

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE CIENCIAS**  
**ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad Gestión  
Educativa Local de Sihuas - 2024**

**Tesis para optar el grado de maestro en gestión pública**

**Autor:**

**Jara Jiménez Mirtha Norma**

**Asesora:**

**MONTES LIZÁRRAGA CAROLINA**

**Código Orcid: 0000-0002-0074-9228**

**HUARAZ – PERU**

**2024**

## Índice General

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>Calidad de servicio:</b> .....	19
<b>Satisfacción del usuario:</b> .....	22
<b>Justificación de la investigación</b> .....	24
<b>Problema.</b> ....	25
Conceptualización y operacionalización de variables.....	25
<b>Hipótesis.</b> .....	27
<b>Objetivos.</b> ....	28
METODOLOGÍA.....	29
Técnicas e instrumentos de investigación:.....	31
Validez y confiabilidad.....	31
Procesamiento y análisis de la información.....	33
RESULTADOS.....	34
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59

## Índice de Tablas

Tabla 1: Modelos de la Calidad de Servicio. ....	18
Tabla 2: Operacionalización de Variables. ....	26
Tabla 3 : Directores UGEL SIHUAS 2024. ....	30
Tabla 4: Intervalos del coeficiente de validez.....	31
Tabla 5: Estadísticos de Fiabilidad Calidad de Servicio.....	32
Tabla 6 : Estadísticos de Fiabilidad de Satisfacción del Usuario. ....	32
Tabla 7 : Prueba de Normalidad. ....	34
Tabla 8: Niveles de Calidad de Servicio.....	35
Tabla 9: Niveles de la Satisfacción del Usuario. ....	36
Tabla 10: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.....	37
Tabla 11: Elementos Tangibles y Satisfacción del Usuario. ....	38
Tabla 12: Fiabilidad y Satisfacción del Usuario.....	39
Tabla 13: Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario. ....	40
Tabla 14: Seguridad y Satisfacción del Usuario.....	41
Tabla 15: Empatía y Satisfacción del Usuario.....	42
Tabla 16: Prueba de Correlación de Pearson. ....	44
Tabla 17: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman. ....	45
Tabla 18: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman. ....	47
Tabla 19: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman. ....	48
Tabla 20: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman. ....	50
Tabla 21: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman. ....	51

## Índice de Figuras

Figura 01: Niveles de la calidad de servicio .....	35
Figura 02: Niveles de la satisfacción del usuario. ....	36
Figura 03: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario.....	37
Figura 04: Elementos tangibles y satisfacción del usuario .....	38
Figura 05: Fiabilidad y satisfacción del usuario .....	39
Figura 06: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	40
Figura 07: Seguridad y satisfacción del usuario. ....	41
Figura 08: Empatía y satisfacción del usuario .....	42
Figura 09: Dispersión de calidad de servicio y satisfacción. ....	44
Figura 10: Dispersión de elementos tangibles y satisfacción de usuario.....	46
Figura 11: Dispersión de fiabilidad y satisfacción de usuario. ....	47
Figura 12: Dispersión de capacidad de respuesta y satisfacción de usuario.....	49
Figura 13: Dispersión de seguridad y satisfacción de usuario.....	50
Figura 14: Dispersión de empatía y satisfacción de usuario.....	52

### **PALABRAS CLAVE**

TEMA	Calidad de Servicio y satisfacción del usuario
ESPECIALIDAD	Gestión Publica

### **KEYWORDS**

ISSUE	Service quality and user satisfaction
SPECIALTY	Public Management

### **LINEAS DE INVESTIGACION**

Línea de Investigación	Gestión Pública
Área	Ciencias Sociales
Sub-área	Economía y negocios
Disciplina	Economía



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad Gestión Educativa Local de Sihuas - 2024" del (a) estudiante: JARA JIMENEZ MIRTHA NORMA, identificado(a) con Código N° 2006025013, se ha verificado un porcentaje de similitud del 19%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 12 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**TÍTULO**

**Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad  
Gestión Educativa Local de Sihuas - 2024**

**TITLE**

**Quality of Service and User Satisfaction in the Local  
Educational Management Unit of Sihuas – 2024.**

## RESUMEN

La presente investigación denominado Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas, 2024. Tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre dichas variables. Consistió en una investigación básica, de enfoque cuantitativo y no requirió de la experimentación, se utilizó el diseño descriptivo - correlacional. Para el estudio de investigación se tomó una muestra de 70 directivos de instituciones educativas de la UGEL Sihuas de los niveles primaria y secundaria entre nombrados y contratados, se encuestó utilizando el instrumento del cuestionario se validó con el juicio de los expertos y la fiabilidad se dio bajo el criterio de alfa de Cronbach, consiguiendo un nivel alto de fiabilidad con 0.921 y 0.840 para las variables de calidad de servicio y satisfacción de usuario respectivamente, del análisis estadístico realizado señalan que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario en la UGEL Sihuas, 2024 ya que se consiguió un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.715 con significancia igual a  $0.000 < 0.05$  por lo que deducimos que las variables están correlacionadas y son significativas. Así mismo para las dimensiones de calidad de servicio el Rho de Spearman arrojó los siguientes valores para cada uno siendo: elementos tangibles = 0.674, fiabilidad = 0.631, capacidad de respuesta = 0.524, seguridad = 0.435 y empatía = 0.663 los cuales establecieron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa ya que el valor de significancia es igual a 0.000 y menor a 0.05 de lo que inferimos que están relacionadas directamente con la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas.

## **ABSTRACT**

The present research entitled Service Quality and User Satisfaction in the Local Educational Management Unit of Sihuas, 2024. Its main purpose was to determine the relationship that exists between these variables. It consisted of a basic research, with a quantitative approach and did not require experimentation, the descriptive - correlational design was used. For the research study, a sample of 70 directors of educational institutions of the UGEL Sihuas from the primary and secondary levels was taken between appointed and hired, it was surveyed using the questionnaire instrument was validated with the judgment of the experts and the reliability was given under the Cronbach alpha criterion, achieving a high level of reliability with 0.921 and 0.840 for the variables of quality of service and user satisfaction respectively, from the statistical analysis carried out they indicate that there is a relationship between the quality of service and user satisfaction in the UGEL Sihuas, 2024 since a Pearson correlation coefficient equal to 0.715 was obtained with significance equal to  $0.000 < 0.05$  so we deduce that the variables are correlated and significant. Likewise, for the dimensions of service quality, Spearman's Rho showed the following values for each one: tangible elements = 0.674, reliability = 0.631, responsiveness = 0.524, security = 0.435 and empathy = 0.663, which established a moderate and statistically significant positive correlation since the significance value is equal to 0.000 and less than 0.05, from which we infer that they are directly related to user satisfaction in the Sihuas UGEL.

## INTRODUCCIÓN

Hablar de calidad de servicios es un estudio amplio y complejo que viene desde tiempos muy remotos, cada uno con una conceptualización sobre calidad diferente, es así como hasta la actualidad se sigue estudiando y forma parte de los objetivos de las políticas de modernización del Estado en Perú. Es por eso que brindar un buen servicio en las entidades públicas y privadas es esencial, es así como la secretaría de gestión pública del estado peruano propone una serie de esfuerzos y organización que garantiza los servicios que brinda el estado, sea de calidad. Quien define esa calidad de servicio es el usuario o consumidor y que está basado en entender sus carencias y exceder sus perspectivas y esperanzas del beneficiario respecto a la prestación, por tanto, los usuarios que estén expuestos a servicios de alta calidad estarán más satisfechos generando en ellos complacencia, fidelización y recomendación. En el Marco de la ley de modernización Nacional es muy importante que las instituciones públicas del Perú satisfagan a los usuarios y brinden servicios de calidad.

Es así como, para sustentar nuestro estudio desarrollado en la entidad de educación Sihuas 2024, respecto al servicio brindado nos basamos en investigaciones realizados por autores internacionales, nacionales y locales:

Inciando con la investigación planteado por ORDOÑEZ, (2023) en su tesis magistral donde planteó como propósito identificar la incidencia de clase de atención en complacencia a pacientes atendidos en Salud Fortín. Con esta investigación pretendió formalizar una propuesta de mejora al servicio de salud que se brinda al paciente. La metodología utilizada es cuantitativa, descriptiva, transversal, la técnica y los instrumentos de investigación fueron la encuesta y cuestionario aplicado el modelo SERVQUAL con una escala multidimensional del 1 al 7 y del SIUSEX 2 para medir la satisfacción a usuarios, donde los resultados de mayor debilidad fueron los factores como la fiabilidad (44%), capacidad de respuesta (44%) y seguridad (47%) , se calificó como malo o regular la atención y trato al usuario con más de 67% de los

usuarios, verificándose así la existencia de un nivel alto de correlación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente obteniendo 0,825 de Spearman y un nivel de significancia  $< 0,01$ . Concluyendo que se deberá fortalecer aspectos como servicio de promoción, prevención sanitaria y vigilancia epidemiológica para la mejora continua del servicio de salud. En conclusión, es necesario fortalecer el servicio de promoción, prevención sanitaria y vigilancia epidemiológica, para mejorar continuamente el sistema sanitario comunitario.

Así como el autor ILLANES, (2023) en su trabajo de investigación de maestría donde como propósito principal fue evaluar la satisfacción de los pacientes y la clase de prestación brindado a pacientes con discapacidad que visitan el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS en Guaranda. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, se abocó a lo descriptivo y deductivo como diseño, la investigación no necesitó de la experimentación, con corte transversal, empleó un instrumento para evaluar la satisfacción de individuos con discapacidad en relación con los servicios utilizando el prototipo SERVPERF. Los resultados fueron que el 48.6 % indicó que, en ocasiones, el personal informaba clara y concisa sobre la atención. Mientras que el 40.3% respondió que, a veces, el profesional durante el servicio y proceso es minuciosa. El 55.6% indicó que el personal del Hospital del IESS se preocupaba por proteger sus derechos como individuos prioritarios. Como parte de la solución se realizó actividades como capacitaciones, volantes informativos, manuales y un calendario correspondiente. Se concluye que es primordial hacer seguimiento las estrategias sugeridas para garantizar su implementación y mejorar los servicios a los pacientes discapacitados.

También para el autor GUZMAN,(2023) en su teoría de maestro se planteó como finalidad reconocer la asociación entre prestación brindado y complacencia de usuarios de medicina prepagada en Cali, basándose en la revisión de antecedentes para definir sobre la medición de la calidad, los cuales guiaban al modelo SERVQUAL, por

lo que optó utilizar en su tesis, la metodología del estudio fue descriptivo correlacional, empleó una muestra de 381 usuarios - clientes de empresas de medicina prepagada. Para obtener los resultados se utilizó un software estadístico de correlación con la finalidad de medir las características identificadas para clase de servicio y complacencia. Donde mostraron una asociación cierta firme entre satisfacción y características como fiabilidad y empatía con coeficientes de correlación entre 0.6 y 0.7 de los atributos de estas dimensiones. Presentando una relación menos estrecha y positiva con la dimensión de tangibilidad pues sus atributos presentan coeficientes de 0.4 y 0.5. se concluyó que el 90% de los usuarios presentan satisfacción respecto al servicio de medicina prepagada en la ciudad de Cali.

De igual manera para PRÍAS, (2023) en su investigación de maestría, sostuvo como finalidad resolver el influjo entre clase de atención percibida y satisfacción del usuario externo con COVID-19, sobre el servicio de los profesionales de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur. Para su investigación aplicó un enfoque cuantitativo y prescindió de la experimentación con un alcance descriptivo y optó por relacionar las variables. Utilizó dos cuestionarios para la recopilación de los datos y aplicó el modelo SERVPERF para identificar la satisfacción de los usuarios. Como resultados obtuvo que, para aspectos tangibles, dimensión de capacidad de respuesta y la característica seguridad mostraron resultados bivalentes (de acuerdo y en desacuerdo) en otras palabras se mostraron indiferentes, para la variable satisfacción las tres dimensiones estudiadas presentaron aspectos con falencias. En base a estos resultados diseñó una propuesta integral enfocada al paciente y enfermeras con el objeto de mejorar la atención que ofrecen los profesionales y mejorar la satisfacción. Concluyendo que una buena atención del profesional de enfermería, influye positivamente y significativamente para que el usuario externo se sienta satisfecho, alcanzó una cifra de Pearson .889,  $p < 0.01$ , así como también las dimensiones con mayor promedio fueron la fiabilidad y eficacia.

