativa SMA Negeri 3 Teluk Lecah. El estudio fue cuantitativo no experimental, descriptivo, con una muestra de 81 estudiantes, seleccionados por muestreo accidental. Se aplicó el cuestionario para recolectar los datos. El autor encontró que la calidad del servicio genera consecuencia positivamente significativa en la satisfacción del estudiante ( $r=0.922$ ,  $p=0.018$ ), con una influencia del 84.9%.

Mosimanegape et al. (2020) desarrollaron una investigación, en Botsuana, cuyo propósito era analizar la asociación satisfacción del usuario y calidad del servicio público en la Sub Región Tonota. El estudio tuvo diseño no experimental, transversal, descriptiva correlacional, con una población integrada por administradores escolares de educación básica (directores, subdirectores y

jefes de departamentos) de las 27 escuelas de Tonota. La muestra comprendió 99 administradores escolares, seleccionados por muestreo probabilístico. Se aplicó un cuestionario autoadministrado para recoger los datos. Se concluyó que (1) La satisfacción del cliente se asocia en forma significativa y positiva con la capacidad de respuesta ( $0,759$ ,  $p < 0,01$ ), empatía ( $r = 0.407$ ,  $p < 0.01$ ), seguridad ( $r = 0.270$ ,  $p < 0.05$ ) y tangibilidad ( $r = 0.650$ ,  $p < 0.01$ ). (2) La confiabilidad y satisfacción del cliente no se asocian significativamente ( $r = 0.192$ ,  $p = 0.73$ ).

Rivera (2019) efectuó una investigación en Ecuador, buscando identificar la relación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio de transporte de la firma Greenandes. La investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional y diseño no experimental. Se aplicó el cuestionario para recolectar los datos. La población fue de 336 clientes de la compañía, mientras que la muestra de 180 clientes, obtenidos por muestreo probabilístico. La autora concluyó que: (1) La calidad del servicio y satisfacción del cliente se asocian en forma positiva y moderada con Rho de Spearman= $0.457$  y  $p = 0.000$ . (2) La calidad del servicio de Greenandes no cubre las expectativas de los clientes, evidenciándose valores negativos en todas sus dimensiones.

Hennayake (2017) desarrolló una investigación, en Sri Lanka, buscando examinar en los bancos comerciales públicos la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. La investigación fue no experimental, descriptiva, correlacional, con una muestra de 210 clientes de los bancos comerciales del distrito de Puttalam. Se aplicó el cuestionario para recolectar los datos. La autora concluyó que: (1) La calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente, con un  $r = 0.351$  y  $p = 0.00$ . (2) Los factores relacionados al ser humano (confiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta), tienen mayor influencia en la satisfacción del cliente que los factores no humanos (tangibles). (3) La capacidad de respuesta y confiabilidad son más influyentes en la satisfacción de los clientes.

A nivel nacional tenemos que Morales et al. (2021) ejecutaron una investigación en la UGEL 01 de Lima, para identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. La investigación fue cuantitativa, con diseño descriptivo correlacional. La población fue integrada por 559 docentes pertenecientes a la UGEL, mientras que la muestra lo conformaron 436 docentes, siendo una muestra intencional. Se aplicó el cuestionario para recolectar los datos. Los autores concluyen que: (1) Se encuentra correlación positivamente alta entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, con  $r=0.7145$  y  $p=0.00$ . (2) El 69% de los usuarios de la UGEL 01 afirman que la calidad de servicio es buena. (3) El 76% de usuarios de la UGEL 01 se encuentra satisfecho con los servicios brindados.

Vargas (2021) analizó la calidad de la atención y satisfacción de los docentes en la UGEL de Andahuaylas. El estudio fue básico, descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal, con una población de 3500 docentes, la muestra fue de 230 docentes, extraídos mediante muestreo aleatorio simple. La autora concluyó que: (1) Las variables presentaron correlación positiva alta (Rho de Spearman= $0.721$ ,  $p=0.000$ ) (2) La calidad de atención es buena, pues 50.9% de docentes revelaron que la calidad es regular, 43.9% revelaron que casi siempre se brinda calidad de atención, 0.9% manifestaron que siempre se les brinda calidad de atención y sólo el 4.3% manifestaron que casi nunca se brinda calidad de atención. (3) La satisfacción del docente es buena, pues 53.9% se sienten medianamente satisfechos, 34,3% casi siempre se sienten satisfechos, 10,0% casi nunca se sienten satisfechos, y sólo el 0.4% nunca se sintieron satisfechos.

Cervantes (2020) investigó sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo de la UGEL Mariscal Cáceres en Tarapoto. El estudio fue básico, diseño no experimental, con una población de 569 usuarios y muestra de 238 usuarios, obtenidos por muestreo aleatorio simple. Se usó el cuestionario para recolectar los datos. Se concluyó que: (1) Se encuentra asociación directa, alta y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, con Rho de Spearman= $0.804$  y  $p=0.000$  (2) La satisfacción del usuario presenta asociación

directa, moderada y significativamente con la fiabilidad (Rho de Spearman=0.528 y  $p=0.000$ ), capacidad de respuesta (Rho de Spearman=0.536 y  $p=0.000$ ), seguridad (Rho de Spearman=0.527 y  $p=0.000$ ), empatía (Rho de Spearman=0.514 y  $p=0.000$ ) y tangibilidad (Rho de Spearman=0.538 y  $p=0.000$ ).

Shapiama (2020) investigó la relación de calidad del servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Lamas en San Martín. El estudio fue básico, con diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, con una población de 1440 docentes, mientras que la muestra lo conformaron 127 docentes, obtenido por muestreo aleatorio simple por proporciones. Se diseñaron dos cuestionarios para recolectar los datos. El autor concluyó que: (1) Se encuentra correlación significativamente positiva y baja entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, con Rho de Spearman=0.275 y  $p=0.02$ . (2) La calidad del servicio presenta los niveles bueno 24.4%, regular 52.8% y malo 22.8%. (3) La satisfacción del usuario presenta los niveles malos 22%, regular 50.4% y bueno 27.6%.

Cifuentes (2017) examinó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la UGEL N° 06 Ate en Lima. La investigación fue cuantitativa, básica, correlacional, diseño no experimental, con una población de 120 usuarios y muestra de 92 usuarios. Se usó el cuestionario para recolectar los datos. El autor concluyó que: (1) Hay relación significativamente positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la UGEL 06 ( $r=0,510$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). (2) Existe relación significativamente positiva con  $\text{Sig.}=0,000$  entre satisfacción del usuario y los elementos tangibles ( $r=0.849$ ), fiabilidad ( $r=0.629$ ), capacidad de respuesta ( $r=0.665$ ), seguridad ( $r=0.853$ ) y empatía ( $r=0.701$ ).

La calidad del servicio es una variable compleja y por lo tanto resulta complicado definirla y medirla, sin embargo, para Setó (2004) la calidad del servicio ha pasado desde un enfoque objetivo, donde se buscaba cumplir con los estándares, a un enfoque subjetivo, fundamentado en las apreciaciones del cliente.

En ese contexto, la calidad es definida como las propiedades constitutivas que un bien o servicio debe tener para satisfacer las necesidades y deseos del cliente (Fontalvo y Vergara, 2010), mientras que la calidad del servicio está definida como amplitud de la divergencia existente entre la expectativa del nivel del servicio que se espera y el nivel del servicio que recibe (Zeithaml et al., 1993; Barros, 2020).

La calidad del servicio, es la práctica de una empresa para comprender las necesidades y esperanzas del cliente, con el propósito de brindarle un servicio oportuno, apropiado, útil, rápido, apreciable, convincente y confiable, aún en condiciones inesperadas o ante fallas, de modo que el cliente sienta que se le comprende, atiende y sirve en forma personal, con entusiasmos y eficacia, y sea impresionado con un valor superior al que esperaba, logrando por lo tanto, mejores ingresos y costos mínimos para la empresa. (Pizzo, 2013, citado por López, 2013).

Considerando el campo de la administración pública podemos indicar que la calidad del servicio significa prestar los servicios como los demanda el ciudadano (Muñoz, 1999), esto supone que toda la organización se involucre para mejorar permanentemente cada una de las tareas que desarrolla, por lo tanto, la calidad no se limita a un producto, sino que envuelve todo el accionar de la institución. (Mora, 2011).

Nuestra investigación se basó en la Teoría de la Calidad Total, que considera a la calidad como una filosofía de empresa que propone un mejoramiento continuo, que se implementa a través del liderazgo y cambio de la cultura organizacional para producir cada vez mejores servicios y productos que satisfagan las expectativas y necesidades del cliente, para lo cual hace uso de sus recursos disponibles: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, etc. (Chacón y Rugel, 2018). Entre los principales autores que han contribuido a la teoría de la Calidad Total con sus aportaciones y estudios tenemos a Jurán, Crosby, Deming, Ishikawa, entre otros.

Teniendo en cuenta la teoría revisada, podemos señalar que existen dos modelos conceptuales predominantes sobre la Calidad del Servicio: PSQM y SERVQUAL

El Modelo de la Calidad Percibida (PSQM) presenta dos elementos la calidad técnica (lo que el cliente obtiene) y la calidad funcional (cómo se ofrece el servicio). El usuario percibe la calidad del servicio dependiendo de la disconformidad que exista entre calidad esperada y calidad experimentada; entendiendo por calidad esperada, la idea que el usuario concibe antes de comprobar el servicio, debido fundamentalmente a la publicidad, relaciones públicas, comunicación entre clientes, la imagen corporativa y en base a sus propias necesidades. En cambio, la calidad experimentada, está determinada por la imagen que se genera en el usuario al experimentar la calidad técnica y funcional. (Grönroos,1984).

El modelo del Análisis de las Deficiencias de la Calidad del Servicio (SERVQUAL) centra su atención en lo que se conoce como deficiencia percibida por los clientes en la calidad del servicio, representada por la disconformidad que existe entre el servicio percibido y el esperado, en el cual las expectativas son los referentes que el cliente obtiene como producto de sus conocimientos de los servicios; en cambio las percepciones manifiestan el modo como realmente se obtiene el servicio. La finalidad es que la empresa cierre la deficiencia entre lo que se recibe y lo que se espera, pues sólo así logrará la satisfacción del cliente (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

En el presente estudio se utilizará el Modelo SERVQUAL, sin embargo, se tendrá en cuenta sólo las percepciones que realiza el usuario sobre el desempeño de los servicios, tal como lo plantean Cronin & Taylor (1992) en su modelo SERVPERF (Service Performance); pues la calidad del servicio es una medida actitudinal del consumidor y las percepciones del usuario son mejores predictores de la calidad del servicio, además comprende las dimensiones de: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía (Valls et al., 2017; Seth, Deshmukh & Vrat, 2005).

La dimensión Elementos tangibles considera la infraestructura física, equipos, personal e instrumentos para la comunicación en la organización. La dimensión Fiabilidad, comprende la ejecución del servicio de manera confiable, responsable, eficiente y oportuna, es decir es una atención de primera desde el comienzo hasta el final. La dimensión Capacidad de respuesta, implica la voluntad de ejecutar la actividad en forma efectiva e idónea, atendiendo los requerimientos del usuario en el tiempo récord. La dimensión Seguridad, se refiere a que al personal debe estar capacitado y conocer la institución donde trabaja, los servicios que brinda, ser amable y capaz de atender correctamente al usuario inspirando credibilidad y confianza. La dimensión Empatía, implica comprometerse en atender la necesidad del usuario poniéndose uno en el lugar del otro, es decir, es atender al usuario pensando cómo nos gustaría que nos atendiesen al estar en una situación similar; se manifiesta mediante el trato directo, comunicación verbal, atención personalizada (Parasuraman et al., 1988).