Del mismo modo para SAENZ, (2023) planteó como propósito principal identificar el vínculo de clase de atención con niveles de satisfacción, el tipo y método en estudio fue deductivo, no experimental, descriptivo y correlacional con corte prospectivo y enfoque cuantitativo, se tomó como muestra a 344 usuarios con un cuestionario de modelo SERVQUAL. Obteniendo resultados que el 56.7% respecto a la calidad de atención en general que perciben se sientan insatisfechos.

También para el autor MESTANZA, (2022) con su tesina magistral, su finalidad fue identificar el vínculo de las variables calidad y satisfacción de un establecimiento médico social. El estudio fue descriptivo, deductivo y cuantitativo, se basó en el prototipo SERVQUAL con sus 05 componentes. De los resultados obtenidos la dimensión empatía con mayor insatisfacción, el cual un 26.7% muestra insatisfacción media y el 4.3% una alta insatisfacción; para la dimensión capacidad de respuesta el 21% muestra insatisfacción media y un 3.4 % una alta insatisfacción. El investigador propuso un plan de mejora enfocado en un sistema para las de citas médicas los mismos que deberían informar al usuario externo y capacitaciones al personal que labora.

Del mismo modo para SANCHEZ, (2022) se basó en encontrar la vinculación existente de servicio con calidad de rehabilitación y complacencia del usuario en la Clínica Hogares Kairós en el cantón Azogues. El autor no requirió de la experimentación para su investigación, opto por lo descriptivo y transversal como corte, mixto de enfoque. Opto por 110 usuarios para realizar el estudio, se obtuvieron resultados que mostraron que la dimensiones elementos tangibles y empatía tienen una mayor satisfacción mientras que la dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta presentan menor satisfacción donde deduce la satisfacción de clientes respecto a los servicios que han recibido. El investigador propuso un plan de mejoras para solucionar las debilidades que se pudo observar en el análisis de los resultados.

De igual manera para MUÑOZ, 2021 sostuvo como propósito general identificar el dominio que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del usuario.

No requirió la experimentación, opto por lo descriptivo, relacionó ambas variables. Consideró 95 usuarios en su muestra. Concluyó identificando la incidencia valida entre servicio de calidad y el nivel satisfactorio del usuario, además sus cinco dimensiones están correlacionadas con satisfacción, aceptándose las hipótesis del trabajo al contrastar con el coeficiente Rho de Spearman obteniendo resultados favorables, con significación bilateral aceptable.

Asi como también VERA, 2020 se basó en encontrar la conexión entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de Guayaquil 2020. No requirió de la experimentación, opto por relacionar las dos variables y fue cuantitativa, su población fueron los representantes y padres de familia de los alumnos del octavo y noveno ciclo, el muestreo realizado fue probabilístico de treinta y seis usuarios de los servicios educativos proporcionados por la entidad. Concluye comprobando la existencia de asociación significativa de ambas variables en la Unidad Educativa Particular Ecuador. Obtuvo un valor de correlación  $r_s = .493$  de significancia = 0.002 menor que 0.01, el cual indicó la existencia de correlación.

Al igual que el autor BORRERO, (2020) en su estudio de maestría, su objetivo principal fue identificar la atención de calidad en consulta externa sobre la percepción usuarios en el E.S.E. Hospital Piloto Jamundí Valle del Cauca, 2020, para ellos se utilizó el modelo SERVQUAL como base de análisis. La metodología utilizada fue cuantitativa, se inclinó por lo descriptivo. Su muestra fue intencional con 80 usuarios desde los 19 a 60 años, los mismos que recibieron atención en los servicios de consulta externa de la E.S.E de nivel II de complejidad durante los meses de julio y agosto de 2020; los usuarios en estudio aceptaron participar libremente y por circunstancias de COVID -19, cedieron a que la entrevista se dé telefónicamente. Los resultados de esta investigación se compararon con otros estudios, identificando los progresos y retrocesos en cuanto a la mejora de los servicios de salud en el E.S.E Hospital Piloto de Jamundí, desde la perspectiva de usuarios. En conclusión, en aspectos como autonomía, confidencialidad, trato digno y satisfacción de los usuarios, se obtuvo que están por encima del 70% y en algunos ítems alcanzan entre el 92% y el 96% de aspectos positivos.

En el mismo criterio para CASTILLO B.,( 2020) como finalidad tuvo determinar cómo intuye el servicio de calidad de recolección de residuos sólidos urbanos, el usuario, realizado por la Municipalidad de Tepic. Este estudio prescindió de la experimentación, más aún opto por ser exploratorio, según el tiempo de ocurrencia fue transversal y respecto al enfoque fue cuantitativo; la muestra utilizada fue de 109 hogares de niveles socioeconómicos baja, media y alta, aplicando como instrumento el cuestionario con modelo SERVQUAL el cual tiene establecidos sus dimensiones para medir la calidad de servicio. Como conclusiones se obtuvo que para las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad el usuario se siente insatisfecho respecto al servicio que brindan, pero respecto a dimensión comunicación muestra estar satisfecho, y por último sobre la intuición del usuario respecto a servicio de calidad de recolección de residuos sólidos urbanos se muestra satisfactoria para dicho estudio.

De igual manera según LIGÑA, (2020) en su tesina magistral, propuso identificar la magnitud de complacencia con respecto a la expectativa de la prestación al usuario de la clínica prestadora de odontomedica con la finalidad de plantear estrategias que ayuden a mejorar el servicio para lograr una mejor satisfacción en los usuarios el tipo de metodología utilizada fue aplicada, con un enfoque de tipo cuantitativo, el estudio prescindió de la experimentación, según el tiempo de aplicación será transversal con alcance descriptivo, trabajó con 379 pacientes asistentes a la clínica prestadora externa del IESS odontomedica. Mostró como resultado que las expectativas fueron mucho mayores a las percepciones con una diferencia de -0.27, donde los conceptos de fiabilidad y sensibilidad fueron las que presentaron mayor diferencia, el cual se debe a que los empleados no solucionan problemas, no hay una buena comunicación sobre los servicios y la falta de empatía. Se concluyó con la insatisfacción de los usuarios ya que no existe un buen servicio en dicha clínica.

Así como también, en esta investigación se presentan antecedentes nacionales donde LLACCTAHUAMAN,(2024) tuvo como finalidad de la investigación resolver

la influencia de servicio de calidad con la complacencia del usuario en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen del Cusco 2021, el estudio fue tipo aplicada y opto por lo descriptivo y relacionar las variables, aplicó dos cuestionarios en escala de Likert a 52 usuarios. Los resultados obtenidos fueron que ambas variables se relacionan directamente, con una cifra de asociación de Tau\_b de Kendall = .847, con significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, el cual mostró que ambas variables están fuertemente relacionadas, entonces, si el servicio mejora el usuario se sentirá más satisfecho. Para las dimensiones de confiabilidad y calidad funcional percibida se obtuvo que están directamente relacionadas, comprobadas con Tau\_b de Kendall = 0.827, de igual modo para la seguridad y la satisfacción están relacionadas directamente con 0.829 de tau\_b kendall, con respecto a empatía y el valor percibido se obtuvo que el tau\_b de Kendall fue 0.805 por el cual deducimos su relación directa, también están directamente relacionadas entre sí, aspectos tangibles y expectativas con 0.841 y con 0.791 capacidad de respuesta y calidad técnica percibida.

De igual forma SOTO, (2023) en su tesis de posgrado, sostuvo como finalidad identificar su influencia entre atención de calidad brindado por las obstetras en un Centro Materno, respecto a la satisfacción de usuarias. Opto por lo descriptivo y relacionar dos variables, su enfoque fue cuantitativo, con corte transversal, no experimental, la muestra consistió de 66 usuarias que utilizaban el servicio de Obstetricia, seleccionadas al azar. Se utilizó un cuestionario SERVQUAL para evaluar los niveles de satisfacción respecto a atención de calidad brindado a los pacientes. Los resultados mostraron, el grupo etario predominante fue de 20 a 34 años de edad, representando el 60,6% (n=40), con un 16,7% (n=11) de adolescentes. En cuanto al estado civil, el 90,9% eran solteras o convivientes, mientras que solo el 7,6% (n=5) estaban casadas. El 40,9% (n=27) eran primerizas y el 16,7% (n=11) tenían 3 o más hijos. La mayoría de los usuarios, el 59,1% (n=39), fueron clasificados como usuarios frecuentes. Se encontró una correlación moderada ( $Rho=0,50$  a  $0,75$ ) y estadísticamente significativa en atención de calidad. En los aspectos de fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, elementos tangibles y la complacencia de los pacientes una significación de  $p=0,000$ . Se empleó de  $r_s$  con un

nivel de significancia 0,05 para rechazar la hipótesis nula. En conclusión, se identificó una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables de la investigación.

Así mismo, CÁRDENAS,(2023) en su tesis magistral sostuvo como propósito principal buscar la correlación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario de UGEL 01, Lima 2022. No requirió la experimentación y fue de tipo básica, se aplicó a 90 usuarios, También se verificó que un 58.9% de usufructuario intuyen de forma eficiente el servicio que se brinda y el 72.2% respecto a la satisfacción de usufructuario perciben un alto nivel, en cuanto a los resultados inferenciales el Rho de Spearman arrojó un valor de 0,722; con el que se probó la hipótesis general. Del cual en la investigación concluye mostrando que hay consistencia significativa alta de ambas variables en la UGEL 01, Lima 2022.

De tal forma para QUECAÑO,(2023) su investigación no requirió de la experimentación, optó por lo cuantitativo y relacionar las variables. La muestra de estudio fue los docentes cesantes con 350 usuarios, para la encuesta aplicó dos cuestionarios uno de modelo SERVPERF y el otro ACSI para las variables en estudio. Sus resultados fueron que ambas variables están relacionadas positivamente con un coeficiente de correlación de 0.708. Deduciendo que, mientras mejor sea el servicio a los cesantes más alta será su satisfacción. Se concluyó que hay buen servicio y se sienten bien satisfechos los cesantes, pero existe un cierto porcentaje 11.71% de docentes cesantes que intuyen que su servicio no es bueno, así como para satisfacción de usuario el 19.71% indican o están por debajo de los estándares de un alto nivel de satisfacción.

Del mismo sentido NINA,(2022) en su investigación de posgrado lo realizó en la UGEL de Apurímac, su propósito general se basó en resolver el vínculo que existe entre servicio de calidad y complacencia de usuario, fue básica, prescindió la experimentación y optó por lo cuantitativo, trabajó con 141 usuarios, adoptó cuestionarios para la recopilación de los datos, obteniendo como resultados un nivel

medio de 51% para la calidad de servicio y un 59% nivel alto para satisfacción de usuario. Se empleó para ver la correlación de variables el  $r_s$  obteniendo 0.747 el cual muestra que existe relación significativa entre ellas, se obtuvo una relación fuerte y positiva, pues el  $p = 0.002 < 0.05$ , existiendo una relación significativamente directa.

Así como también BARROS, 2022 el cual su investigación prescindió de la experimentación, el fin de este estudio fue identificar la conexión entre servicio de calidad y satisfacción en la UGEL de Trujillo 2022, adoptó un estudio básico y optó por lo correlacional, consideró una población de 3353 directivos y docentes de las instituciones educativas, la muestra está conformada por 314 sujetos elegidos por conveniencia. Se aplicó técnicas no paramétricas para contrastar la hipótesis. Obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual 0.944, con significancia menor a 0.01, concluyendo que hay relación significativamente positiva muy fuerte en ambas variables de UGEL Trujillo en el año 2022.

AL igual que ROMERO et al., 2021 su fin principal fue valorar la magnitud del vínculo del servicio de calidad y la complacencia de los usuarios en UGEL 01 de Miraflores. Esta investigación se enfocó en lo cuantitativo y optó por lo correlacional descriptivo, se empleó a los docentes de la UGEL quienes realizaban sus trámites, llegó a la conclusión que existía correlación alta entre las variables donde el  $r$  de Pearson son igual a 0,7145. Además, en la jerarquía de calidad de servicio era buena haciendo que la mayoría de usufructuarios se sentían muy satisfechos con el servicio.

Así mismo también CERVANTES, 2021 su propósito principal fue medir el nexo entre servicio de calidad y la complacencia de los usuarios externos en la UGEL Mariscal Cáceres 2020. Fue un estudio básico que no requirió de la experimentación, donde la población consistió en 569 usuarios y la muestra en 238 usuarios. Obteniendo que el componente fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad con la variable satisfacción están correlacionadas positivamente moderadas con 0.528, 0.536 y 0.538 respectivamente. En conclusión, hay correlación entre las variables siendo significativo y alta con 0.804 y un  $p$ -valor de 0.000, que es menor que 0.01 ( $0.000 <$

0.01), indicando que la mejora en el servicio tiende a incrementar la satisfacción del usuario.

De igual manera SANTOS,(2022) su trabajo de maestría fue analítico correlacional, aplicado un enfoque cuantitativo, el estudio prescindió de la experimentación. Se utilizó una población de 101 pacientes apendicectomizados en su etapa del post operatorio mediato en la Clínica Internacional Sede San Borja ubicado en la provincia Lima. Se obtuvo el 98.8% de usufructuarios apendicectomizados estuvieron complacidos con la calidad de servicio del profesional de enfermería. Se obtuvo como análisis de correlación sobre Accesibilidad (0.638  $p=0.002$ ), Explica y facilita (0.689  $p=0.001$ ), Conforta (0.540  $p=0.000$ ), Anticipa (0.396  $p=0.010$ ), Mantiene la confianza (0.871  $p=0.000$ ) y Monitorea (0.686  $p=0.001$ ). La investigación concluye que existe correlación directa (0.790) y significativa ( $p=0.001$ ) entre la calidad de servicio brindado por los enfermeros (as) y la complacencia del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana.

Por otro lado, UGARTE, (2021) en su tesis de posgrado, señala como objetivo principal describir la incidencia de calidad de servicio brindado por el comedor universitario en UNMSM - 2019 y la satisfacción de los estudiantes. Fue teórico, no se utilizó la experimentación en esta investigación, opto por lo descriptivo y transversal y relacionó dos variables. Encuestó una muestra de 333 estudiantes del comedor de la UNMSM. Después de llevar a cabo la investigación aplicó los instrumentos y realizar el análisis estadístico. Llegando a observar la existencia de relación de ambas variables obteniendo significación de cero menor a 0.005 y siendo ésta positivamente.

Así como también, RIOS, (2021) en su tesina magistral priorizó verificar la incidencia de calidad de su servicio de una oficina de actas y registro de la universidad de huancayo 2019 con la satisfacción. Es básico, adopto lo correlacional y descriptivo como diseño. La muestra considerada fue de sesenta y seis alumnos de la especialidad de Salud aplicando un cuestionario de recolección de datos. Donde se concluye la

correlación con  $p$  menor a 0.05 entre las variables estudiadas, considerando todas sus características.

En el mismo criterio VILLACORTA, (2021) en su investigación de posgrado. Planteó como propósito señalar, qué vínculo tienen calidad del servicio brindado por los empleados de la UGEL Coronel Portillo 2020 y el nivel de empatía que estos demuestran hacia los usuarios del servicio. El estudio es descriptivo, de corte transeccional y relacional. Los docentes que acuden a la UGEL fue la población, pero se extrajo una muestra de 117 para participar en el estudio mediante la técnica de encuesta. Los instrumentos utilizados fueron validados por juicio de expertos quienes otorgaron una puntuación del 80% a ambas variables, calificándolas como muy bueno. Los dos instrumentos se determinaron mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad excelente para calidad de servicio con 0.909 y para empatía 0.903. La correlación entre variables se calculó utilizando la medida no paramétrica de Spearman. Resultando que existe relación directa y significativa 0.653,  $p < 0.001$  entre calidad del servicio y empatía en UGEL Coronel Portillo.

Tomando la misma línea CHUMPITAZ,(2021) en su investigación de maestría, donde tuvo como finalidad definir la influencia entre calidad de servicios y la satisfacción de estudiantes universitarios aplicando los Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). El autor para su investigación diseño su cuestionario en base al instrumento de calidad de servicio SERVQUAL relacionado a un modelo estructural teórico tomados del autor Lobos y Sepúlveda; también se realizó la prueba de confiabilidad del cuestionario y para demostrar su validez se utilizó el análisis factorial exploratorio. Se tomo una muestra de 158 estudiantes de la especialidad de Ciencias Económicas y de la gestión de la UNMSM. El investigador para el desarrollo de su tesis aplicó el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) y los Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). En la versión inicial del modelo estructural, los conceptos de empatía y fiabilidad no mostraron ser estadísticamente significativos. Como resultado, se procedió a ajustar el modelo utilizando índices de modificación. En el segundo modelo estructural, se encontró que las variables observadas X5, X6 y X12 no tenían

una influencia significativa en los constructos de fiabilidad y empatía, por lo que fueron excluidos del modelo. En el tercer modelo estructural, se continuó refinando el análisis y encontró que la empatía no mostraba significancia estadística, por lo tanto, se omitió en el siguiente análisis. En el modelo estructural definitivo, los constructos de seguridad, fiabilidad y aspectos tangibles demostraron ser significativos con un nivel de confianza del 95%. Concluyendo que, calidad de servicio esperada se asocia directamente con satisfacción estudiantil, y los constructos de seguridad, fiabilidad y aspectos tangibles mostraron estar correlacionados positivamente con calidad de servicio esperada.

También para SUERO, (2021) en su investigación doctoral. Su interés fue encontrar el nexo existente en servicio de salud brindado y satisfacción del usuario, la investigación según su finalidad fue aplicada, descriptiva – correlacional de diseño, y no utilizó la experimentación, trabajó con una población muestral de 165 clientes externos del centro odontológico donde aplicó el cuestionario con modelo SERVQUAL. Concluyendo que ambas variables tienen correlación significativamente alta y son proporcionales como se demostró con la medida no paramétrica Tau-b de Kendall con un valor (0.856); del cual concluyó mientras mejor sea la atención, el usuario externo del centro odontológico se sentirá altamente satisfecho.

De tal forma también los autores ROMERO et al., (2021) su fin principal fue valorar la magnitud del vínculo de servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 01 de Miraflores. Su investigación se enfocó en lo cuantitativo y optó por lo correlacional descriptivo, se empleó a los docentes de la UGEL quienes realizaban sus trámites, llegó a la conclusión que existía correlación alta entre las variables donde el r de Pearson son igual a 0,7145. Además, respecto al nivel de servicio era buena, complaciendo o satisfaciendo a muchos usufructuarios.

Así como también CRUZADO, (2021) Su interés principal fue resolver el vínculo de ambas variables en la UGEL Alto Amazonas Yurimaguas 2020, no requirió de la experimentación fue básica, transversal y descriptivo, relacionó ambas variables,

de un universo de 569 usufructuarios eligió 238. Sus resultados mostraron que, el 40% representa un nivel muy malo sobre su servicio y para satisfacción de usuario tiene un nivel indiferente con un 46%; resolviendo que ambas variables están relacionadas por que el coeficiente de correlación de  $r_s$  fue 0,847 comprobando correlación altamente afirmativa, con significación igual a 0,000 y este menor a 0.05.

Tambien SANCHEZ, (2020) sostuvo como finalidad, resolver el nexo de servicio de calidad y satisfacción de los directivos en UGEL Chiclayo, la investigación prescindió de la experimentación, opto por relacionar dos variables y fue descriptiva, trabajo con 30 directores. Los resultados del estudio muestran que el índice de correlación Pearson es de 0.880, indicando así, una fuerte relación de las variables.

De la misma manera MAS,(2019) en su trabajo de investigación de maestría tiene como propósito verificar el influjo entre calidad de servicios que prestan los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 y la satisfacción de directores del nivel primaria frente a ello. Opto por una investigación que prescinde de la experimentación, se abocó a lo descriptivo como diseño y fue correlacional y transversal. Se trabajó con los directores de primaria haciendo un total de 33, con una muestra no probabilística. Se aplicó métodos deductivos, inductivos y analíticos. Se verificó una alta confiabilidad para las dos variables. Se obtuvo como resultado que las variables en estudio son altamente significativas y que están relacionadas según rho de Spearman los cuales presentan una correlación de 0,455 con Sig. (bilateral) 0,008.

Siguiendo el mismo criterio GUILLERMO,(2018) en su tesis de maestría, planteó como propósito general identificar el nexo de calidad de servicio en una subgerencia de bienestar y la satisfacción del usuario. Su estudio no requirió de la experimentación y fue correlacional. Trabajó con una población muestral de 120 usufructuarios externos. Se midió la confiabilidad alcanzando un coeficiente de 0.963; la realización de contraste de las hipótesis fue realizada con el coeficiente Rho Spearman existiendo asociación afirmativa de las dos variables igual a 0.771, la variable satisfacción tiene correlación con las siguientes componentes: fiabilidad con

$r_s = 0.603$ , respuesta = 0,724 , aseguramiento = 0,733 , empatía igual a 0,679 y con elementos tangibles una correlación moderada de  $r = 0,509$  . Concluyendo que los usufructuarios se sienten complacidos con la atención que se da en los ambientes de subgerencia de bienestar, pues se evidencia que existe altos niveles de correlación entre ambas variables.

En este estudio también se consideró las investigaciones con antecedentes locales para sustentar nuestro estudio donde LIZARDO.C,( 2023) de su investigación magistral planteó verificar la asociación de atención de calidad en el Centro Obstétrico del establecimiento Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022 respecto a la satisfacción de gestantes en la época de la pandemia COVID 2019. El tipo y diseño de investigación fue aplicada, opto por lo correlacional, prospectiva y enfocó a lo cuantitativo, la investigación prescindió de la experimentación y fue corte transversal. En su investigación se consideró una muestra de 99 gestantes el cual se tomó criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó el cuestionario para la recopilación de información el cual su validación se dio al 100% para medir el grado de confiabilidad aplicó el  $\alpha = 0,950$ . Así como también se aplicó la prueba estadística correlación de Spearman para la contratación de hipótesis de la investigación. Este autor analizó y procesó la información con SPSS 26 obteniendo como resultados aplicados a la muestra, que el 76.8% refirió que recibieron una buena atención en el Centro Obstétrico del Hospital VRG - Huaraz y por ello se encuentran satisfechos, mientras que, el 23.2% valoró como mala la atención en dicho servicio el cual se encontraron insatisfechos. Concluyendo en su investigación que la variable independiente tiene una influencia considerable en la satisfacción de gestantes en la época del COVID 2019 del Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

En esa misma línea, CAQUI, (2022) su finalidad fue definir la concordancia existente entre calidad y satisfacción. El estudio según su finalidad es aplicado, optó por lo correlacional y fue de enfoque cuantitativo, no requirió de la experimentación en el estudio, de corte transversal. Consideró una muestra poblacional en estudio de 200 usuarios. La información fue recogida mediante una

encuesta con el instrumento del cuestionario, consideró 34 preguntas en escala de Likert, se hizo la validación mediante juicio de expertos y la confiabilidad es alta. Se concluyó que las variables en estudio tienen relación positiva directa, demostrando estadísticamente con  $r_s = 0.907$ , y significancia igual a 0.000. Deduciendo si mejora el servicio implicara mejor satisfacción.

De igual manera CASTILLO,(2022) realizó su tesis de posgrado que tuvo como finalidad identificar la correlación de variables de estudio en el ESSALUD-Huaraz 2019. Según su finalidad esta investigación fue de tipo aplicada con alcance relacional, y no requirió de la experimentación y fue transversal, tuvo una población de 6933 usuarios, extrayendo solo una muestra de 364 pacientes atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes del ESSALUD. La técnica e instrumentos fue la encuesta – cuestionario. Respecto a las dimensiones de estudio se obtuvo los siguientes resultados en elementos tangibles el 70.9% menciona que la atención en el servicio de diagnóstico por imágenes era buena y se encuentran satisfechos encontrando una correlación media y significativa, en fiabilidad el 55.8% opinó que la calidad de atención fue buena y se encuentran satisfechos existiendo una interrelación media y relevante, en el aspecto de capacidad de respuesta se observó que los pacientes están complacidos por la buena calidad de atención recibida con un porcentaje de 64.4% con una correlación alta y significativa, en seguridad el mayor porcentaje con 72.0% de usuarios opinaron que la atención en el servicio de diagnóstico por imágenes es buena y están satisfechos existiendo correlación alta y significativa, en el aspecto empatía el 69.8% respondieron que recibieron una atención de calidad y eso fue satisfactorio para ellos, reflejando una correlación alta y significativa. Llegando al término de la existencia correlativa media de ambas variables.