Los hallazgos de la aplicación del Modelo SERVQUAL en diferentes estudios, demuestran consistentemente que la Fiabilidad es considerada por los usuarios como el elemento más esencial en la Calidad del Servicio y que los Elementos tangibles es el menos importante. (Parasuraman et. al.1985).

Respecto a la variable Satisfacción del Usuario, podemos afirmar que existe una amplia variación en la definición de la misma, sin embargo, consideramos que la satisfacción del Usuario puede ser definida “como el grado y situación de ánimo de una persona en consecuencia de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler & Armstrong, 2008; citado por Rivera, 2019).

En ese contexto la satisfacción del usuario es la respuesta emotiva o cognitiva producida en el individuo bajo un enfoque particular y en una circunstancia específica (Giese & Cote, 2000). De lo anterior se identifican tres elementos generales en la satisfacción del usuario: la respuesta, el enfoque de la respuesta y el momento en que se da la respuesta.

Para Gosso (2008) la satisfacción del usuario es un estado anímico producido por la comparación de las expectativas que éste tiene y el servicio que recibe de la organización. Esta satisfacción puede ser neutra, negativa o positiva. Si es neutra, significa que la organización sólo brindó el servicio sin adicionar ningún valor añadido en su ejecución. Si el resultado es negativo, el usuario siente una situación emocional de insatisfacción, en consecuencia, la organización deberá considerar costos adicionales para volver a brindar el servicio. Por el contrario, el resultado será positivo si el usuario observó un servicio con una ejecución superior a sus expectativas, lo que implica que se logró la satisfacción grata del cliente; en consecuencia, se habrá conseguido un cliente hipersatisfecho y se logrará que el personal este más motivado, al ver a un cliente agradecido por su servicio.

Nuestro estudio se basó en la teoría psicológica de la desconfirmación, que afirma que la satisfacción está en función de la discrepancia entre algún estándar de comparación y el rendimiento percibido del bien o servicio (Mill, 2002). Los principales autores que contribuyeron a esta teoría son Hunt, Oliver, Churchill, Surprenant, LaBarbera, Mazursky, Day, Woodruff, Cadotte y Jenkins entre otros. (Giese & Cote, 2000; Zeithaml, 2011). También se tuvo en cuenta la teoría de los dos factores de Herzberg orientados a la satisfacción del cliente, que postula que unos factores de los productos o servicios conllevan a la satisfacción del cliente, y otros a su insatisfacción. Los factores higiénicos, son esperados por el usuario, por lo tanto, una falla en su prestación causará insatisfacción al usuario; mientras que los factores de crecimiento, son los que generan satisfacción en el cliente (Carmona y Leal, 1998).

En base a la teoría revisada, podemos señalar que existen diferentes modelos conceptuales sobre la satisfacción del usuario, entre las que destacan: El modelo sueco SCSB y el modelo americano ACSI.

El modelo sueco SCSB (Swedish Customer Satisfaction Barometer) fue la primera propuesta de índice de satisfacción de alcance nacional realizado en Suecia en 1989, cuya finalidad era evaluar el comportamiento de compra,

consumo de productos y servicios a nivel familiar (Fornell, 1992, citado por Ospina y Gil, 2011). El modelo SCSB se enfoca en los factores causales de las expectativas y percepciones, así como en los factores de defectos que involucra las quejas y reclamos, la interrelación de dichos factores permite determinar la satisfacción del cliente.

El modelo americano ACSI (American Customer Satisfaction Index) fue creado en 1994 en Estados Unidos como producto colaborativo entre Stephen M. Ross Business School de la Universidad de Michigan, la American Society for Quality (ASQ), y la consultora internacional CFI Group (EcuRed, s.f. ). El ACSI realiza el modelamiento de las valoraciones de los clientes en torno a la calidad de los bienes y servicios, su experiencia general y el cumplimiento de las expectativas creadas. El ACSI fue desarrollado teniendo como referencia el SCSB, sin embargo, este modelo añade un constructo de “calidad percibida” como precedente de la satisfacción y que se obtiene como el resultado de combinar dos elementos: la calidad técnica (nivel en que la organización cumple los requerimientos esenciales del cliente) y la calidad esperada (nivel donde la organización es fiable, estandarizada y sin fallas).

Además, en este modelo la calidad es un componente del valor percibido, estableciéndose una relación causal positiva. El valor percibido se entiende como la evaluación entre la calidad recibida y la valía pagada, un aumento de la calidad percibida y del valor percibido generan un aumento en la satisfacción del usuario. La lealtad es producto de la satisfacción, midiéndose desde dos ópticas diferentes, una que se refiere a la posibilidad de repetir la compra, y otra que se refiere al grado de variación del precio antes de que el cliente determine renovar de proveedor para su siguiente compra.

Para la presente investigación se utilizará el Modelo ACSI, que considera que la Calidad Funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativas son las dimensiones de la Satisfacción del Usuario.

La dimensión Calidad Funcional percibida está referida al nivel en que una organización satisface los requerimientos esenciales del cliente; se determina por la percepción del cliente, no de la organización; además dichas percepciones pueden no basarse en la realidad, fundamentarse en el rendimiento obtenido con el producto o servicio, sufrir el impacto de opiniones emitidas por personas influyentes en el cliente, depender del estado anímico y pensamientos del cliente.

La dimensión Calidad técnica percibida comprende el nivel en que una organización es fiable, estandarizada y libre de errores. La dimensión Valor percibido comprende la evaluación entre la calidad recibida y el precio pagado. La dimensión Confianza es la percepción que tiene el cliente respecto al buen servicio que brinda la organización. La dimensión Expectativas se refiere al nivel de calidad que el cliente espera recibir de los productos y servicios ofertados por la institución; las expectativas del cliente se generan como producto de las siguientes situaciones: Oferta que realiza la empresa respecto a beneficios que se obtendrán con el producto o servicio, práctica de compras previas, influencia de los líderes de opinión, ofertas que promociona la competencia.

Los investigadores concuerdan en señalar el papel significativo que tiene la calidad del servicio en la satisfacción del usuario. Pues, se ha demostrado que la calidad de servicio funciona como antecedente de la satisfacción del usuario y por lo tanto afecta su nivel de satisfacción. (Agwu, Onwuegbuzie & Onasanya, 2018; Al-Hashedi & Abkar, 2017; Ramezani et al., 2015). En ese contexto, las dimensiones capacidad de respuesta y empatía se asocian a la satisfacción del usuario, mientras que Fiabilidad y Seguridad son dimensiones asociadas a la insatisfacción del cliente. Por su parte los elementos tangibles son factores cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción, sin embargo, una falla en ellos puede causar insatisfacción (Carmona y Leal, 1998). Es necesario señalar que Johnson & Karley (2018) resalta que la empatía tiene una repercusión grande en la satisfacción del cliente, pues se ha demostrado que ésta genera una relación emocional entre cliente y proveedor de servicios, motivando a que el cliente continúe haciendo negocios con la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

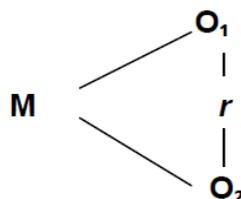
La investigación fue del tipo básica, pues busca obtener información sobre algo, comprendiendo la realidad, enfocándose más en comprender las causas que generan determinados efectos (Rodríguez Arainga, 2011).

La investigación tuvo alcance Correlacional pues su fin fue determinar el nivel de asociación existente entre las variables (Arias, 2012).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, transversal correlacional, pues se efectuó sin manipulación deliberada de las variables, observando el fenómeno tal y como se dio en la realidad, recolectando los datos en un único momento para determinar la relación entre variables en un momento específico. (Hernández, 2018).

Su esquema es:



M: Muestra

O<sub>1</sub>: Variable 1

O<sub>2</sub>: Variable 2

r: Relación entre las variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Calidad del servicio

“Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Zeithaml et al., 1993, p. 21).

Operacionalmente la calidad del servicio se midió mediante el cuestionario SERVPERF, el cual consta de 21 ítems agrupados en cinco dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los indicadores de cada dimensión son: (1) Elementos tangibles: equipos modernos, instalaciones y ambientes agradables, imagen y presencia del personal. (2) Fiabilidad: cumplimiento de los plazos prometidos, cumplimiento del servicio ofrecido, interés para resolver los problemas del usuario. (3) Capacidad de respuesta: Información clara y precisa, rapidez de atención, disposición para la atención. (4) Seguridad: Personal con conocimiento del servicio prestado, personal que trasmite confianza, amabilidad del personal. (5) Empatía: Atención personalizada, horarios adecuados de atención, comunicación asertiva.

### **Variable 2: La satisfacción del usuario**

“Medida en la cual el desempeño percibido de un producto o servicio es igual a las expectativas del comprador” (Kotler y Armstrong, 2013, p. 14).

Operacionalmente la satisfacción del usuario se valoró por medio de un cuestionario de 20 ítems estructurados en cinco dimensiones: Calidad Funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativas. Los indicadores de cada dimensión son (1) Calidad Funcional percibida: Satisfacción del servicio, conocimiento del usuario, seguridad del servicio. (2) Calidad técnica percibida: Mejorar el servicio, satisfacción de expectativas (3) Valor percibido: Confianza en el servicio, precios y tasas adecuados, cumplimiento del servicio. (4) Confianza: Seguridad del servicio, interés por las necesidades del usuario (5) Expectativas: Atención personalizada, información clara, conocimiento del servicio.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población es el conjunto de personas u objetos con una característica común que se estudia (Tamayo,2005). Para nuestro caso, la población fue integrada por 3353 sujetos entre docentes y directivos de las instituciones educativas pertenecientes a una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo.

#### **Criterios de inclusión:**

Directivos y docentes que laboran en el periodo lectivo 2022; directivos y docentes de instituciones educativas públicas y privadas; directivos y docentes que están de acuerdo en participar de esta investigación

#### **Criterios de exclusión:**

Directivos y docentes que están con licencia en el periodo lectivo 2022; directivos y docentes que no respondieron al cuestionario virtual de la investigación.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra, es la selección de un conjunto de individuos pertenecientes a la población de la investigación, teniendo en cuenta las características similares que ellos tienen. (Alto et al., 2013). Para nuestro caso la muestra estuvo constituida por 314 sujetos entre docentes y directivos de las instituciones educativas públicas y privadas.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, pues la selección de los integrantes no dependió de la probabilidad, sino de la naturaleza del estudio (Hernández, 2018). En nuestro caso se trabajó con directivos y docentes que voluntariamente participaron de la investigación.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Docentes y directivos de las instituciones educativas públicas y privadas pertenecientes a una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Se empleó la Encuesta, que según Carrasco (2005) sirve para la indagación, exploración y recolección de datos a través de preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos participantes de la investigación.

### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento es el medio que se usa en cada técnica para recolectar y registrar los datos sobre las variables (Hernández, 2018). Se utilizó como instrumento el Cuestionario.

Los datos de la variable Calidad del Servicio se recogieron mediante el Cuestionario SERVPERF, diseñado sobre la base de investigaciones anteriores y validada por expertos. Su aplicación fue de forma individual. El cuestionario tiene 21 ítems agrupados en cinco dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para recoger los datos de la variable satisfacción del usuario se aplicó un cuestionario diseñado sobre la base de investigaciones anteriores y validada por expertos, cuya aplicación fue en forma individual. El cuestionario tiene 20 ítems estructurados en bloques correspondientes a las dimensiones: Calidad Funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativas.

### **3.4.3. Validez**

La validez implica que el instrumento mide efectivamente la variable que se desea medir y abarca validez de contenido, de criterio y de constructo (Hernández, 2018). Los cuestionarios a utilizar pasaron una validación

de contenidos por medio de juicio de expertos, que consistió que un grupo de expertos evaluó los contenidos de cada cuestionario.