En la misma línea PAMPA, (2021) donde su tipo y diseño de investigación fue descriptivo correlacional y cuantitativo de enfoque, se prescindió de la experimentación, utilizó una población muestral de 53 Instituciones Educativas. Para la selección de información, aplicó dos cuestionarios en escala de Likert, con las que se pudo evaluar la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación y satisfacción de las Instituciones Educativas. Para contrastar la hipótesis mediante

Spearman concluyendo que : 1) calidad de servicio está asociada de forma directa con satisfacción en las Instituciones Educativas. 2) tangibilidad influye significativamente en la satisfacción. 3) Se observó para respuesta influye de manera positiva en la satisfacción de las I.E.E. 4) Se determinó que el constructo fiabilidad influye significativamente en las I.E.E. satisfactoriamente 5) Se comprobó también, que la empatía influye significativamente en las I.E.E. satisfactoriamente 6) En cuanto al constructo de seguridad también repercute significativamente.

Con ese mismo proposito CHAVEZ, (2021) en su tesis magistral planteó resolver el nexo de las variables en estudio. Aplicó un estudio de tipo básica, descriptiva, optó por lo correlacional -Transversal, y no requirió de la experimentación, y fue cuantitativo, se consideró una población de 202, 735 resultando una muestra de 383 participantes de la ciudad de Chimbote, para la validación y confiabilidad de los instrumentos paso por juicio de tres expertos y alfa de Cronbach respectivamente. Obteniendo resultados como, el 25%, que representa la cuarta parte de población encuestada consideraban el servicio de seguridad ciudadana municipal del Santa como satisfechos y muy satisfechos. Mientras que 26 % de la población de Chimbote con respecto al servicio estaban de acuerdo y totalmente de acuerdo, el cual concluye que la calidad de servicio y satisfacción del usuario están relacionados entre sí.

En similar sentido VILLANUEVA, (2021) realizó su trabajo de investigación de posgrado. Consideró como primera intención identificar la correlación en la atención prestada y satisfacción de pacientes en odontología del ESSALUD Huaraz - 2019. Adoptó para su estudio lo cuantitativo y opto por lo correlacional, hizo un estudio que no requirió la experimentación, transversal. Su muestra estuvo conformada por 156 usuarios que asisten a consulta del servicio de odontología y los resultados en esta investigación fueron que los usuarios externos que asisten al servicio de odontología reciben una deficiente calidad de atención expresando en un 54.5 %, así como también una de las dimensiones que obtuvo mayor porcentaje de 56.4% fue la dimensión proceso reflejando en éste, una mala atención. En cuanto a la magnitud de satisfacción, muestra insatisfacción respecto a la atención recibida con un 57.7%;

concluyendo que, calidad de servicio está relacionado con satisfacción con significancia de 0.000. Por otra parte, se evidencia que el 41% de usuarios insatisfechos recibieron a la vez una mala atención.

Finalmente, TORRES, (2020) en su tesina magistral cuyo propósito fue establecer el vínculo prevaleciente entre calidad de servicio brindado en la Municipalidad de Yauya 2020 y el grado de complacencia del usufructuario. Según su finalidad del estudio fue básica y aplicada, adoptó los correlacional y opto po lo descriptivo como diseño, así como también prescindió de la experimentación, y fue transversal - cuantitativo. Para esta investigación se puso en estudio a 80 usuarios, para la recolección de información empleó cuestionarios a los usufructuarios. Hizo su validación de instrumento con juicios y para determinar el grado de confiabilidad, se aplicó alfa de Cronbach a ambos cuestionarios, resultando que calidad de servicio es altamente confiable 0.830 y un grado moderado de aceptación para satisfacción igual 0,747. En este estudio se llegó a la conclusión que calidad de servicio se asocia directa y significativamente con la satisfacción de usuario el cual se probó con  $r_s = 0.700$  y significación igual a 0.000

Como fundamentación científica se consideró las siguientes definiciones por cada variable de estudio.

Calidad palabra que proviene del latín *qualitas*, que significa “agrupación de cualidades que algo tiene, del cual se puede opinar su valoración”. (R.A.E, 2023).

Servicio según la (R.A.E, 2023) proviene de *servitium*, como acto y resultado de servir y también define que es un mérito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona.

Actualmente el ser humano está condicionado a vivir en un mundo de servicios motivo por los cuales la calidad que brinden será fundamental para la subsistencia y competencia de organizaciones. La calidad de servicio se caracteriza por ser más difícil de ser evaluada por parte del consumidor que la calidad de bienes o productos, ya que para percibir esta, será la conclusión de una comparación del cual el cliente tiene sus expectativas respecto al desempeño real del servicio, y las evaluaciones de la calidad no se hacen únicamente sobre el resultado del servicio, sino que incluyen las evaluaciones sobre los procesos involucrados para la prestación del mismo (Parasuraman, et al. 1985) citado por Piattini, (2019, P.124)

Para los autores Carlos, Cortés, Nájera, (2010, p.5) citan que, para los vendedores de bienes materiales es mucho más fácil definir la calidad de sus productos siendo más precisos en sus conceptos en cambio para las organizaciones que brindan servicios se hace más difícil comprender y controlar la calidad de los mismos pues los servicios se dan por actuaciones y no en objetos como los productos, en su mayoría no se pueden probar en planta antes de su entrega. La calidad se observa en el servicio que se da, entre la interacción del empleado de la organización o entidad con el cliente, haciendo que, la calidad del servicio se valore en función del desempeño de los empleados. Para hacer la evaluación de ella, lo que suele medirse es la satisfacción hacia la manera de servir.

Tabla 1: Modelos de la Calidad de Servicio.

MODELOS	CONCLUSIONES
<b>1.- Christian Grönroos.</b>	Se basa de tres componentes: 1.- La calidad técnica es el resultado del servicio ¿Que se ofrece? 2.- La calidad funcional son los procesos ¿cómo se ofrece? 3.- La imagen corporativa se refiere a la impresión general del cliente sobre la empresa
<b>2.- SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml y Berry.</b>	Es una herramienta que se utiliza para la medición de calidad de servicio basados por las expectativas y percepciones de clientes y consta cinco dimensiones: tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

<b>3.-SERVPERF Cronin y Taylor.</b>	Solo se enfocó en la evaluación de las percepciones de los clientes. También tiene las mismas dimensiones que el modelo anterior.
<b>4.- Haywood -Farmer.</b>	Propone tres dimensiones para valorar la calidad de servicio que son: Instalaciones físicas, el comportamiento, juicio profesional. Se baso en mejorar la interpretación del servicio.
<b>5. Boulding y otros.</b>	Es el juicio de clientes sobre el servicio y como pueden afectar posteriormente. La apreciación y suposición de clientes varían en el transcurso del tiempo.
<b>6. Rust y Oliver.</b>	Identificó 03 características: 1.- servicio y cualidades. 2.- servicio que de presta. 3.-Entorno.
<b>7. Rust y otros.</b>	Según el autor las características de servicio de calidad se relacionan con la evolución de negocios de las organizaciones. Este modelo busca siempre la mejora.
<b>8. Felipe y Hazlett.</b>	Este modelo simplifica la evaluación del servicio de calidad para cualquier sector. Cuenta con tres características que son individuales, sector dependiente y con referencia al consumidor.
<b>9. Dabholkar y otros.</b>	Por sus precedentes la calidad de servicio será mejor recibido y no influirá sus componentes. Indica también que debería de evaluarse por separado la satisfacción cliente con servicio de calidad.
<b>10. Brady y Cronin.</b>	Utiliza las percepciones para evaluar el desenvolvimiento en varios niveles y las combina para obtener una percepción total. La percepción se divide en dimensiones y subdivisiones.

Fuente: Elaboración propia adaptada de MORALES, (2021).

### Calidad de servicio:

En este trabajo de utilizó un modelo SERVQUAL diseñada por Parasuraman, Zeithaml y Berry donde plantean un prototipo de la calidad de servicio en el que ésta se define mediante la medida en que el servicio satisface las expectativas de los clientes o de los usuarios. El modelo se ha difundido y utilizado ampliamente en el mundo, así como el instrumento asociado al mismo, denominado SERVQUAL. Los autores sugirieron que las expectativas del cliente son lo que los clientes de un servicio piensan que debería ser, más que lo que podría ser ofrecido por las organizaciones (Carlos,Cortés, Nájera, 2010, p.6)

El modelo SERVQUAL cuantifica la valoración de los clientes, mediante el cálculo de discrepancias entre las expectativas y su concepto del servicio, las cuales

consideran cinco componentes como: tangibilidad, seguridad, empatía fiabilidad, capacidad de respuesta.

### **Dimensiones**

#### **Tangibilidad:**

Esta dimensión considera los elementos tangibles u observables, como los aspectos físicos llámese establecimiento, los materiales en general y a los mismos trabajadores.

Tangible es un adjetivo que indica algo que se puede tocar, percibir de manera precisa, proviene del latín tangibles. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, p.29)

#### **Fiabilidad:**

Es la destreza o disposición que una entidad, negocio o empresa debe tener al ofrecer un buen servicio de manera correcta y fiable desde el primer momento. En este apartado se tiene en consideración lo siguiente:

*La eficacia.* - entregar un producto o servicio en el menor tiempo o recurso sin interferir o afectar a otro componente.

*La eficiencia.* - el servicio o producto cumple con los resultados deseados por el cliente.

*La efectividad.* - si una empresa es eficaz y eficiente se da la efectividad así lograr con el propósito de la empresa o entidad y por ende de los clientes o usuarios.

*La repetición.* - esto se necesita si un cliente o usuario quede insatisfecho con el servicio o producto.

*La gestión ante problemas, aunque sean causados por los clientes.* - habilidad de la empresa o negocio para resolver inconvenientes.

Los autores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, p. 29) manifiestan que la fiabilidad es la precisión en realizar el servicio y que sea fiable.

Ser fiable para MORALES,(2021, p. 31) se relaciona con la seguridad ofrecida por la empresa acerca de sus servicios y productos. En ese aspecto la empresa tiene la responsabilidad de cumplir con lo ofrecido y la información debe coincidir con los servicios que se da, en forma cabal y a tiempo.

#### Capacidad de respuesta

Es como la compañía o entidad toma acciones y pone en marcha sus conocimientos adquiridos y aptitudes desarrolladas en el menor tiempo posible y de forma efectiva para brindar un servicio o producto a los usuarios o clientes. Es tener una mejor disposición para apoyar a clientes brindándoles un servicio rápido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, p. 29)

#### Seguridad

Es cuando el cliente o usuario al interactuar en una entidad o empresa ya sea para solicitar un servicio o producto, confía plenamente en ella. Al hablar de seguridad no solamente tratamos de entender que sea íntegra o confiable sino también tiene que ser creíble.

Para (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, p. 29) indicaron que esta característica es el discernimiento y delicadeza reflejada por los trabajadores sus destrezas empleadas y con ello despertar la fiabilidad y seguridad”.

La seguridad se puede entender como la cordialidad, el conocimiento y la capacidad profesional, y tener la cualidad de infundir confianza a los usuarios.

### Empatía

La entidad o empresa tiene que estar dispuesto a brindar una atención de manera personal y cuidado a los clientes, mostrando cortesía. La empresa debe mostrar el compromiso que tiene con cada uno de sus clientes y de paso conocer toda sus exigencias y necesidades específicas.

La empatía viene a ser la deferencia personalizada que brindan las empresas a sus clientes”. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, p. 30)

Según MORALES, (2021,p.33) la empatia es el respeto y atención hacia el cliente de forma individualizada, se toma en consideración los tiempos en el que se da, antes que vendria a ser las expectativas y después del servicio, serían las percepciones.

### **Satisfacción del usuario:**

El concepto satisfacción proviene de latín *satisfactio* que significa acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, es la forma o manera de responder de forma acertada a una queja, opinión contraria o sentimiento. (R.A.E, 2023)

Según (Kotler, Armstrong, 2012) para que el cliente se sienta satisfecho va depender de como percibe, el desempeño del artículo, en conexión con las perspectivas del cliente. Si las perspectivas del cliente no son cubiertas será porque el producto no tuvo buen desempeño. Mientras para que el cliente se sienta satisfecho las expectativas deben coincidir con el desempeño. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho o incluso encantado. (p.13)

En general, la satisfacción engloba toda sensación de complacencia o desencanto que sucede en un ser humano a consecuencia de hacer la comparación del

valor percibido al usar un producto o prestación de un servicio contra las expectativas que se tenían. Citado por los autores (Kotler, Keller, 2012, p.128)

### **Dimensiones**

Calidad funcional percibida.

Se conceptualiza la forma de prestar el servicio. Es la forma de como los consumidores o usuarios perciben la calidad de los artículos o servicios según su capacidad para cumplir con sus necesidades y expectativas. (Mejias, Marique, 2011,p. 46, 47)

Calidad técnica percibida:

Basado en el juicio del cliente sobre la particularidad propias del servicio o producto. (Mejias, Marique, 2011,p.46,47) se refiere al cumplimiento de los requisitos indispensables del servicio que se brinda en una organización y como el usuario lo percibe. Es la efectividad del personal en su atención, mostrando predisposición e interés en los servicios que brinda.

Valor de Servicio.

Es la percepción que el cliente o usuario define tras el servicio recibido, se puede entender por calidad -precio o calidad-tasas y tarifas. (Mejias, Marique, 2011,p. 47)

Según (Cifuentes, 2017,p. 31) cita que, el valor percibido se refiere a la percepción del usuario o cliente el cual estaría dispuesto a pagar sobre el servicio o producto ofrecido y de que satisfaga sus necesidades.

Confianza.

Es la credibilidad mostrada por parte de los servidores de una entidad u organización para dar un servicio oportuno y de calidad. Citado por (Cifuentes, 2017)

Es lo que el cliente percibe respecto a la disposición de la entidad o negocio para dar una buena prestación en el futuro y fidelizar a usuarios o compradores y así determinar la dimensión en que sus usuarios/compradores puedan recomendar sobre el servicio prestado a otras personas. (Mejias, Marique, 2011.p. 46,47)

Expectativas.

Es la magnitud de perspectiva que el cliente y usuario espera, anticipada a una adquisición del producto o servicio ofrecido (Mejias, Marique, 2011,p. 46,47) despues de una compra o servicio los clientes pueden jugar midiendo su satisfaccion:

*Insatisfechos. - el cliente o usuario no cumple sus perspectivas referentes a un producto o servicio.*

*Satisfacción. - se logra la satisfacción cuando la utilidad que percibe el comprador o usuario sobre el artículo o servicio cumple sus expectativas.*

*Complacencia. – sucede cuando el desenvolvimiento inferido del producto o servicio, supera la expectación del cliente o usuario.*

### **Justificación de la investigación.**

Justificación teórica: se basó en antecedentes y teorías relacionados al tema sobre la influencia que tiene los servicios de calidad en satisfacción de los usuarios en las organizaciones públicas y privadas, y con la información proporcionada en el presente estudio, se podrá tomar de base para otras investigaciones con temas similares.

Justificación práctica: porque logrará verificar la asociación de la calidad de servicio que brinda la UGEL Sihuas y la satisfacción de los usuarios. Identificando probables deficiencias que servirá para hacer toma de decisiones y proponer estrategias para la mejora continua en el servicio que ofrece la UGEL Sihuas.

Justificación social: con la identificación de la relación de las dos variables permitirá a la entidad hacer una buena toma de decisiones para proponer mejoras en brindar servicios de calidad por los servidores de la UGEL Sihuas y de esa manera complacer las perspectivas de los usuarios y lograr buenas relaciones servidor -usuario y con la sociedad.

Justificación metodológica: porque se presentarán instrumentos de investigación validados y confiables, la metodología de investigación y las pruebas estadísticas utilizadas los cuales serán de mucha utilidad para otros investigadores.

Justificación científica: la presente investigación podrá ser considerado como antecedente en otros estudios relacionados al tema.

## **Problema.**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Sihuas, 2024?

Conceptualización y operacionalización de variables.

Para Melgarejo(2023, pag.19) sostiene en su cita (Kotler y Armstrong, 2013) quien evalúa la calidad es el usuario y se enfoca en las expectativas, percepción, comparación y cualidades de los atributos del servicio recibido con lo que se ellos suponían esperaban. También menciona que, si las expectativas sobre el desempeño del producto son inferiores, el cliente queda insatisfecho. Así como

también si sus expectativas sobre el desempeño de productos son tal cual lo imaginaban, el cliente quedará satisfecho. Mientras que, si el cliente percibe que el desenvolvimiento es alto a sus perspectivas, impactará en el cliente una mayor satisfacción”

Para (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993,p.29) consiste en el desertimiento de los deseos del usufructuario y apreciación del servicio obtenido.

*Satisfacción de usuario.* – como sostiene (CASTILLO,2022,p.28) dependerá mucho de los servicios que se brinda y también de sus expectativas percibidas. Es así como, para que el usuario se sienta satisfecho, los servicios deben de cubrir o exceder sus expectativas.

Tabla 2: Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	FIABILIDAD	Just in time (Justo a tiempo)	
		Puntualidad de personal.	
		Respeto en el registro y trámite de expedientes	1,2,3,4
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Reserva de citas	
		Burocracia en los tramites.	5,6
	SEGURIDAD	Simplificación administrativa	
		Confiabilidad	7
	EMPATIA	Solución de problemas.	
		Tolerancia y respeto.	
		Atención personalizada a los usuarios.	8,9,10,11
ELEMENTOS TANGIBLES.	Horarios flexibles.		
	Equipos y material modernos.		
	Ambientes e instalaciones adecuadas.	12,13,14	
<b>SATISFACCION DE USUARIO</b>	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	Presencia e identidad del personal.	
		Servicio esperado	1,2
		Servidores capacitados.	
		Mejoras en el servicio.	3,4

CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	Conformidad del servicio.	
VALOR PERCIBIDO	Precios y tasas adecuados. Solución de problemas e inconvenientes	5,6
CONFIANZA	Credibilidad Satisfacción.	7,8
EXPECTATIVAS	Servicios adaptados Personal preparado Atención personalizada.	9,10,11

FUENTE: Elaboración propia.

## Hipótesis.

### General

La calidad de servicio se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

### Específicas

- ✓ Los elementos tangibles se relacionan significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ La fiabilidad se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ La seguridad se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ La empatía se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

## **Objetivos.**

### General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.

### Específicos

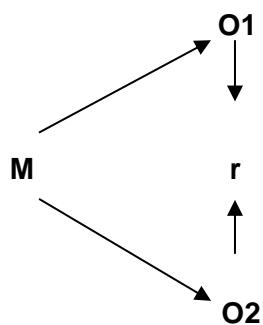
- ✓ Establecer la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ Establecer la relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ Establecer la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ Establecer la relación de la seguridad con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.
- ✓ Establecer la relación de la empatía con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.

## METODOLOGÍA

Tipo de investigación. – fue una investigación básica, cuantitativa y prescindió de la experimentación.

Diseño de Investigación. – fue descriptivo y correlacional.

Esquema metodológico correlacional:



Donde:

M : Es la muestra

O1: variable independiente

O2: variable dependiente

r : Correlación de variables.

Población:

El trabajo de investigación se realizó con una población 113 directores de los niveles primaria y secundaria entre nombrados y contratados, quienes realizan sus trámites en la UGEL Sihuas 2024.

Tabla 3 : Directores UGEL SIHUAS 2024.

DIRECTORES UGEL SIHUAS	NOMBRADO	CONTRATADO	TOTAL
PRIMARIA	68	12	80
SECUNDARIA	15	18	33
<b>TOTAL</b>			<b>113</b>

FUENTE: Nexus corte 15/03/2024.

Muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)e^2 + Z^2 p \cdot q}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Es la variable estándar para un nivel de confianza del 50%, cuyo valor es de 1.96

p= Proporción de la población que posee las características y se asume  
p=50% =0.5

q= 1-q=0.5

e= 5% = 0.05(margen de error que se está dispuesto a aceptar)

N= Tamaño de la población.

*Aplicando la formula:*

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(113)}{(113 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{108.5252}{1.2404} = 87.49$$

Por conveniencia del investigador, facilidad y disminución de costos se tomará como muestra a 70 directores de los niveles primaria y secundaria quienes hacen sus documentaciones en la UGEL Sihuas.

Técnicas e instrumentos de investigación:

Los instrumentos que se emplearon para la obtención de los datos son los siguientes:

#### Encuesta

Para el acopio de la data, se encuestó con la herramienta cuestionario, con el propósito de medir los diversos indicadores de las variables que sustentan la hipótesis, así como demostrar el cumplimiento de los objetivos. La encuesta se aplicó fundamentalmente a los directores de los niveles primaria y secundaria de la UGEL Sihuas.

#### Cuestionario

Conglomerado de interrogantes respecto a las variables a medir. Este instrumento permitió valorar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

#### Validez y confiabilidad

se utilizó el criterio de coeficiente de validez establecido en el protocolo de investigación de la Universidad San Pedro, realizado denominado el juicio de expertos de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 4: Intervalos del coeficiente de validez

Intervalos	Validez
0,00 – 0,49	Nula
0,50 - 0,59	Muy baja
0,60 - 0,69	Baja
0,70 - 0,79	Aceptable

0,80 - 0,89	Buena
0,90 - 1,00	Muy buena

**Fuente:** Extraído del protocolo de investigación de la USP-2023.

Se verificó la fiabilidad de los instrumentos bajo el criterio de alfa de Cronbach. Según lo indica (J. Torres, 2021) el rango de medición del coeficiente de fiabilidad esta entre 0 y 1, así como también menciona que no hay un límite inferior para dicho coeficiente, sin embargo, sostiene que, si el alfa se acerca más a uno, mejor será la firmeza de las preguntas. Por otra parte, cita a Carvajal et al (2011) con su afirmación de que el alfa debe de estar dentro de 0.7 y 0.9 para ser aceptable.

Tabla 5: Estadísticos de Fiabilidad Calidad de Servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.921	14

**Fuente:** Reporte SPSS V25

De los resultados, sobre la fiabilidad del instrumento de la variable independiente, presenta un nivel de fiabilidad muy alto que alcanza a 0.921 para este cuestionario.

Tabla 6 : Estadísticos de Fiabilidad de Satisfacción del Usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	11

**Fuente:** Reporte SPSS V25.

Sobre la tabla 6, la fiabilidad del instrumento bajo el criterio del Alfa de Cronbach presenta un nivel de fiabilidad alto que alcanza 0.840 para el cuestionario que mide la percepción de la satisfacción del usuario.

#### Procesamiento y análisis de la información.

En este trabajo se encuestó utilizando como herramienta el cuestionario, la validación se aplicó con personas expertas mediante su juicio y la fiabilidad se dio con el alfa de Cronbach. La información recolectada se tabuló con el programa estadístico SPSS en su versión 25 donde se procedió a graficar estadísticamente a través de cuadros y figuras para luego realizar los respectivos análisis e interpretaciones, primero de las cifras acumuladas y ordenadas y en seguida desde el punto de vista educativo para validar y contrastar las hipótesis el cual se utilizó un nivel de confianza de 95% con un margen de error teórico de 5%.

## RESULTADOS

Tabla 7 : Prueba de Normalidad.

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
X= Calidad de Servicio	,095	70	,188
x1= Fiabilidad	,107	70	,045
x2= Capacidad de Respuesta	,167	70	,000
x3= Seguridad	,301	70	,000
x4= Empatía	,121	70	,013
x5= Elementos Tangibles	,140	70	,002
Y= Satisfacción del Usuario	,079	70	,200*

Fuente: Reporte SPSS en su versión 25.