#### **3.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad implica que aplicar un instrumento repetidas veces al mismo individuo u objeto produce iguales resultados (Hernández, 2018). La determinación de la confiabilidad se lleva a cabo por diversas técnicas, en nuestro caso se empleó la medida de consistencia interna representado por coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor oscila entre cero y uno; 0.80 es el valor mínimo que el alfa de Cronbach debe tener para que un instrumento sea confiable (Quero, 2010). Nuestros instrumentos tuvieron un coeficiente alfa de Cronbach de muy alta confiabilidad (calidad de servicio 0.973 y satisfacción del usuario 0.985).

#### **3.5. Procedimientos**

Para desarrollar la investigación se gestionó el permiso al director de la Unidad Ejecutora Educación, una vez que se obtuvo la debida autorización, se envió un oficio múltiple a cada director de las instituciones educativas, solicitando la participación de su institución en la investigación. Para conseguir la información se elaboraron los instrumentos de medición, posteriormente se aplicaron dichos instrumentos a los directores y docentes, para ello se utilizó un formulario virtual de Google cuyo enlace de acceso fue remitido mediante oficio a los directores de las instituciones educativas, solicitando que éstos a su vez los envíen a los docentes que tienen a su cargo. Finalmente, la información fue procesada, y los resultados fueron presentados en tablas estadísticas que nos permitieron hacer la evaluación respectiva.

#### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Tamayo (2008) “los métodos de análisis son aquellos que permiten analizar en forma estadística los datos con el objeto de tratarlos a fin de que puedan ser resumidos y ordenados en forma lógica”. (p. 88).

Empleando la estadística descriptiva, se analizaron y describieron los resultados obtenidos, presentándose en tablas de contingencia. Para contrastar la hipótesis se aplicó previamente el análisis de normalidad Kolmogorov-Smirnov lo cual permitió conocer que los datos no pertenecen a una distribución normal, en consecuencia, se usó el Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación entre variables. La interpretación de la correlación entre variables se trabajó con la tabla de valoración propuesta por Akoglu (2018), la cual se presenta en el Anexo 8. Para analizar los datos, se empleó las aplicaciones de Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics 25 para Windows.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicarán los siguientes principios: Principio de beneficencia, pues se busca conocer y analiza la relación calidad del servicio y la satisfacción del usuario de una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, para determinar qué aspectos necesitan ser mejorados. Principio de no maleficencia, pues se busca garantizar la confidencialidad de los datos recibidos, preservando el anonimato en la publicación de resultados. Principio de Autonomía, se solicitará el permiso correspondiente al funcionario de la Unidad Ejecutora Educación 314 para desarrollar la investigación, asimismo se solicitará el consentimiento informado del directivo participante de la investigación. Principio de Justicia, se respetará los derechos de autor mediante el citado adecuado en base a las normas APA y se verificará la inexistencia de plagio empleando el software Turnitin.

## IV. RESULTADOS

### Descripción de resultados

**Tabla 1**

*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad del servicio	<b>Bajo</b>	Frecuencia	30	4	0	34
		% del total	10%	1%	0%	11%
	<b>Medio</b>	Frecuencia	13	113	16	142
		% del total	4%	36%	5%	45%
	<b>Alto</b>	Frecuencia	0	10	128	138
		% del total	0%	3%	41%	44%
<b>Total</b>	Frecuencia	43	127	144	314	
	% del total	14%	40%	46%	100%	

En la Tabla 1 se visualiza que la calidad del servicio presentó predominancia en el nivel medio con un 45%; mientras que en la variable satisfacción del usuario predominó el nivel alto con un 46%.

En cuanto a la relación entre las variables observamos que del 46% de usuarios que presentaron satisfacción de nivel alto, sólo el 41% percibió una calidad del servicio de nivel alto, mientras que el 5% restante consideró una calidad del servicio medio.

**Tabla 2***Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del</b>				<b>Total</b>
		<b>usuario</b>				
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Dimensión elementos tangibles</b>	<b>Bajo</b>	Frecuencia	15	5	1	21
		% del total	5%	2%	0%	7%
	<b>Medio</b>	Frecuencia	27	102	39	168
		% del total	9%	32%	12%	54%
	<b>Alto</b>	Frecuencia	1	20	104	125
		% del total	0%	6%	34%	40%
<b>Total</b>	Frecuencia	43	127	144	314	
	% del total	14%	40%	46%	100%	

Como se visualiza en la Tabla 2, la dimensión elementos tangibles presentó predominancia en el nivel medio con un 54%; mientras que en la variable satisfacción del usuario predominó el nivel alto con un 46%.

En cuanto a la relación entre las variables, observamos que del 46% de usuarios que presentaron una satisfacción de nivel alto, sólo el 34% percibió que los elementos tangibles tenían calidad de nivel alto, mientras que el 12% restante consideró que los elementos tangibles tienen calidad de nivel medio.

**Tabla 3***Relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del usuario</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Dimensión fiabilidad</b>	<b>Bajo</b>	Frecuencia	29	11	1	41
		% del total	9%	4%	0%	13%
	<b>Medio</b>	Frecuencia	14	101	23	138
		% del total	5%	32%	7%	44%
	<b>Alto</b>	Frecuencia	0	15	120	135
		% del total	0%	4%	39%	43%
<b>Total</b>		Frecuencia	43	127	144	314
		% del total	14%	40%	46%	100%

Como se visualiza en la Tabla 3, la dimensión fiabilidad presentó predominancia en el nivel medio con un 44%; mientras que en la variable satisfacción del usuario predominó el nivel alto con un 46%.

En cuanto a la relación entre las variables, observamos que del 46% de usuarios que presentaron satisfacción de nivel alto, sólo el 39% percibió que la calidad de la fiabilidad tenía nivel alto de, mientras que el 7% consideró que la calidad de la fiabilidad fue de nivel medio.

**Tabla 4***Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

		Variable satisfacción del usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Dimensión de capacidad de respuesta</b>	<b>Bajo</b>	Frecuencia	37	25	1	63
		% del total	12%	8%	0%	20%
	<b>Medio</b>	Frecuencia	6	93	27	126
		% del total	2%	29%	9%	40%
	<b>Alto</b>	Frecuencia	0	9	116	125
		% del total	0%	3%	37%	40%
<b>Total</b>		Frecuencia	43	127	144	314
		% del total	14%	40%	46%	100%

De acuerdo a la Tabla 4, la dimensión capacidad de respuesta tuvo predominancia en los niveles medio y alto con un 40% en cada nivel, mientras que el nivel bajo tuvo un 20%; en cambio, en la variable satisfacción del usuario predominó el nivel alto con un 46%.

En cuanto a la relación entre las variables, observamos que del 46% de usuarios que presentaron satisfacción de nivel alto, sólo el 37% percibió calidad de nivel alto en la capacidad de respuesta, en tanto el 9% restante la consideró de nivel medio.

**Tabla 5***Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del usuario</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Dimensión seguridad</b>	<b>Bajo</b>	Frecuencia	29	7	0	36
		% del total	9%	2%	0%	11%
	<b>Medio</b>	Frecuencia	14	101	20	135
		% del total	5%	32%	6%	43%
	<b>Alto</b>	Frecuencia	0	19	124	143
		% del total	0%	6%	40%	46%
<b>Total</b>	Frecuencia	43	127	144	314	
	% del total	14%	40%	46%	100%	

De acuerdo a la Tabla 5 la dimensión seguridad tuvo predominancia en el nivel alto con un 46%; mientras que en la variable satisfacción del usuario también predominó el nivel alto con un 46%.

Respecto a la relación entre las variables, observa que del 46% de usuarios que presentaron satisfacción de nivel alto, sólo el 40% percibió que la seguridad tuvo calidad de nivel alto, mientras que el 6% restante la consideró de nivel medio.

**Tabla 6***Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario*

		Variable satisfacción del usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Dimensión empatía</b>	<b>Bajo</b>	Frecuencia	34	25	0	59
		% del total	11%	8%	0%	19%
	<b>Medio</b>	Frecuencia	9	95	36	140
		% del total	3%	30%	11%	44%
	<b>Alto</b>	Frecuencia	0	7	108	115
		% del total	0%	2%	35%	37%
<b>Total</b>	Frecuencia	43	127	144	314	
	% del total	14%	40%	46%	100%	

De acuerdo a la Tabla 6, la dimensión empatía tuvo una predominancia en el nivel medio con un 44%; mientras que en la satisfacción del usuario predominó el nivel alto con un 46%.

Respecto a la relación entre las variables, observamos que del 46% de usuarios que presentaron satisfacción de nivel alto, sólo el 35% percibió que la empatía tuvo calidad de nivel alto, mientras que el 11% restante la consideró de nivel medio.

## Contrastación de Hipótesis

### Hipótesis General

Hi: Existe relación positiva entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

Ho: No existe relación positiva entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

**Tabla 7**

### ***Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario***

		<b>Satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de correlación	.944**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	314

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la Tabla 7 observamos que la prueba de correlación entre las variables presentó un Rho de Spearman=0.944 el cual se encuentra incluido en el rango de +.80 a +.99 significando que es una correlación positiva muy fuerte (Akoglu, 2018, p. 92). El valor de la significancia (unilateral) fue 0.000 ( $p < 0.01$ ), por consiguiente, existió correlación estadísticamente significativa entre las variables.

Por consiguiente, se admite la hipótesis alterna Hi., concluyendo que existe relación significativamente positiva entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

### Hipótesis Específica 1

H<sub>i1</sub>: Existe relación positiva entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

H<sub>01</sub>: No existe relación positiva entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

**Tabla 8**

*Correlación entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión elementos tangibles</b>	Coefficiente de correlación	.738**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	314

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

De la Tabla 8 observamos que la prueba de correlación presentó significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ), por lo tanto, existió correlación estadísticamente significativa entre las variables. En cuanto al Rho de Spearman, se observa que fue de 0.738 el cual se encuentra incluido en el rango de +.60 a +.79 significando que es una correlación positiva fuerte (Akoglu, 2018, p. 92).

Por consiguiente, se admite la hipótesis alterna H<sub>i1</sub>, concluyendo que existe relación significativamente positiva entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

## Hipótesis Específica 2

H<sub>i2</sub>: Existe relación positiva entre fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

H<sub>02</sub>: No existe relación positiva entre fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión fiabilidad</b>	Coefficiente de correlación	.887**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	314

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

De la Tabla 9 observamos que la prueba de correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario presentó significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ), por lo tanto, existió correlación estadísticamente significativa entre las variables. Respecto al Rho de Spearman, se observa que fue de 0.887 el cual se encuentra incluido en el rango de +.80 a +.99 significando que es una correlación positiva muy fuerte (Akoglu, 2018, p. 92).

Así que, se admite la hipótesis alterna H<sub>i2</sub>, concluyendo que existe relación significativamente positiva entre fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

### Hipótesis Específica 3

H<sub>13</sub>: Existe relación positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

H<sub>13</sub>: No existe relación positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

**Tabla 10**

*Correlación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	.887**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	314

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

De la Tabla 10 observamos que la prueba de correlación presenta el valor de significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ), por lo tanto, existió correlación estadísticamente significativa entre las variables. Respecto al Rho de Spearman, se observa que fue 0.887 ubicándose en el rango de +.80 a +.99 significando que es una correlación positiva muy fuerte (Akoglu, 2018, p. 92).

Así que, se admite la hipótesis alterna H<sub>13</sub>, concluyendo que existe relación significativamente positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

#### Hipótesis Específica 4

H<sub>i4</sub>: Existe relación positiva entre seguridad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

H<sub>04</sub>: No existe relación positiva entre seguridad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión seguridad</b>	Coefficiente de correlación	.899**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	314

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

De la Tabla 11 observamos que la prueba de correlación tuvo significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ), por lo tanto, existió correlación estadísticamente significativa entre las variables. Respecto al Rho de Spearman, se observa que fue 0.899 el cual se encuentra incluido en el rango de +.80 a +.99 significando que es una correlación positiva muy fuerte (Akoglu, 2018, p. 92).