Planteamos nuestras hipótesis.

**H<sub>0</sub>** : las variables en estudio provienen de una distribución normal

**H<sub>1</sub>** : las variables en estudio no provienen de distribución normal

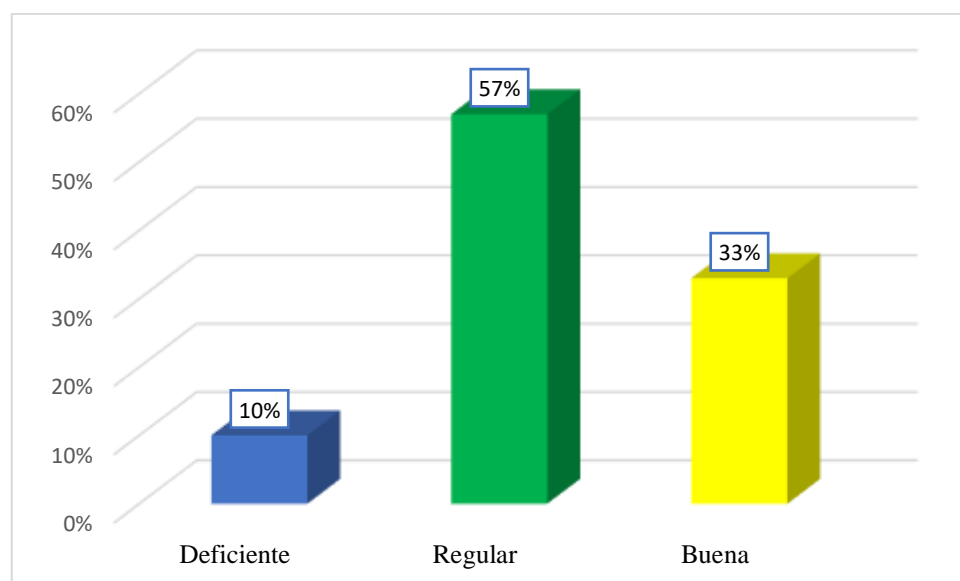
Deducimos que, para las dos variables de la investigación en estudio presentaron una significancia bilateral  $p > 0.05$  con un valor igual 0.188 para calidad de servicio y 0.200 para satisfacción de usuario, por tanto, aceptamos H<sub>0</sub>, el cual indica que las variables provienen de una distribución normal. Pero no podemos decir lo mismo para las dimensiones de calidad de servicio las cuales presentan valores de significancia de  $p < 0.05$ , los cuales deducimos que no tienen una dispersión normal.

**Resultados descriptivos de calidad de servicio y satisfacción de usuario.**

Tabla 8: Niveles de Calidad de Servicio.

Nivel	Directores	%
Deficiente	7	10%
Regular	40	57%
Buena	23	33%
Total	70	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.



**Figura 01:** Niveles de la calidad de servicio

Según la Tabla 8 y la Figura 1, respecto a los niveles de calidad, observamos que el 57% de directores indica que el servicio es regular, el 33% manifestó que es buena y el 10% indicó un deficiente servicio en la UGEL Sihuas.

Tabla 9: Niveles de la Satisfacción del Usuario.

Nivel	directores	%
Poco satisfecho	0	0%
Satisfecho	45	64%
Muy Satisfecho	25	36%
Total	70	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.

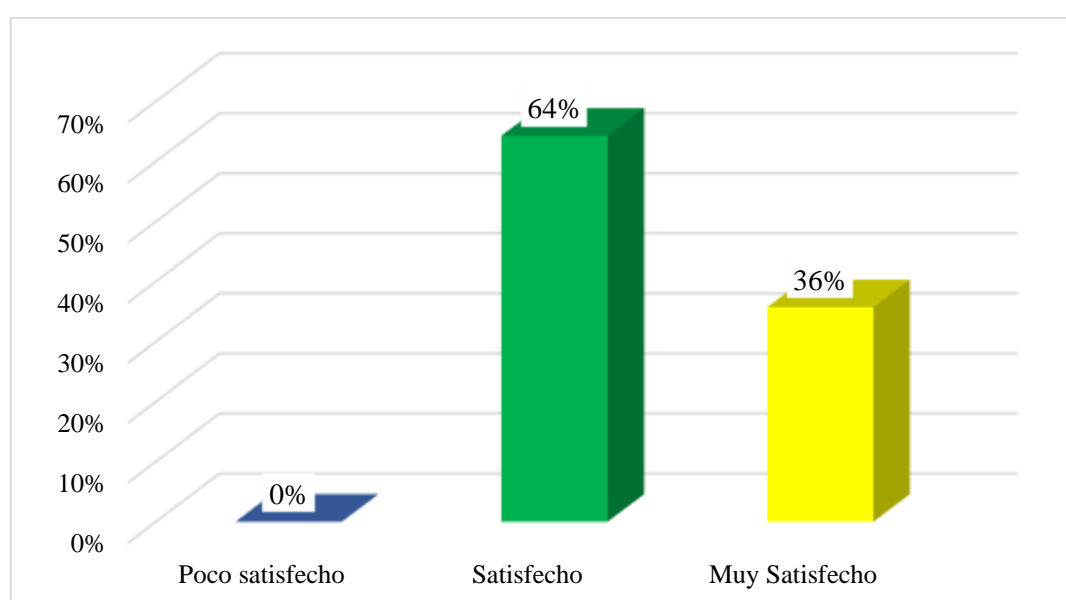


Figura 02: Niveles de la satisfacción del usuario.

De la Tabla 9 y Figura 2, respecto al nivel de satisfacción del usuario, se observa que 64% de directores atendidos en la UGEL 2024 manifestaron estar satisfechos y un 36% manifestó estar muy satisfecho y ningún director manifiesta estar poco satisfecho.

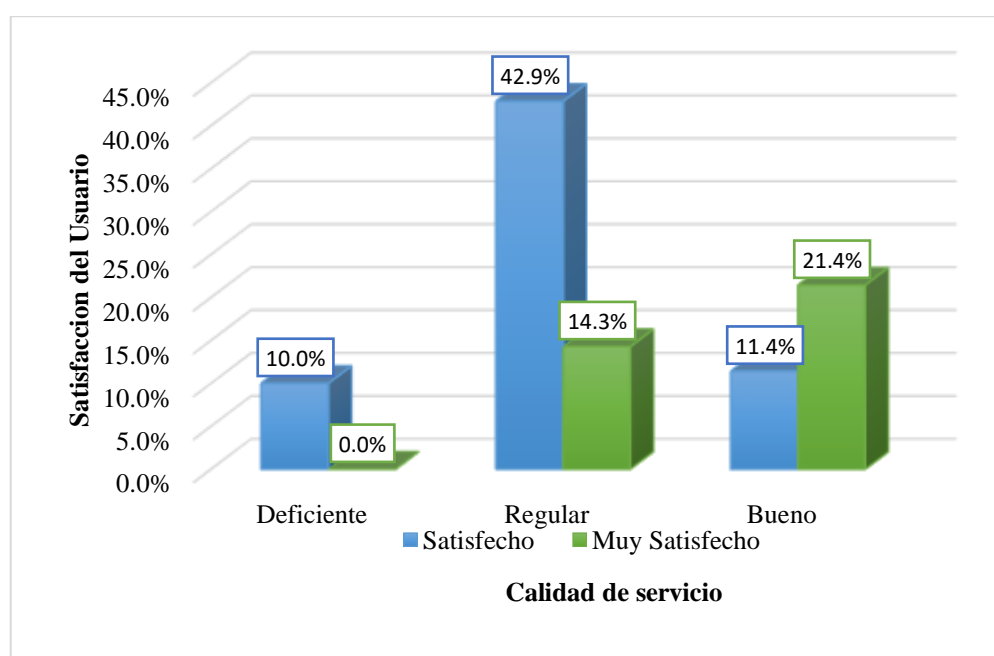
**Tablas de contingencia.**

Tabla 10: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.

Variables		Satisfacción del usuario		Total	
		Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de servicio	Deficiente	f	7	0	7
		%	10.0%	0.0%	10.0%
	Regular	f	30	10	40
		%	42.9%	14.3%	57.1%
	Bueno	f	8	15	23
		%	11.4%	21.4%	32.9%
Total		f	45	25	70
		%	64.3%	35.7%	100.0%

**Chi-cuadrado Observado Valor=14.69 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas.**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.



**Figura 03: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario.**

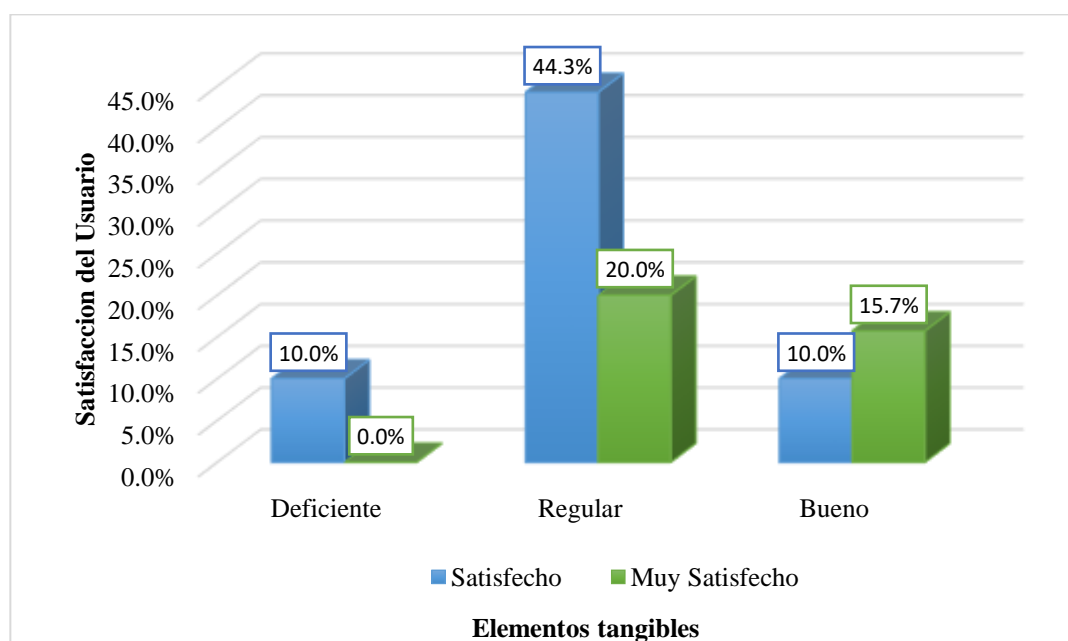
De la tabla 10, Figura 3, deducimos que el 42.9% de directores manifestó que cuando el servicio es regular ellos se sienten satisfechos; así también 21.4% manifestó si el servicio es bueno en la UGEL Sihuas, ellos están muy satisfechos.

Tabla 11: Elementos Tangibles y Satisfacción del Usuario.

Variables	Satisfacción del usuario		Total		
	Satisfecho	Muy satisfecho			
Elementos tangibles	Deficiente	f	7	0	7
		%	10.0%	0.0%	10.0%
	Regular	f	31	14	45
		%	44.3%	20.0%	64.3%
	Bueno	f	7	11	18
		%	10.0%	15.7%	25.7%
Total	f	45	25	70	
	%	64.3%	35.7%	100.0%	

**Chi-cuadrado Observado Valor=9.361 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas.**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.



**Figura 04: Elementos tangibles y satisfacción del usuario**

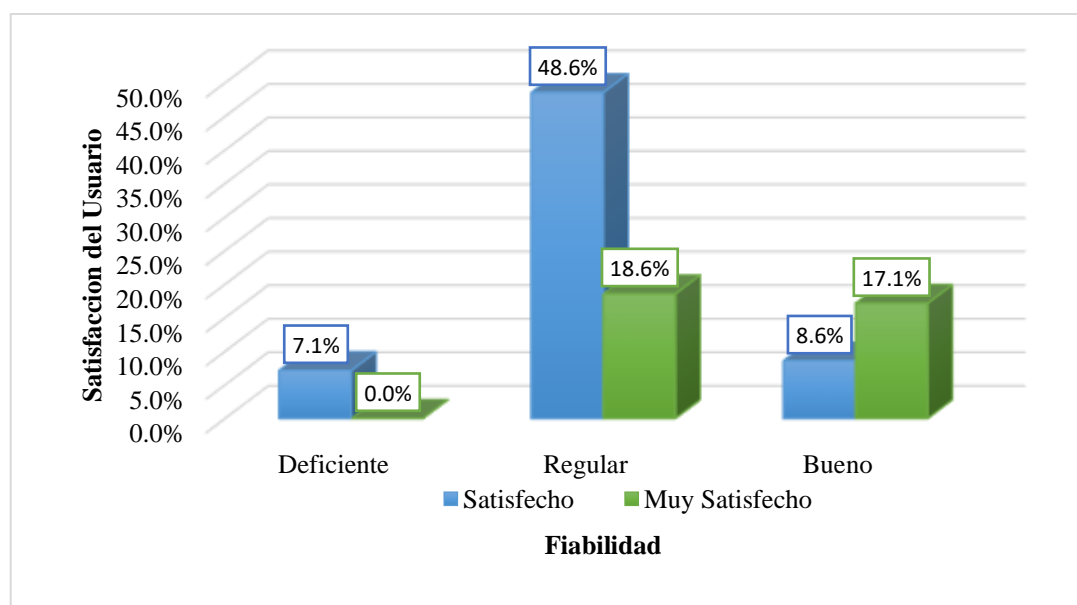
En la figura 04 se observa que un 44.3% de directores indicaron que, cuando el elemento tangible es regular produce satisfacción en ellos y solo el 20.0% se siente muy satisfecho cuando el servicio es regular en la UGEL Sihuas.

Tabla 12: Fiabilidad y Satisfacción del Usuario.

Variables		Satisfacción del usuario		Total	
		Satisfecho	Muy satisfecho		
Fiabilidad	Deficiente	f	5	0	5
		%	7.1%	0.0%	7.1%
	Regular	f	34	13	47
		%	48.6%	18.6%	67.1%
	Bueno	f	6	12	18
		%	8.6%	17.1%	25.7%
Total		f	45	25	70
		%	64.3%	35.7%	100.0%

**Chi-cuadrado Observado Valor= 11.617 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas.**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.



**Figura 05: Fiabilidad y satisfacción del usuario**

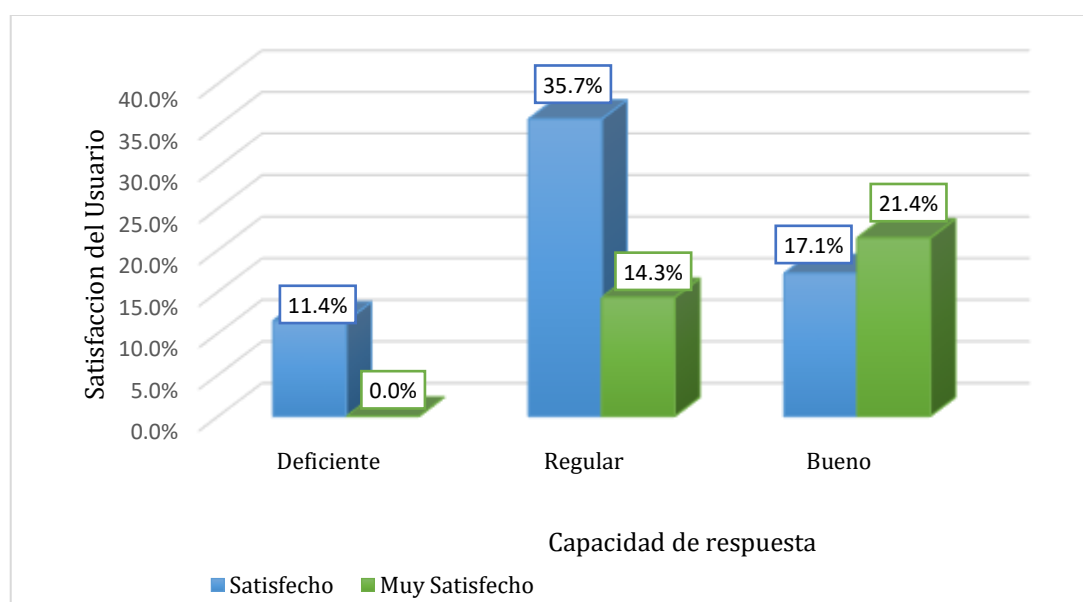
En la figura 05 deducimos que el 48.6% de directores cuando la fiabilidad es regular ellos alcanzan satisfacción y el 18.6% indican estar muy satisfechos en la UGEL Sihuas.

Tabla 13: Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario.

Variables		Satisfacción del usuario		Total	
		Satisfecho	Muy satisfecho		
Capacidad de respuesta	Deficiente	f	8	0	8
		%	11.4%	0.0%	11.4%
	Regular	f	25	10	35
		%	35.7%	14.3%	50.0%
	Bueno	f	12	15	27
		%	17.1%	21.4%	38.6%
Total	f	45	25	70	
	%	64.3%	35.7%	100.0%	

**Chi-cuadrado Observado Valor= 9.852 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas.**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.



**Figura 06:** Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

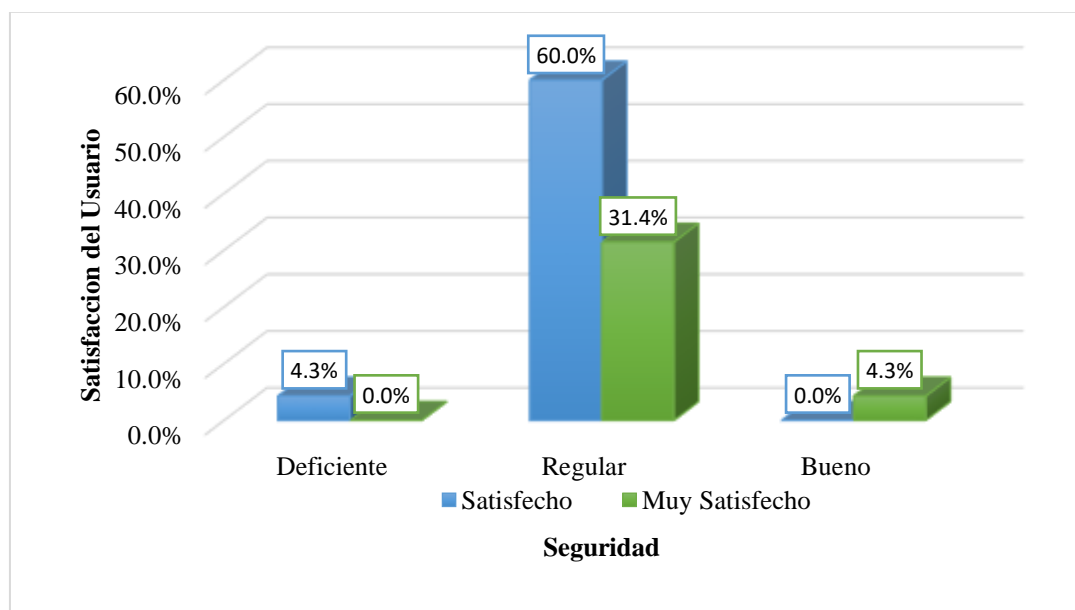
Observamos que el 35.7% de directores indico que cuando capacidad de respuesta es regular produce satisfacción en ellos, el 21.4% están muy satisfechos con una capacidad de respuesta bueno.

Tabla 14: Seguridad y Satisfacción del Usuario.

Variables		Satisfacción del usuario		Total	
		Satisfecho	Muy satisfecho		
Seguridad	Deficiente	f	3	0	3
		%	4.3%	0.0%	4.3%
	Regular	f	42	22	64
		%	60.0%	31.4%	91.4%
	Bueno	f	0	3	3
		%	0.0%	4.3%	4.3%
Total	f	45	25	70	
	%	64.3%	35.7%	100.0%	

**Chi-cuadrado Observado Valor= 7.117 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas.**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.



**Figura 07: Seguridad y satisfacción del usuario.**

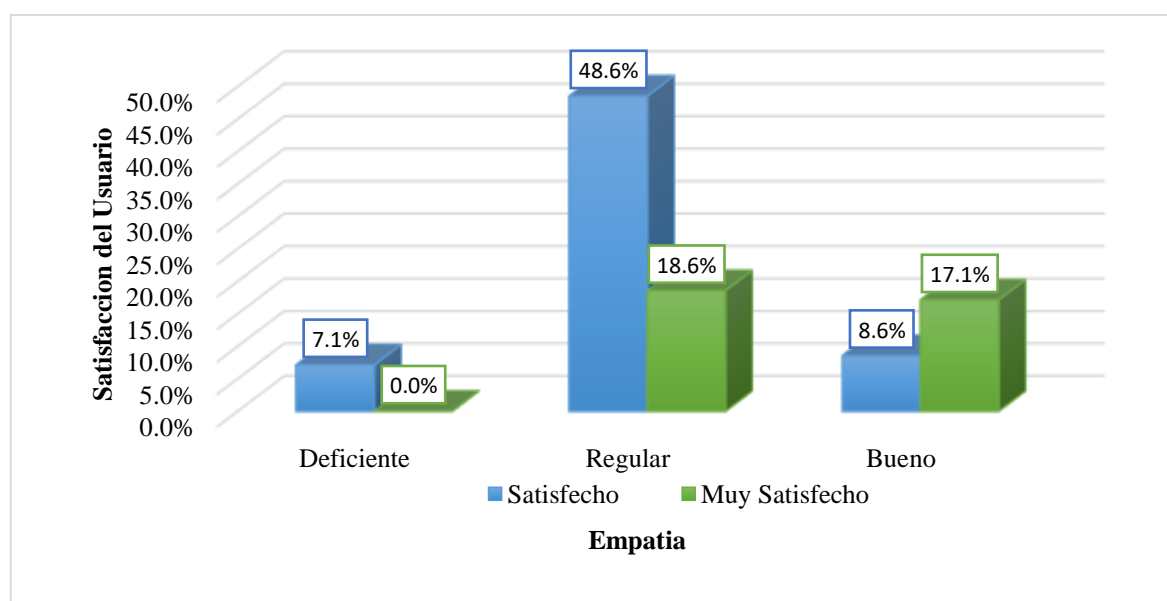
Se indica que el 60.0% de directores respondieron que, si seguridad es regular, produce satisfacción en ellos y el 31.4% están muy satisfechos.

Tabla 15: Empatía y Satisfacción del Usuario.

Variables		Satisfacción del usuario		Total	
		Satisfecho	Muy satisfecho		
Empatía	Deficiente	f	5	0	5
		%	7.1%	0.0%	7.1%
	Regular	f	34	13	47
		%	48.6%	18.6%	67.1%
	Bueno	f	6	12	18
		%	8.6%	17.1%	25.7%
Total		f	45	25	70
		%	64.3%	35.7%	100.0%

**Chi-cuadrado Observado Valor= 11.617 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas.**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directores.



**Figura 08: Empatía y satisfacción del usuario**

Observamos que un 48.6 % de directores percibe una empatía regular en la UGEL Sihuas del cual ellos están satisfechos y el 18.6% con esa percepción se sienten muy satisfechos.

## **Resultados Inferenciales**

Para la obtención de los resultados inferenciales de ambas variables se utilizó estadística paramétrica por presentar datos con distribución normal, aplicando la correlación de Pearson. Y para contrastar las características de calidad de servicio se aplicó estadísticas no paramétricas utilizando Rho de Spearman, debido que los conjuntos de datos de las dimensiones no están distribuidos normalmente con  $P(\text{valor}) < 0.05$  para identificar la relación de las variables puestas en estudio en la UGEL Sihuas 2024.

### **Contrastación de hipótesis de la investigación**

#### **Hipótesis general**

La calidad de servicio se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024

i) Hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>** : No existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**H<sub>1</sub>** : Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

ii) El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$ .

iii) Se realizó la prueba de la Correlación Pearson.

iv) Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $p$  es menor a 0.05.

Aceptar  $H_0$  si  $p$  es mayor a 0.05.