Por consiguiente, se admite la hipótesis alterna H<sub>i4</sub>, concluyendo que existe una relación significativamente positiva entre seguridad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

### Hipótesis Específica 5

H<sub>i5</sub>: Existe relación positiva entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

H<sub>05</sub>: No existe relación positiva entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre la Empatía y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión Empatía</b>	Coeficiente de correlación	.891**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	314

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

De la Tabla 12 observamos que la prueba de correlación tuvo significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ), por lo tanto, existió correlación estadísticamente significativa entre las variables. Respecto al Rho de Spearman, se observa que fue 0.891 el cual se encuentra incluido en el rango de +.80 a +.99 significando que es una correlación positiva muy fuerte (Akoglu, 2018, p. 92).

Por consiguiente, se admite la hipótesis alterna H<sub>i5</sub>, concluyendo que existe una relación significativamente positiva entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad del presente estudio fue identificar la existencia o no de relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022; los hallazgos obtenidos permiten señalar que si existe relación entre las variables, pues respecto a sus niveles, la calidad del servicio tiene predominancia en el nivel medio (45% de usuarios), mientras que la satisfacción del usuario tiene predominancia del nivel alto (46% de usuarios), en cuanto a la relación entre ambas variables, tenemos que mientras la calidad del servicio es alta, mayor es la satisfacción del usuario, pues del 46% de usuarios que tenían una satisfacción de nivel alto, el 41% de ellos consideró que la calidad del servicio es alta (Ver Tabla 1). Además, en la contrastación de hipótesis se tuvo un valor de la significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ) y Rho de Spearman de 0.944 (ver Tabla 7) significando que existe relación significativamente positiva muy fuerte entre las variables.

Los resultados descriptivos respecto a los niveles de las variables son similares a los de Shapiama (2020) en la UGEL Lamas de San Martín, donde la calidad del servicio fue predominantemente regular (52.8%) y la satisfacción del usuario también fue regular (50.4%). En la misma línea nuestros hallazgos se relacionan con los obtenidos por Morales et al. (2021) en la UGEL 01, donde el 69% de usuarios consideran que la calidad de servicio es buena y el 76% se encuentra Satisfecho con los servicios brindados.

Igualmente, los hallazgos a nivel de correlación entre variables coinciden con estudios internacionales, tales como el realizado por Zygiaris et al. (2022) en Arabia Saudita, quien concluyó que la calidad del servicio de cuidado de automóviles es un factor significativo de la satisfacción del cliente en un 73,8% con un  $r=0.85$  y  $p < 0.001$ . De igual modo concordamos con la investigación hecha por Herman (2022) en Indonesia quien comprobó que la calidad del servicio incide positiva y significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa SMA Negeri 3 Teluk Lecah con un  $r=0.922$  y  $p=0.018$ , con una influencia del 84.9%.

De la misma manera, los resultados hallados en nuestra investigación se asemejan a los hallazgos encontrados en investigaciones nacionales realizadas en diferentes UGELs, concluyendo todas ellas que existe correlación positiva alta entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, entre ellas tenemos al estudio de Morales et al. (2021) en la UGEL 01 ( $r=0.7145$  y  $p=0.00$ ); Vargas (2021) en la UGEL de Andahuaylas (Rho de Spearman= $0.721$ ,  $p=0.000$ ); Cervantes (2020) en la UGEL Mariscal Cáceres (Rho de Spearman= $0.804$ ,  $p=0.000$ ).

Sin embargo, los hallazgos encontrados concuerdan en menor grado con ciertos trabajos nacionales e internacionales, con respecto a la intensidad de la correlación; así tenemos que Rivera (2019) en Ecuador, concluyó que la relación de entre las variables fue positiva moderada (Rho de spearman= $0.457$  y  $p=0.000$ ); en ese mismo sentido, Hennayake (2017) encontró que la satisfacción del cliente de los bancos comerciales del sector público se ve impactada débilmente por la calidad del servicio ( $r=0.351$  y  $p=0.00$ ). Igualmente, Shapiama (2020) en la UGEL Lamas de San Martin, encontró una correlación baja (Rho de Spearman= $0.275$ ); de igual modo, Cifuentes (2017) encontró en la UGEL 06 Ate en Lima, una correlación moderada (Rho de Spearman= $0.510$  y  $p=0.000$ ).

Los resultados de la presente investigación permiten confirmar lo planteado por diversos investigadores respecto al papel significativo que tiene la calidad del servicio en la satisfacción del usuario. (Ramezani et al.,2015); así como lo manifestado por Goode, Moutinho & Chien (1996), en el sentido que la satisfacción del cliente es un tema sustancial para la gestión de cualquier sistema empresarial y se necesita utilizar la calidad de servicio para conseguirlo. Igualmente se confirma la propuesta del modelo del Análisis de las Deficiencias de la Calidad del Servicio (SERVQUAL) en el sentido que sólo se logrará la satisfacción del usuario cuando la institución logre cerrar la deficiencia entre lo que recibe y lo que espera el usuario, pues eso constituye la calidad del servicio. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

Que la calidad del servicio tenga predominancia en el nivel medio en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022; significa que actualmente la interrelación de los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía no están siendo aprovechadas al máximo y que podría mejorarse para lograr un nivel alto de calidad. Del mismo modo, haber obtenido en la satisfacción del usuario un nivel alto significa que los servicios que brinda la unidad ejecutora de educación están logrando realizar una óptima interrelación de la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

Además, teniendo en cuenta lo señalado por Muñoz (1999) quien afirma que la calidad en administración pública significa prestar servicios como los demanda el ciudadano; podemos concluir que la Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, está considerando las demandas, necesidades y expectativas del usuario al prestar sus servicios, pues ha logrado que éstos sientan satisfacción con el servicio brindado, sintiendo que se le comprende, atiende y sirve en forma personal, con entusiasmos y eficacia. Además, esto significa que todos los colaboradores de la organización están involucrados en mejorar continuamente los procesos que desarrolla, pues la calidad del servicio involucra todas las acciones que se realiza.

En cuanto a la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario, los resultados en la Tabla 2, señalan que mientras mejor es el nivel de los elementos tangible mejor es la satisfacción del usuario, así tenemos que cuando los elementos tangibles tienen un nivel bajo no existe satisfacción alta del usuario, sin embargo cuando el nivel es medio ya existe un 12% de satisfacción alta del usuario y cuando los elementos tangibles alcanzan un nivel alto la satisfacción del usuario llega a un 34% en el nivel alto. Además, de la contrastación de hipótesis se obtuvo un valor de la significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ) y un Rho de Spearman=0.738 (Ver Tabla 8), lo que nos permite afirmar que existe relación significativamente positiva entre las variables.

Nuestros hallazgos concuerdan con la investigación realizada en Arabia Saudita por Zygiaris et al. (2022), quienes concluyeron que los elementos tangibles guardan correlación significativa positiva con la satisfacción del cliente en el servicio del cuidado de automóviles ( $r=0.961$ ,  $p<0.001$ ). De igual manera, Mosimanegape et al. (2020) en su investigación realizada en Botsuana con relación al servicio público de educación, concluyeron que la Tangibilidad se asocia significativa y positivamente con la satisfacción del cliente ( $r = 0.650$ ,  $p<0.01$ ). En el mismo sentido, Cervantes (2020) y Cifuentes (2017) encontraron resultados similares en la UGEL Mariscal Cáceres en Tarapoto ( $Rho$  de Spearman= $0,538$ ,  $p$ -valor= $0.000$ ) y la UGEL N° 06 Ate de Lima ( $r=0.849$  y  $p=0.000$ ) respectivamente.

Que exista relación significativamente positiva fuerte entre elementos tangibles y satisfacción del usuario, significa que realizar mejoras en la infraestructura física, realizar mantenimiento a los equipos e instrumentos de comunicación para tenerlos en óptimas condiciones conlleva a incrementar el nivel de satisfacción del usuario. En este caso concreto, en la Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, debido a la pandemia del Covid-19 el servicio prestado es virtual y en ese contexto se resalta el papel esencial que juegan los canales de comunicación virtuales y equipos utilizados para dicho fin.

Respecto a la relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario podemos observar que mientras mejor es el nivel de la fiabilidad mayor es la satisfacción del usuario, así tenemos que cuando la fiabilidad tiene un nivel bajo no existe satisfacción alta del usuario, sin embargo cuando el nivel de fiabilidad es medio ya existe un 7% de satisfacción alta del usuario y si el nivel de fiabilidad es alto la satisfacción del usuario llega a un 39% en el nivel alto (Ver Tabla 3). Además, la contrastación de hipótesis presentados en la Tabla 9, señalan que se obtuvo un valor de la significancia (unilateral) de 0.000 ( $p<0.01$ ) y  $Rho$  de Spearman= $0.887$ ; por lo tanto, existe relación significativamente positiva muy fuerte entre fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

Los resultados encontrados concuerdan con la investigación realizada en Arabia Saudita por Zygiaris et al. (2022), quienes concluyeron que la fiabilidad guarda correlación significativa positiva con la satisfacción del cliente en el servicio del cuidado de automóviles ( $r=0.946$ ,  $p<0.001$ ). En el mismo sentido, nuestros resultados concuerdan con los de Cervantes (2020) y Cifuentes (2017), quienes encontraron que existe relación directa, moderada y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la UGEL Mariscal Cáceres en Tarapoto ( $Rho$  de Spearman= $0.528$ ,  $p=0.000$ ) y UGEL N° 06 Ate de Lima ( $r = 0.629$  y  $p= 0.000$ ) respectivamente.

Así mismo, es necesario señalar que nuestros resultados no concuerdan con lo encontrado por Mosimanegape et al. (2020) en su investigación realizada en Botsuana con relación al servicio público de educación, pues concluyeron que confiabilidad y satisfacción del cliente no se relaciona en forma significativa ( $r=0.192$ ,  $p=0.73$ ).

Que exista relación significativamente positiva muy fuerte entre fiabilidad y satisfacción del usuario significa que atender al usuario de manera confiable, responsable, eficiente y oportuna elevará el nivel de satisfacción del usuario. En el caso de la Unidad Ejecutora Educación de Trujillo podría afirmarse que la fiabilidad se ve reflejada en el contacto directo que tienen los integrantes del área de gestión pedagógica y las secretarías de las diversas áreas con los docentes y directivos para atender e informar sobre los expedientes que estos presentan.

Del mismo modo, en la relación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario podemos observar que mientras mejor es el nivel de capacidad de respuesta mejor es la satisfacción del usuario, así tenemos que si la capacidad de respuesta tiene bajo nivel entonces no existe satisfacción alta del usuario, sin embargo cuando la capacidad de respuesta tiene nivel medio ya existe un 9% de satisfacción alta del usuario y cuando la capacidad de respuesta tiene nivel alto la satisfacción del usuario llega a un 37% en el nivel alto (Ver Tabla 4). Además, la prueba de hipótesis, señala una significancia (unilateral) de

0.000 ( $p < 0.01$ ) y Rho de Spearman=0.887 (Ver Tabla 10); en consecuencia, existe relación significativamente positiva muy fuerte entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

Los resultados concuerdan con las siguientes investigaciones, donde todos los autores concluyeron que la dimensión capacidad de respuesta guarda correlación significativa positiva con la satisfacción del cliente; así tenemos la investigación realizada en Arabia Saudita por Zygiaris et al. (2022) quienes encontraron un  $r=0.968$ ,  $p < 0.001$ ; del mismo modo Cervantes (2020), en la UGEL Mariscal Cáceres en Tarapoto encontró un Rho de Spearman=0.536,  $p=0.000$ ; por su parte Mosimanegape et al. (2020) en Botsuana encontraron un  $r=0.759$ ,  $p < 0.01$ ; finalmente Cifuentes (2017) en la UGEL N° 06 Ate de Lima, encontró un  $r=0.665$  y  $p=0.000$ .

Que exista relación significativamente positiva muy fuerte entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario significa que atender al usuario en forma efectiva e idónea, atendiendo los requerimientos del usuario en el tiempo pertinente elevará el nivel de satisfacción del usuario. En el caso de las Unidades Ejecutora Educación de Trujillo podría afirmarse que la capacidad de respuesta se ha mejorado durante este tiempo de pandemia, pues se pasó de un servicio presencial a un servicio remoto utilizando herramientas tecnológicas que han permitido disminuir los tiempos de atención y procesamiento de los expedientes de directivos y docentes.

En cuanto a la relación seguridad y satisfacción del usuario los resultados señalan que a mayor nivel de seguridad mayor satisfacción del usuario, así tenemos que cuando la seguridad tiene un nivel bajo no existe satisfacción alta del usuario, sin embargo, cuando el nivel de seguridad es medio ya existe un 6% de satisfacción alta del usuario y cuando el nivel de seguridad es alto la satisfacción del usuario llega a un 40% en el nivel alto (Ver Tabla 5). Además, los resultados de la Tabla 11 para la contrastación de hipótesis, señalan que se obtuvo un valor de la significancia (unilateral) de

0.000 ( $p < 0.01$ ) y Rho de Spearman=0.899, significando que existe relación significativamente positiva muy fuerte entre dichas variables.

Los resultados encontrados concuerdan con la investigación realizada en Arabia Saudita por Zygiaris et al. (2022), quienes concluyeron que la seguridad guarda correlación significativa positiva con la satisfacción del cliente en el servicio del cuidado de automóviles ( $r=0.958$ ,  $p < 0.001$ ). De igual manera, Mosimanegape et al. (2020) en su investigación realizada en Botsuana con relación al servicio público de educación, concluyeron que la seguridad se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del cliente ( $r = 0.270$ ,  $p < 0.05$ ).

En el mismo sentido, los resultados concuerdan con los hallazgos de Cervantes (2020) y Cifuentes (2017) quienes encontraron en sus investigaciones la existencia de relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, en la UGEL Mariscal Cáceres en Tarapoto (Rho de Spearman=0,527, p-valor=0.000) y en la UGEL N° 06 Ate de Lima ( $r=0,853$  y Sig.=0,000) respectivamente.

Que exista relación significativamente positiva muy fuerte entre seguridad y satisfacción del usuario significa que cuando el personal está capacitado, conoce los servicios que brinda, es amable y atiende correctamente al usuario inspirando credibilidad y confianza entonces se conseguirá elevar el nivel de satisfacción del usuario. En el caso de la Unidad Ejecutora Educación de Trujillo se observa que los directivos y docentes tiene seguridad en el servicio prestado por los especialistas de las diferentes áreas, las cuales se manifiestan en las diversas asistencias técnicas que ofrecen y en el monitoreo y acompañamiento pedagógico y administrativos que se realiza.

Finalmente, en cuanto a la relación empatía y satisfacción del usuario los resultados señalan que a mayor nivel de la dimensión empatía mejora también la satisfacción del usuario, así tenemos que cuando la empatía tiene un nivel bajo no existe satisfacción alta del usuario, sin embargo, cuando el

nivel de empatía es medio ya existe un 11% de satisfacción alta del usuario y si la empatía tiene nivel alto la satisfacción del usuario llega a un 35% en el nivel alto (Ver Tabla 6). Además, la contrastación de hipótesis, señalan que se obtuvo un valor de la significancia (unilateral) de 0.000 ( $p < 0.01$ ) y Rho de Spearman=0,891 (Ver Tabla 12); significando que existe relación significativamente positiva muy fuerte entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.

Los resultados concuerdan con la investigación de Zygiaris et al. (2022) en Arabia Saudita, quienes concluyeron que la empatía guarda correlación significativa positiva con la satisfacción del cliente ( $r=0.958$ ,  $p < 0.001$ ). De igual manera, Mosimanegape et al. (2020) en Botsuana encontró similar resultado en el servicio público de educación ( $r = 0.407$ ,  $p < 0.01$ ). En el mismo sentido, los resultados concuerdan con la investigación de Cervantes (2020), quien encontró la existencia de relación directa y significativa entre empatía y satisfacción del usuario externo de la UGEL Mariscal Cáceres en Tarapoto (Rho de Spearman=0.514,  $p=0.000$ ). Cifuentes (2017) encontró un resultado semejante en la UGEL N° 06 Ate de Lima, con un  $r=0.701$  y Sig.=0.000.

Que exista relación significativamente positiva muy fuerte entre la empatía y satisfacción del usuario significa que cuando se atiende las necesidades del usuario poniéndonos su lugar, es decir, es atendiéndole de la forma cómo nos gustaría que nos atendiesen entonces se conseguirá mejorar la satisfacción del usuario, pues se ha demostrado que la empatía genera relación emocional entre usuario y proveedor de servicios, motivando al usuario a continuar con los servicios de la institución. (Johnson & Karley, 2018)

Los resultados obtenidos en esta investigación corroboran lo manifestado por Ramezani et al. (2015) y Agwu et al. (2018), quienes señalaron el papel significativo que tiene la calidad del servicio y sus dimensiones en la satisfacción del usuario; pues se ha demostrado que la calidad de servicio y sus dimensiones funciona como antecedente de la satisfacción del usuario y por lo tanto afecta su nivel de satisfacción.

## VI. CONCLUSIONES

1. La correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, tuvo Rho de Spearman=0.944 y  $p<0.01$ ; por lo tanto, se determina que existe relación significativamente positiva muy fuerte. A mejor calidad del servicio, mejor nivel de satisfacción del usuario y viceversa.
2. La correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022, tuvo Rho de Spearman=0.738 y  $p<0.01$ ; por lo tanto, se determina que existe relación significativamente positiva fuerte. Ante una mejora de los elementos tangible se tendrá mejor satisfacción del usuario y viceversa.
3. La correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022, tuvo Rho de Spearman=0.887 y  $p<0.01$ ; por lo tanto, se determina que existe relación significativamente positiva muy fuerte. A mejor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario y viceversa.
4. La correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022, tuvo Rho de Spearman=0.887 y  $p<0.01$ ; por lo tanto, existe relación significativamente positiva muy fuerte. A mejor capacidad de respuesta mejor satisfacción del usuario y viceversa.
5. La correlación entre seguridad y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022, tuvo Rho de Spearman=0.899 y  $p<0.01$ ; por lo tanto, existe relación significativamente positiva muy fuerte. A mejor seguridad, mejor satisfacción del usuario y viceversa.
6. La correlación entre empatía y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022, tuvo Rho de Spearman=0.891 y  $p<0.01$ ; por lo tanto, se determina que existe relación significativamente positiva muy fuerte. A mejor empatía mayor satisfacción del usuario y viceversa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades de las Unidades Ejecutoras de Educación de Trujillo, se sugiere tener en cuenta que la percepción del usuario sobre la calidad del servicio puede afectar su satisfacción, por lo tanto, debe evaluarse constantemente la calidad del servicio brindado, a efectos de mantener un nivel alto en la satisfacción del usuario.
2. A las autoridades de las Unidades Ejecutoras de Educación de Trujillo, se sugiere mejorar la infraestructura física, mantener los equipos e instrumentos de comunicación en estado operativo óptimo; pues son elementos tangibles que permiten elevar el nivel de satisfacción del usuario.
3. A las autoridades de las Unidades Ejecutoras de Educación de Trujillo, se sugiere mantener el alto nivel de satisfacción que los usuarios expresan actualmente, para ello debe asegurarse que el servicio se ejecute de manera confiable, responsable, eficiente y oportuna.
4. A las autoridades de las Unidades Ejecutoras de Educación de Trujillo, se sugiere tener en cuenta que la capacidad de respuesta es un elemento muy valorado por los usuarios, por lo tanto, debe adoptarse mecanismo y procedimientos que permitan atender los requerimientos del usuario en forma oportuna.
5. A las autoridades de las Unidades Ejecutoras de Educación de Trujillo, se sugiere tener en cuenta que la satisfacción del usuario aumentara si percibe seguridad en el servicio, para ello se debe capacitar al personal para que realice una atención amable, brinda confianza e inspire credibilidad
6. A las autoridades de las Unidades Ejecutoras de Educación de Trujillo, se sugiere tener en cuenta que la Empatía resultó ser el factor que mayor impacto tiene en la satisfacción del usuario, por lo tanto, se debe fortalecer las capacidades empáticas de los colaboradores de la institución de tal manera que se logre tener una atención personalizada del usuario atendiéndole tal como nos gustaría que nos atendiesen.
7. A las autoridades de las Unidades Ejecutoras de Educación de Trujillo, considero que es trascendental profundizar y ampliar el estudio presentado, puesto que las variables estudiadas son vitales para desarrollar óptimamente la gestión de la institución y contribuir al mejoramiento de la calidad educativa.

## REFERENCIAS

- Agwu, E., Onwuegbuzie, H. & Onasanya, A. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Organizational Growth. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 4(25) <https://ssrn.com/abstract=3122504>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18 (3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Al-Hashedi, A., Abkar, S. (2017). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Telecom Mobile Companies in Yemen. *American Journal of Economics*, 7(4), 186-193. <http://article.sapub.org/10.5923.j.economics.20170704.04.html>
- Alto, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *Revista Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/metologia.pdf>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6° Ed.) Caracas: Editorial Episteme.
- Barros, H. (2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 5(24), 42-57. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>
- Bayol, M., De la Foye, A., Tellier, C. & Tenenhaus, M. (2000). Use of PLS Path Modelling to estimate the European Consumer Satisfaction Index (ECSI) model. *Statistica Applicata*. 12(3), 361-375.
- Carmona, A. y Leal, A. (1998) La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 4(1), 53-80.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación*. (1° Ed.) Lima: Editorial San Marcos.
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. 39(50), 14-22 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cervantes, V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres – 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58850>

- Cifuentes, R. (2017). "La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017". [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21062>
- Cronin, J. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*. 58(1), 125-131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *The Journal of Marketing*. 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- EcuRed (s.f.). *ACSI*. <https://www.ecured.cu/ACSI>
- Fernández, M. y Campiña, G. (2015). *Atención básica al cliente*. Ed. Paraninfo S.A. España.
- Fontalvo, T. y Vergara J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. Ed. Eumed – Universidad de Malaga. España.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. 2000(1). <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- González, F. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get\\_file.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)
- Goode, M., Moutinho, L. & Chien, C. (1996). Structural Equation Modeling of Overall Satisfaction and Full Use of Services for ATMs. *International Journal of Bank Marketing*. 14(7), 4–11. <https://doi.org/10.1108/02652329610151331>
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. Ed. Panorama. México.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hennayake, Y. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. *International*

*Journal of Scientific and Research Publications*. 7(2), 156-161. <http://www.ijsrp.org/research-paper-0217.php?rp=P626193>

Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*. 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>

Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1° ed.) México D.F.: McGraw-Hill Interamericana

Johnson, E., & Karley, J. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction (Dissertation). [Master Thesis, University of Gävle]. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hig:diva-27875>

Cervantes, V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres – 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58850>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. (11° ed.) México: Pearson Educación.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). Principios de marketing. Madrid: Ribera de Loira.

López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli. Revista del departamento de contaduría y finanzas - Instituto Tecnológico de Sonora*. (82), 4-13.

Mill, R. (2002). A Comprehensive Model Of Customer Satisfaction In Hospitality And Tourism: Strategic Implications For Management. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*. 1(6), 7-18 <https://doi.org/10.19030/iber.v1i6.3942>

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>

Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O. y Gutiérrez, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.329](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329)

- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C. G. & Cheneso, C.-M. (2020). Examining the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Service. The Case of Botswana. *Wseas Transactions on Business and Economics*, 17, 579–593. Portico. <https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>
- Muñoz, A. (1999). *La Gestión de la Calidad en la Administración Pública*. Ed. Díaz de Santos. S.A. Madrid, España.
- Ospina, S. y Gil, I. (2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor: Una propuesta de revisión de la literatura. *Cuadernos de Administración*. 24(43), 35-57. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922011000200003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922011000200003&lng=en&tlng=es).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*. 62(1), 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*. 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*. 12(2), 248-252. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Ramezani, A., Feiz, S., Baharun R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v5-i2/1484>
- Rivera, S. (2019). “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rodríguez, W. (2011). Guía de investigación científica. Lima: Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Seth, N., Deshmukh, S. & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 22. 913-949.

[https://www.researchgate.net/publication/235286421\\_Service\\_quality\\_models\\_A\\_review](https://www.researchgate.net/publication/235286421_Service_quality_models_A_review)

- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Ed. ESIC. España.
- Shapiama, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48417?show=full&locale-attribute=es>
- Tamayo, M. (2005) *El proceso de la investigación científica*. (4° Ed.). México: LIMUSA.
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría Y Administración*, 62(4), 1270-1293. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Valls, W., Roman, V., Chica, C. y Salgado, G. (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. Ed. Mar Abierto. Ecuador [https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest/33](https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33)
- Vargas, F. (2021). *Calidad de atención y Satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69393>
- Vázquez García, R. (2006). Corrupción e insatisfacción política. Un análisis de la opinión pública europea actual. *Reflexión Política*, 8(15). 6-24. <https://revistas.unab.edu.co/index.php/reflexion/article/view/612>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Ed. Díaz de Santos. S.A. Madrid, España.
- Zeithaml, V. (2011). *Review of Marketing 1990*. Ed. Marketing Classics Press, Inc. United States of America. [www.marketingclassicspress.com](http://www.marketingclassicspress.com)
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M. & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Journal Frontiers in Psychology*, 13. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2022.842141>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia Interna

Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				MÉTODO		
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Calidad del servicio				Tipo de investigación		
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022	Existe relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Dimensiones	indicadores		ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Enfoque: Cuantitativo Finalidad: Básica Alcance: Correlacional
				Elementos tangibles	Modernidad de equipos Ambiente e instalaciones agradables Presencia e imagen del personal				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Confiabilidad		Cumplimiento de los plazos prometidos Cumplimiento del servicio requerido Interés por resolver los problemas del usuario		5, 6, 7, 8, 9	Escala tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo: 21 – 48 Medio: 49 – 76 Alto: 77 – 105
				Capacidad de respuesta	Información clara y precisa Rapidez de atención Disposición para la atención				
¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Existe relación positiva entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Seguridad		Conocimiento del servicio prestado Comportamiento confiable Amabilidad del personal		14, 15, 16, 17		
				Empatía	Atención personalizada Horarios adecuados de atención Comunicación asertiva				
¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Existe relación positiva entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.							
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Existe relación positiva entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Dimensiones	indicadores		ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	M: Muestra; O1: Variable 1; O2: Variable 2; r: Relación entre las variables
				Calidad Funcional percibida	Satisfacción del servicio Conocimiento del usuario Seguridad del servicio				
¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Existe una relación positiva entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Calidad técnica percibida		Mejoras en el servicio Satisfacción de expectativas		6, 7, 8	Escala tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo: 20 – 46 Medio: 47 – 73 Alto: 74 - 100
				Valor percibido	Confianza en el servicio Precios y tasas adecuados Cumplimiento del servicio				
¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Existe una relación positiva entre la Empatía y la satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, 2022.	Confianza		Seguridad del servicio Interés por necesidades del usuario		12, 13, 14, 15, 16		
				Expectativas	Atención personalizada Información clara Conocimiento del servicio				

**Diseño de investigación**

No experimental, transversal, correlacional

```

graph TD
    M --- O1
    M --- O2
    O1 --- r --- O2
            
```

M: Muestra; O1: Variable 1; O2: Variable 2; r: Relación entre las variables

**Población, muestra y muestreo**

Unidad de análisis: Directivos y docentes de las instituciones educativas públicas y privadas

Población: 3353

Muestra: 314

Muestreo: No Probabilístico por conveniencia

**Técnica**

La encuesta

**Instrumentos**

Cuestionario para medir la calidad de servicio (SERVPERF)

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

## Anexo 2: Tabla de Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Calidad del servicio	"La calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones" (Zeithaml et al., 1993, p. 21).	Cuestionario para medir la calidad del servicio, que consta de cinco dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El cuestionario está compuesto por 21 ítems con cinco opciones de respuesta para cada ítem.	Elementos tangibles	Modernidad de equipos	1, 2, 3, 4	Escala tipo Likert  (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo: 21 – 48 Medio: 49 – 76 Alto: 77 – 105
				Ambiente e instalaciones agradables			
				Presencia e imagen del personal			
			Confiabilidad	Cumplimiento de los plazos prometidos	5, 6, 7, 8, 9		
				Cumplimiento del servicio requerido			
				Interés por resolver los problemas del usuario			
			Capacidad de respuesta	Información clara y precisa	10, 11, 12, 13		
				Rapidez de atención			
				Disposición para la atención			
			Seguridad	Conocimiento del servicio prestado	14, 15, 16, 17		
				Comportamiento confiable			
				Amabilidad del personal			
			Empatía	Atención personalizada	18, 19, 20, 21		
Horarios adecuados de atención							
Comunicación asertiva							
Satisfacción del usuario	"Medida en la cual el desempeño percibido de un producto o servicio es igual a las expectativas del comprador" (Kotler y Armstrong, 2013, p. 14).	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario que consta de cinco dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas. El cuestionario está compuesto por 20 ítems con cinco opciones de respuesta para cada ítem.	Calidad Funcional percibida	Satisfacción del servicio	1, 2, 3, 4, 5	Escala tipo Likert  (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo: 20 – 46 Medio: 47 – 73 Alto: 74 - 100
				Conocimiento del usuario			
				Seguridad del servicio			
			Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	6, 7, 8		
				Satisfacción de expectativas			
			Valor percibido	Confianza en el servicio	9, 10, 11		
				Precios y tasas adecuados			
				Cumplimiento del servicio			
			Confianza	Seguridad del servicio	12, 13, 14, 15, 16		
				Interés por las necesidades del usuario			
			Expectativas	Atención personalizada	17, 18, 19, 20		
				Información clara			
				Conocimiento del servicio			

## Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene por objeto conocer la calidad del servicio de atención al usuario de la UGEL. La información que nos proporcione se utilizará para fines de investigación y será estrictamente confidencial. Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las preguntas en forma objetiva, honesta y sincera. Se le agradece por anticipado su valiosa colaboración.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Cargo: Directivo ( ) Docente ( )

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 21 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem seleccione sólo una respuesta en el recuadro que considere que se aproxime más a su preferencia.

N°	CALIDAD DEL SERVICIO	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>					
1	La UGEL tiene equipos y tecnología actualizada					
2	Las instalaciones físicas de la UGEL son modernas, cómodas y limpias					
3	El personal de la UGEL tiene buena presencia, demuestra cuidado y limpieza					
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la UGEL guarda relación con el servicio prestado					
	<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>					
5	Cuando la UGEL asume algún compromiso en cierto tiempo, lo cumple					
6	Cuando usted tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7	Los servicios realizados por la UGEL son confiables					
8	La UGEL atiende los trámites y expedientes en los tiempos establecidos					
9	La UGEL busca brindar servicios libres de errores					
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
10	El personal de la UGEL informa puntualmente y con sinceridad acerca del estado de los trámites o expedientes del usuario					
11	El personal de la UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios					
12	El personal de la UGEL siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios					
13	El personal de la UGEL siempre responde a las preguntas de los usuarios					
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
14	El comportamiento del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios					
15	Los usuarios de la UGEL se sienten seguros con la atención que brinda la UGEL					
16	El personal de la UGEL es siempre amable con los usuarios					
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios					
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
18	La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los usuarios					
19	La UGEL tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los usuarios					
20	La UGEL se preocupa por los intereses de los usuarios					
21	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios					

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

### 1. Características de forma

- **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Calidad del Servicio (CCS)
- **Nombre original del instrumento:** Cuestionario SERVPERF
- **Autores del instrumento original:** Cronin Joseph, Taylor Steven
- **Adaptación:** Arquímedes Francisco Barros Horna
- **Procedencia:** Trujillo, Perú
- **Clase de instrumento:** Cuestionario
- **Tipo de aplicación:** Cuestionario auto-administrado de aplicación individual o grupal (con tiempo límite de 20 minutos).
- **Ámbito de aplicación:** Usuarios de la Unidad Ejecutora de Educación 314
- **Tipo de ítems:** Ítems de elección múltiple (escala tipo Likert)
- **Presentación de los ítems:** Los ítems serán escritos

### 2. Características de contenido

El cuestionario está compuesto por 02 partes: Datos generales y Datos específicos. La primera parte nos permite recolectar datos sociodemográficos del usuario, mientras que la segunda parte nos permite recoger datos específicos de la Calidad del Servicio.

La parte de datos generales nos permiten recoger los siguientes datos de los docentes:

- ✓ Sexo
- ✓ Condición (Contratado, Nombrado)
- ✓ Cargo (Directivo, Docente)
- ✓ Tipo de institución educativa donde labora (Pública, Privada)

La parte de los datos específicos está compuesta por 21 elementos que exploran la Calidad del Servicio. La información que ofrece el cuestionario queda contenida en factores como: Elementos tangibles, Confiabilidad Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tal como se muestra a continuación.

***Factores de medición***

<b>Escala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores

Los ítems del cuestionario están organizados en cinco bloques correspondientes a cada una de las dimensiones de la variable y se presentan de la siguiente manera:

- Los ítems del 1 al 4 miden la dimensión Elementos tangibles
- Los ítems del 5 al 9 miden la dimensión Confiabilidad
- Los ítems del 10 al 13 miden la dimensión Capacidad de respuesta
- Los ítems del 14 al 17 miden la dimensión Seguridad
- Los ítems del 18 al 21 miden la dimensión Empatía

### 3. Baremos de medición

La construcción de los baremos se realizó aplicando el procedimiento estadístico para construir clases para una distribución de frecuencias.

La baremación se realizó a nivel general para la variable y a nivel específico por cada dimensión.

Para obtener la puntuación total debe sumarse la puntuación de cada una de los ítems, obteniéndose un índice de Calidad del Servicio, que se interpreta de acuerdo a la siguiente tabla.

<b>NIVELES</b>	<b>POR VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>POR DIMENSIONES</b>				
		<b>Elementos tangibles</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>
<b>BAJO</b>	21 - 48	4 - 9	5 - 11	4 - 9	4 - 9	4 - 9
<b>MEDIO</b>	49 - 76	10 - 15	12 - 18	10 - 15	10 - 15	10 - 15
<b>ALTO</b>	77 - 105	16 - 20	19 - 25	16 - 20	16 - 20	16 - 20

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario tiene por objeto conocer la satisfacción del usuario de la UGEL respecto a los servicios brindados. Se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa colaboración, para este trabajo de investigación.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Cargo: Directivo ( ) Docente ( )

### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	<b>Dimensión 1: Calidad funcional percibida</b>					
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente mis consultas y quejas					
2	La UGEL brinda el servicio que yo espero					
3	El personal de la UGEL conoce mis intereses y necesidades como usuario					
4	Siento seguridad al realizar mis tramites en la UGEL					
	Creo que la UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELS					
	<b>Dimensión 2: Calidad técnica percibida</b>					
6	En mis distintas visitas a la UGEL he observado mejoras en los servicios que me brinda					
7	Estoy conforme con la calidad de los servicios prestados por la UGEL					
8	Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la UGEL					
	<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>					
9	Tengo confianza en la UGEL					
10	Las tasas y tarifas de la UGEL son acorde al servicio prestado					
11	No he tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la UGEL					
	<b>Dimensión 4: Confianza</b>					
12	Al acudir a la UGEL sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
13	Yo recomendaría esta UGEL a otras personas					
14	Esta UGEL es innovadora y con visión de futuro					
15	Los servicios prestados por esta UGEL están cerca de los ideales para una entidad de este tipo					
16	La UGEL se preocupa por mis necesidades como usuario					
	<b>Dimensión 5: Expectativas</b>					
17	El servicio que se ofrece en esta UGEL se adapta a mis necesidades como usuario					
18	El personal de la UGEL es claro en las explicaciones o informaciones que me brinda					
19	La UGEL tiene personal que me ofrecen una atención personalizada					
20	El personal de la UGEL posee los conocimientos acerca de los servicios que me brinda					

# FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## 1. Características de forma

- **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario (CSU)
- **Nombre original del instrumento:** índice de satisfacción del cliente estadounidense (ACSI)
- **Autores del instrumento original:** Claes Fornell
- **Adaptación:** Arquímedes Francisco Barros Horna
- **Procedencia:** Trujillo, Perú
- **Clase de instrumento:** Cuestionario
- **Tipo de aplicación:** Cuestionario auto-administrado de aplicación individual o grupal (con tiempo límite de 20 minutos).
- **Ámbito de aplicación:** Usuarios de la Unidad Ejecutora de Educación 314
- **Tipo de ítems:** Ítems de elección múltiple (escala tipo Likert)
- **Presentación de los ítems:** Los ítems serán escritos

## 2. Características de contenido

El cuestionario está compuesto por 02 partes: Datos generales y Datos específicos. La primera parte nos permite recolectar datos sociodemográficos del usuario, mientras que la segunda parte nos permite recoger datos específicos de la Satisfacción del Usuario.

La parte de datos generales nos permiten recoger los siguientes datos de los docentes:

- ✓ Sexo
- ✓ Condición (Contratado, Nombrado)
- ✓ Cargo (Directivo, Docente)
- ✓ Tipo de institución educativa donde labora (Pública, Privada)

La parte de los datos específicos está compuesta por 20 elementos que exploran la Satisfacción del Usuario. La información que ofrece el cuestionario queda contenida en factores como: Calidad Funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativas, tal como se muestra a continuación.

### **Factores de medición**

<b>Escala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Calidad Funcional percibida	Grado en que una organización cumple con los requisitos que son esenciales para el cliente
Calidad técnica percibida	Grado en que una organización es fiable, estandarizada y libre de errores
Valor percibido	El valor percibido se entiende como la evaluación entre la calidad recibida y el precio pagado
Confianza	Es la percepción que tiene un usuario sobre la capacidad de la Institución o empresa, para brindar un buen servicio
Expectativas	Medida anticipada de la calidad que el cliente espera recibir por los productos y servicios que la institución oferta

Los ítems del cuestionario están organizados en cinco bloques correspondientes a cada una de las dimensiones de la variable y se presentan de la siguiente manera:

- Los ítems del 1 al 5 miden la dimensión Calidad Funcional percibida
- Los ítems del 6 al 8 miden la dimensión Calidad técnica percibida
- Los ítems del 9 al 11 miden la dimensión Valor percibido
- Los ítems del 12 al 16 miden la dimensión Confianza
- Los ítems del 17 al 20 miden la dimensión Expectativas

### **3. Baremos de medición**

La construcción de los baremos se realizó aplicando el procedimiento estadístico para construir clases para una distribución de frecuencias. La baremación se realizó a nivel general para la variable y a nivel específico por cada dimensión. Para obtener la puntuación total debe sumarse la puntuación de cada una de los ítems, obteniéndose un índice de Satisfacción del Usuario, que se interpreta de acuerdo a la siguiente tabla.

<b>NIVELES</b>	<b>POR VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>POR DIMENSIONES</b>				
		<b>Calidad Funcional percibida</b>	<b>Calidad técnica percibida</b>	<b>Valor percibido</b>	<b>Confianza</b>	<b>Expectativas</b>
<b>BAJO</b>	20 – 46	5 – 11	3 – 6	3 – 6	5 – 11	4 – 9
<b>MEDIO</b>	47 – 73	12 – 18	7 – 10	7 – 10	12 – 18	10 – 15
<b>ALTO</b>	74 - 100	19 – 25	11 – 15	11 – 15	19 – 25	16 – 20

## Anexo 4: Validación de Instrumentos

### JUEZ VALIDADOR 1: HOYOS NIMBOMA JULIO CÉSAR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE <u>CALIDAD DEL SERVICIO</u>								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La UGEL tiene equipos y tecnología actualizada	SI		SI		SI		
2	Las instalaciones físicas de la UGEL son modernas, cómodas y limpias	SI		SI		SI		
3	El personal de la UGEL tiene buena presencia, demuestra cuidado y limpieza	SI		SI		SI		
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la UGEL guarda relación con el servicio prestado	SI		SI		SI		
	<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Cuando la UGEL asume algún compromiso en cierto tiempo, lo cumple	SI		SI		SI		
6	Cuando usted tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	SI		SI		SI		
7	Los servicios realizados por la UGEL son confiables	SI		SI		SI		
8	La UGEL atiende los trámites y expedientes en los tiempos establecidos	SI		SI		SI		
9	La UGEL insiste en brindar servicios libres de errores	SI		SI		SI		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El personal de la UGEL informa puntualmente y con sinceridad acerca del estado de los trámites o expedientes del usuario	SI		SI		SI		
11	El personal de la UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios	SI		SI		SI		
12	El personal de la UGEL siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	SI		SI		SI		
13	El personal de la UGEL siempre responde a las preguntas de los usuarios	SI		SI		SI		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El comportamiento del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios	SI		SI		SI		
15	Los usuarios de la UGEL se sienten seguros con la atención que brinda la UGEL	SI		SI		SI		
16	El personal de la UGEL es siempre amable con los usuarios	SI		SI		SI		
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	SI		SI		SI		

Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los usuarios	SI		SI		SI	
19	La UGEL tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los usuarios	SI		SI		SI	
20	La UGEL se preocupa por los intereses de los usuarios	SI		SI		SI	
21	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): CON SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. HOYOS NIMBOMA JULIO CESAR   DNI: 18145416

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Trujillo, 06 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad funcional percibida</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente mis consultas y quejas	SI		SI		SI		
2	La UGEL brinda el servicio que yo espero	SI		SI		SI		
3	El personal de la UGEL conoce mis intereses y necesidades como usuario	SI		SI		SI		
4	Siento seguridad al realizar mis tramites en la UGEL	SI		SI		SI		
5	Creo que la UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELS	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 2: Calidad técnica percibida</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En mis distintas visitas a la UGEL he observado mejoras en los servicios que me brinda	SI		SI		SI		
7	Estoy conforme con la calidad de los servicios prestados por la UGEL	SI		SI		SI		
8	Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la UGEL	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Tengo confianza en la UGEL	SI		SI		SI		
10	Las tasas y tarifas de la UGEL son acorde al servicio prestado	SI		SI		SI		
11	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la UGEL	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 4: Confianza</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Al acudir a esta UGEL sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	SI		SI		SI		
13	Yo recomendaría esta UGEL a otras personas	SI		SI		SI		
14	Esta UGEL es innovadora y con visión de futuro	SI		SI		SI		
15	Los servicios prestados por esta UGEL están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	SI		SI		SI		
16	La UGEL se preocupa por mis necesidades como usuario	SI		SI		SI		

Dimensión 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que se ofrece en esta UGEL se adapta a mis necesidades como usuario	SI		SI		SI	
18	El personal de la UGEL es claro en las explicaciones o informaciones que me brinda	SI		SI		SI	
19	La UGEL tiene personal que me ofrecen una atención personalizada	SI		SI		SI	
20	El personal de la UGEL posee los conocimientos acerca de los servicios que me brinda	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): CON SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. HOYOS NIMBOMA JULIO CESAR   DNI: 18145416

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Trujillo, 06 de mayo del 2022

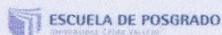


GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD

Dr. Julio César Hoyos Nimboma  
Especialista en Educación CTA  
UGEL N° 04 - TJE

-----  
Firma del Experto Informante.

## JUEZ VALIDADOR 2: PAREDES FERNANDEZ, OSTER WALDIMER



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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>								
1	La UGEL tiene equipos y tecnología actualizada	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la UGEL son modernas, cómodas y limpias	X		X		X		
3	El personal de la UGEL tiene buena presencia, demuestra cuidado y limpieza	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la UGEL guarda relación con el servicio prestado	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>								
5	Cuando la UGEL asume algún compromiso en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
6	Cuando usted tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
7	Los servicios realizados por la UGEL son confiables	X		X		X		
8	La UGEL atiende los trámites y expedientes en los tiempos establecidos	X		X		X		
9	La UGEL insiste en brindar servicios libres de errores	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>								
10	El personal de la UGEL informa puntualmente y con sinceridad acerca del estado de los trámites o expedientes del usuario	X		X		X		
11	El personal de la UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal de la UGEL siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		
13	El personal de la UGEL siempre responde a las preguntas de los usuarios	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
14	El comportamiento del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios	X		X		X		
15	Los usuarios de la UGEL se sienten seguros con la atención que brinda la UGEL	X		X		X		
16	El personal de la UGEL es siempre amable con los usuarios	X		X		X		
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	X		X		X		

Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los usuarios	X		X		X	
19	La UGEL tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los usuarios	X		X		X	
20	La UGEL se preocupa por los intereses de los usuarios	X		X		X	
21	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. PAREDES FERNANDEZ OSTER WALDIMER**    DNI: 19022187

Especialidad del validador: **DOCTOR EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Trujillo, 06 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad funcional percibida</b>								
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente mis consultas y quejas	X		X		X		
2	La UGEL brinda el servicio que yo espero	X		X		X		
3	El personal de la UGEL conoce mis intereses y necesidades como usuario	X		X		X		
4	Siento seguridad al realizar mis tramites en la UGEL	X		X		X		
5	Creo que la UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELS	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Calidad técnica percibida</b>								
6	En mis distintas visitas a la UGEL he observado mejoras en los servicios que me brinda	X		X		X		
7	Estoy conforme con la calidad de los servicios prestados por la UGEL	X		X		X		
8	Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la UGEL	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>								
9	Tengo confianza en la UGEL	X		X		X		
10	Las tasas y tarifas de la UGEL son acorde al servicio prestado	X		X		X		
11	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la UGEL	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Confianza</b>								
12	Al acudir a esta UGEL sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	X		X		X		
13	Yo recomendaría esta UGEL a otras personas	X		X		X		
14	Esta UGEL es innovadora y con visión de futuro	X		X		X		
15	Los servicios prestados por esta UGEL están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	X		X		X		
16	La UGEL se preocupa por mis necesidades como usuario	X		X		X		

Dimensión 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que se ofrece en esta UGEL se adapta a mis necesidades como usuario	X		X		X	
18	El personal de la UGEL es claro en las explicaciones o informaciones que me brinda	X		X		X	
19	La UGEL tiene personal que me ofrecen una atención personalizada	X		X		X	
20	El personal de la UGEL posee los conocimientos acerca de los servicios que me brinda	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. PAREDES FERNANDEZ OSTER WALDIMER**       DNI: 19022187

Especialidad del validador: **DOCTOR EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Trujillo, 06 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

### JUEZ VALIDADOR 3: VARGAS SOTERO AGUSTINA MARGARITA



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>								
1	La UGEL tiene equipos y tecnología actualizada	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la UGEL son modernas, cómodas y limpias	X		X		X		
3	El personal de la UGEL tiene buena presencia, demuestra cuidado y limpieza	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la UGEL guarda relación con el servicio prestado	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Cuando la UGEL asume algún compromiso en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
6	Cuando usted tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
7	Los servicios realizados por la UGEL son confiables	X		X		X		
8	La UGEL atiende los trámites y expedientes en los tiempos establecidos	X		X		X		
9	La UGEL insiste en brindar servicios libres de errores	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El personal de la UGEL informa puntualmente y con sinceridad acerca del estado de los trámites o expedientes del usuario	X		X		X		
11	El personal de la UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal de la UGEL siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		
13	El personal de la UGEL siempre responde a las preguntas de los usuarios	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El comportamiento del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios	X		X		X		
15	Los usuarios de la UGEL se sienten seguros con la atención que brinda la UGEL	X		X		X		
16	El personal de la UGEL es siempre amable con los usuarios	X		X		X		
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	X		X		X		

Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los usuarios	X		X		X	
19	La UGEL tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los usuarios	X		X		X	
20	La UGEL se preocupa por los intereses de los usuarios	X		X		X	
21	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Número de ítems suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Vargas Sotero Agustina Margarita** DNI: 19326391

Especialidad del validador: **DOCTORA EN EDUCACIÓN**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Trujillo, 06 de mayo del 2022

  
 Dr. A. Margarita Vargas Sotero  
 DIRECTORA

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad funcional percibida</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente mis consultas y quejas	X		X		X		
2	La UGEL brinda el servicio que yo espero	X		X		X		
3	El personal de la UGEL conoce mis intereses y necesidades como usuario	X		X		X		
4	Siento seguridad al realizar mis tramites en la UGEL	X		X		X		
5	Creo que la UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELS	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Calidad técnica percibida</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En mis distintas visitas a la UGEL he observado mejoras en los servicios que me brinda	X		X		X		
7	Estoy conforme con la calidad de los servicios prestados por la UGEL	X		X		X		
8	Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la UGEL	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Tengo confianza en la UGEL	X		X		X		
10	Las tasas y tarifas de la UGEL son acorde al servicio prestado	X		X		X		
11	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la UGEL	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Confianza</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Al acudir a esta UGEL sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	X		X		X		
13	Yo recomendaría esta UGEL a otras personas	X		X		X		
14	Esta UGEL es innovadora y con visión de futuro	X		X		X		
15	Los servicios prestados por esta UGEL están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	X		X		X		
16	La UGEL se preocupa por mis necesidades como usuario	X		X		X		

Dimensión 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que se ofrece en esta UGEL se adapta a mis necesidades como usuario	X		X		X	
18	El personal de la UGEL es claro en las explicaciones o informaciones que me brinda	X		X		X	
19	La UGEL tiene personal que me ofrecen una atención personalizada	X		X		X	
20	El personal de la UGEL posee los conocimientos acerca de los servicios que me brinda	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Número de ítems suficientes para medir la dimensión.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Vargas Sotero Agustina Margarita DNI: 19326391

**Especialidad del validador:** DOCTORA EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Trujillo, 06 de mayo del 2022

  
Dra. A. Margarita Vargas Sotero  
DIRECTORA

-----  
Firma del Experto Informante.

## JUEZ VALIDADOR 4: PONCE BECERRA SILVIA ELENA



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>								
1	La UGEL tiene equipos y tecnología actualizada	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la UGEL son modernas, cómodas y limpias	X		X		X		
3	El personal de la UGEL tiene buena presencia, demuestra cuidado y limpieza	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la UGEL guarda relación con el servicio prestado	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>								
5	Cuando la UGEL asume algún compromiso en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
6	Cuando usted tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
7	Los servicios realizados por la UGEL son confiables	X		X		X		
8	La UGEL atiende los trámites y expedientes en los tiempos establecidos	X		X		X		
9	La UGEL insiste en brindar servicios libres de errores	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>								
10	El personal de la UGEL informa puntualmente y con sinceridad acerca del estado de los trámites o expedientes del usuario	X		X		X		
11	El personal de la UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal de la UGEL siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		
13	El personal de la UGEL siempre responde a las preguntas de los usuarios	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
14	El comportamiento del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios	X		X		X		
15	Los usuarios de la UGEL se sienten seguros con la atención que brinda la UGEL	X		X		X		
16	El personal de la UGEL es siempre amable con los usuarios	X		X		X		
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	X		X		X		

Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los usuarios	X		X		X	
19	La UGEL tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los usuarios	X		X		X	
20	La UGEL se preocupa por los intereses de los usuarios	X		X		X	
21	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Ponce Becerra Silvia Elena**    DNI: 18100960

Especialidad del validador: **DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

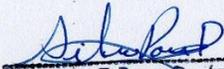
Trujillo, 06 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
**Dra. Silvia E. Ponce Becerra**  
#0-1004238

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad funcional percibida</b>								
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente mis consultas y quejas	x		x		x		
2	La UGEL brinda el servicio que yo espero	x		x		x		
3	El personal de la UGEL conoce mis intereses y necesidades como usuario	x		x		x		
4	Siento seguridad al realizar mis tramites en la UGEL	x		x		x		
5	Creo que la UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELS	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Calidad técnica percibida</b>								
6	En mis distintas visitas a la UGEL he observado mejoras en los servicios que me brinda	x		x		x		
7	Estoy conforme con la calidad de los servicios prestados por la UGEL	x		x		x		
8	Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la UGEL	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>								
9	Tengo confianza en la UGEL	x		x		x		
10	Las tasas y tarifas de la UGEL son acorde al servicio prestado	x		x		x		
11	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la UGEL	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Confianza</b>								
12	Al acudir a esta UGEL sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	x		x		x		
13	Yo recomendaría esta UGEL a otras personas	x		x		x		
14	Esta UGEL es innovadora y con visión de futuro	x		x		x		
15	Los servicios prestados por esta UGEL están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	x		x		x		
16	La UGEL se preocupa por mis necesidades como usuario	x		x		x		

Dimensión 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que se ofrece en esta UGEL se adapta a mis necesidades como usuario	X		X		X	
18	El personal de la UGEL es claro en las explicaciones o informaciones que me brinda	X		X		X	
19	La UGEL tiene personal que me ofrecen una atención personalizada	X		X		X	
20	El personal de la UGEL posee los conocimientos acerca de los servicios que me brinda	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Ponce Becerra Silvia Elena**    DNI: 18100960

Especialidad del validador: **DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

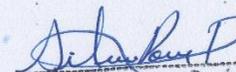
Trujillo, 06 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
 Dra. Silvia E. Ponce Becerra  
 DNI: 18100960

Firma del Experto Informante.

## JUEZ VALIDADOR 5: RODRIGUEZ PRETELL ANA YSABEL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE <u>CALIDAD DEL SERVICIO</u>								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>							
1	La UGEL tiene equipos y tecnología actualizada	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas de la UGEL son modernas, cómodas y limpias	x		x		x		
3	El personal de la UGEL tiene buena presencia, demuestra cuidado y limpieza	x		x		x		
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la UGEL guarda relación con el servicio prestado	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Cuando la UGEL asume algún compromiso en cierto tiempo, lo cumple	x		x		x		
6	Cuando usted tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.	x		x		x		
7	Los servicios realizados por la UGEL son confiables	x		x		x		
8	La UGEL atiende los trámites y expedientes en los tiempos establecidos	x		x		x		
9	La UGEL insiste en brindar servicios libres de errores	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El personal de la UGEL informa puntualmente y con sinceridad acerca del estado de los trámites o expedientes del usuario	x		x		x		
11	El personal de la UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios	x		x		x		
12	El personal de la UGEL siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	x		x		x		
13	El personal de la UGEL siempre responde a las preguntas de los usuarios	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El comportamiento del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios	x		x		x		
15	Los usuarios de la UGEL se sienten seguros con la atención que brinda la UGEL	x		x		x		
16	El personal de la UGEL es siempre amable con los usuarios	x		x		x		
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	x		x		x		

Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los usuarios	X		X		X	
19	La UGEL tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los usuarios	X		X		X	
20	La UGEL se preocupa por los intereses de los usuarios	X		X		X	
21	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios	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. **Dra. Ana Ysabel Rodriguez Pretell**       DNI: 18110994

Especialidad del validador: **Doctora en Educación**

Trujillo, 06 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

 **GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD**  
 Firmado digitalmente por  
 RODRIGUEZ, PRETELL Ana Ysabel  
 FAU: 20440374249 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 06.05.2022 21:24:40 -05:00  
**FIRMA DIGITAL**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad funcional percibida</b>								
1	El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente mis consultas y quejas	x		x		x		
2	La UGEL brinda el servicio que yo espero	x		x		x		
3	El personal de la UGEL conoce mis intereses y necesidades como usuario	x		x		x		
4	Siento seguridad al realizar mis tramites en la UGEL	x		x		x		
5	Creo que la UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELS	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Calidad técnica percibida</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	En mis distintas visitas a la UGEL he observado mejoras en los servicios que me brinda	x		x		x		
7	Estoy conforme con la calidad de los servicios prestados por la UGEL	x		x		x		
8	Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la UGEL	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo confianza en la UGEL	x		x		x		
10	Las tasas y tarifas de la UGEL son acorde al servicio prestado	x		x		x		
11	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la UGEL	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Confianza</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Al acudir a esta UGEL sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	x		x		x		
13	Yo recomendaría esta UGEL a otras personas	x		x		x		
14	Esta UGEL es innovadora y con visión de futuro	x		x		x		
15	Los servicios prestados por esta UGEL están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	x		x		x		
16	La UGEL se preocupa por mis necesidades como usuario	x		x		x		

Dimensión 5: Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No
17	El servicio que se ofrece en esta UGEL se adapta a mis necesidades como usuario	x		x		x	
18	El personal de la UGEL es claro en las explicaciones o informaciones que me brinda	x		x		x	
19	La UGEL tiene personal que me ofrecen una atención personalizada	x		x		x	
20	El personal de la UGEL posee los conocimientos acerca de los servicios que me brinda	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. **Dra. Ana Ysabel Rodriguez Pretell**       DNI: **18110994**

Especialidad del validador: **Doctora en Educación**

Trujillo, 06 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

 **FIRMA DIGITAL**  
 Firmado digitalmente por  
 RODRIGUEZ PRETELL Ana Ysabel  
 FAU 20440374248 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 06.05.2022 21:25:46 -05:00

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 5: Análisis de normalidad

### *Prueba de normalidad por variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	0.090	314	0.000
Dimensión Elementos tangibles	0.139	314	0.000
Dimensión Confiabilidad	0.127	314	0.000
Dimensión Capacidad de respuesta	0.166	314	0.000
Dimensión Seguridad	0.178	314	0.000
Dimensión Empatía	0.163	314	0.000
<b>VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	0.126	314	0.000
Dimensión Calidad funcional percibida	0.135	314	0.000
Dimensión Calidad técnica percibida	0.213	314	0.000
Dimensión Valor percibido	0.194	314	0.000
Dimensión Confianza	0.175	314	0.000
Dimensión Expectativas	0.176	314	0.000

En la Tabla observamos que en base a los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables y dimensiones los datos no se ajustan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En consecuencia, se usó el Coeficiente de correlación de Spearman en la determinación de la correlación entre variables.