Tabla 16: Prueba de Correlación de Pearson.

Variables	Satisfacción del Usuario	
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,715**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	70

Fuente: Reporte SPSS en su versión 25.

En la tabla 16 obtenemos un coeficiente probado con Pearson igual a 0.715 y sig(bilateral) igual a cero, demostrando una correlación fuerte y positiva. De lo que rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$  infiriendo que ambas variables están significativamente relacionadas según los directores que fueron atendidos en la UGEL Sihuas, 2024.

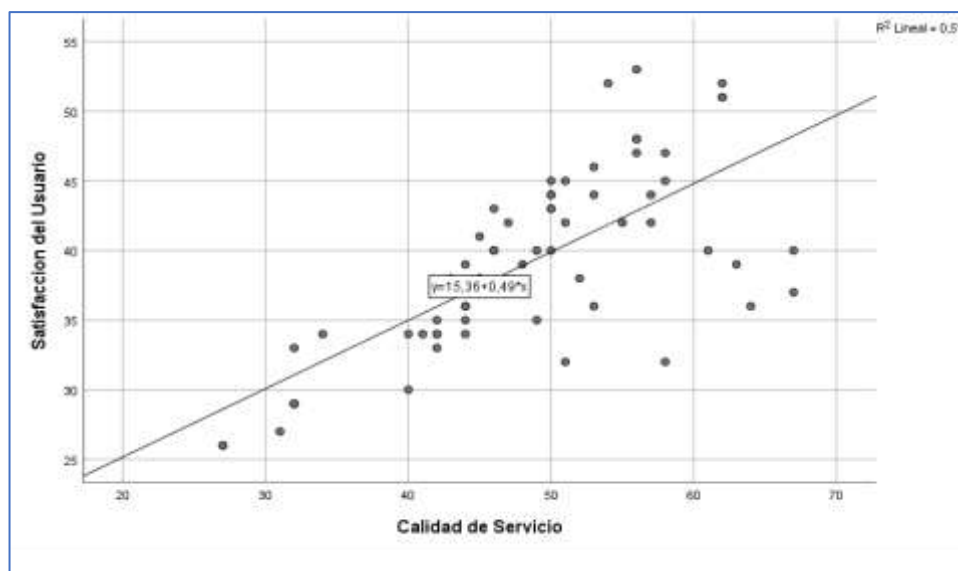


Figura 09: Dispersión de calidad de servicio y satisfacción.

### Primera hipótesis específica

Los elementos tangibles se relacionan significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

#### i) Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>** : No existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**H<sub>1</sub>** : Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local Sihuas-2024.

#### ii) El nivel de significación es $\alpha = 0.05$ .

#### iii) Se realizó la prueba de la Correlación Rho Spearman.

#### iv) Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $p$  es menor a 0.05.

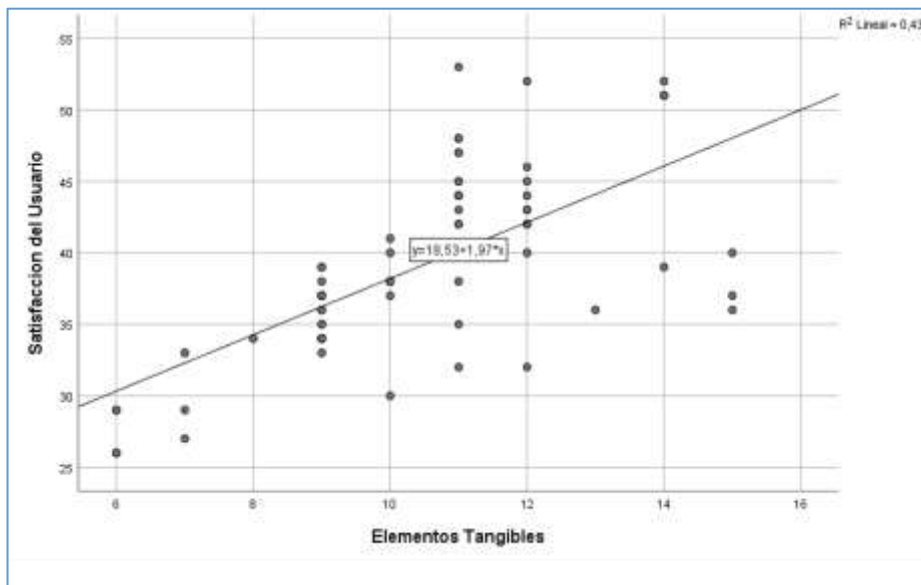
Aceptar  $H_0$  si  $p$  es mayor a 0.05.

Tabla 17: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman.

Variables	Satisfacción del Usuario	
Elementos tangibles	Correlación de Rho de Spearman	,674
	Sig. (bilateral)	.000
	N	70

Fuente: Reporte SPSS en su versión 25.

Según la tabla 17 obtenemos un coeficiente probado con  $r_s$  igual a 0.674 y sig(bilateral) igual a cero, definiendo una moderada correlación y positiva. Rechazando  $H_0$  y aceptando  $H_1$  infiriendo que elementos tangibles se relaciona de forma directa con satisfacción.



*Figura 10: Dispersión de elementos tangibles y satisfacción de usuario.*

### **Segunda Hipótesis específica**

La fiabilidad se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

#### **i) Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existe relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**H<sub>1</sub>** : Existe relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

#### **ii) El nivel de significación es $\alpha = 0.05$**

#### **iii) Se realizó la prueba de Correlación Rho de Spearman.**

#### **iv) Regla de decisión**

Rechazar H<sub>0</sub> si p es menor a 0.05.

Aceptar H<sub>0</sub> si p es mayor a 0.05.

Tabla 18: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman.

Variables	Satisfacción del Usuario	
<b>Fiabilidad</b>	Correlación de Rho de Spearman	,631**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	70

Fuente: Reporte SPSS en su versión 25.

En la tabla 18 obtenemos un coeficiente probado con  $r_s$  igual a 0.631 y sig(bilateral) igual a cero, definiendo una moderada correlación y positiva. De donde rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$  infiriendo que fiabilidad se relaciona de forma directa con satisfacción según manifiestan los directivos de la UGEL Sihuas.

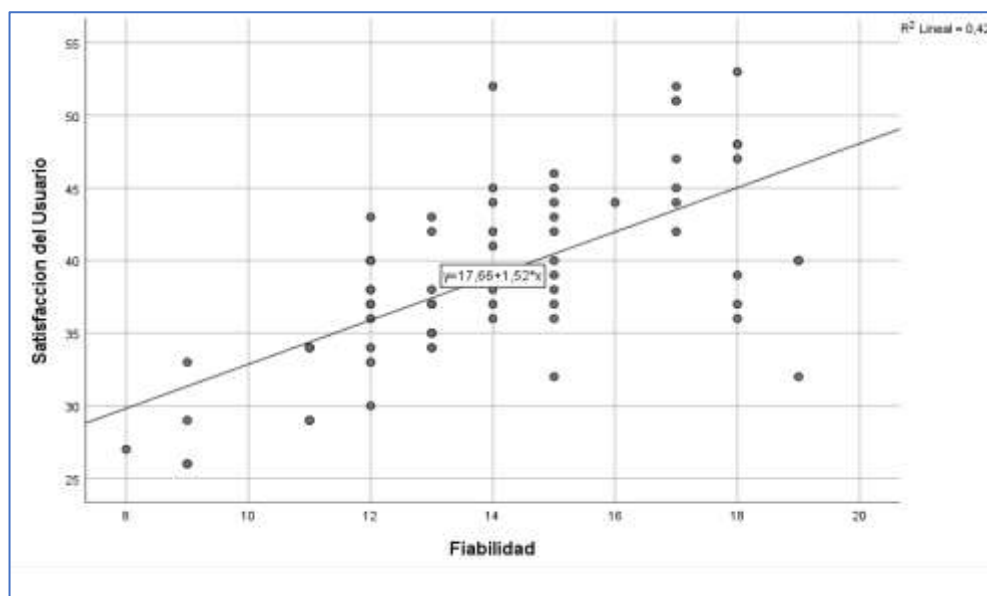


Figura 11: Dispersión de fiabilidad y satisfacción de usuario.

### Tercera Hipótesis específica

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**i) Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**H<sub>1</sub>** : Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**ii)** El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$

**iii)** Se realizó la prueba de Correlación Rho de Spearman.

**iv)** Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si p es menor a 0.05.

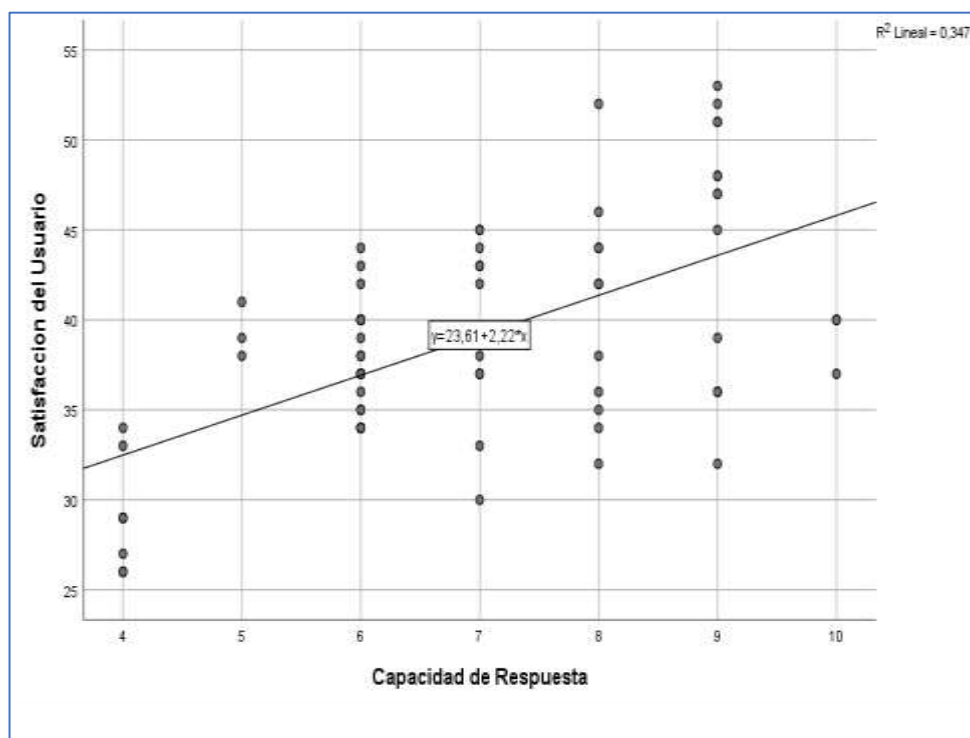
Aceptar H<sub>0</sub> si p es mayor a 0.05.

Tabla 19: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman.

Variables	Satisfacción del Usuario	
Capacidad de respuesta	Correlación Rho de Spearman	,524**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	70

**Fuente:** Reporte SPSS en su versión 25.

En la tabla 19 obtenemos un coeficiente probado con  $r_s$  igual a 0.524 y sig(bilateral) igual a cero, definiendo una moderada correlación y positiva. De donde rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$  infiriendo que capacidad de respuesta está asociada de forma directa con satisfacción según manifestaron los directivos de la UGEL Sihuas.



*Figura 12: Dispersión de capacidad de respuesta y satisfacción de usuario.*

#### **Cuarta Hipótesis específica**

La seguridad se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

##### **i) Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**H<sub>1</sub>** : Existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

##### **ii) El nivel de significación es $\alpha = 0.05$**

##### **iii) Se realizó la prueba de Correlación Rho de Spearman.**

##### **iv) Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  si  $p$  es menor a 0.05.

Aceptar  $H_0$  si  $p$  es mayor a 0.05.

Tabla 20: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman.

Variables	Satisfacción del Usuario	
Seguridad	Correlación Rho de Spearman	,435**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	70

Fuente: Reporte SPSS en su versión 25.

En la tabla 20 obtenemos un coeficiente probado con  $r_s$  igual a 0.435 y sig(bilateral) igual a cero, definiendo una moderada correlación y positiva. De donde rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$  infiriendo que seguridad está asociada de forma directa con satisfacción según manifestaron los directivos de la UGEL Sihuas.

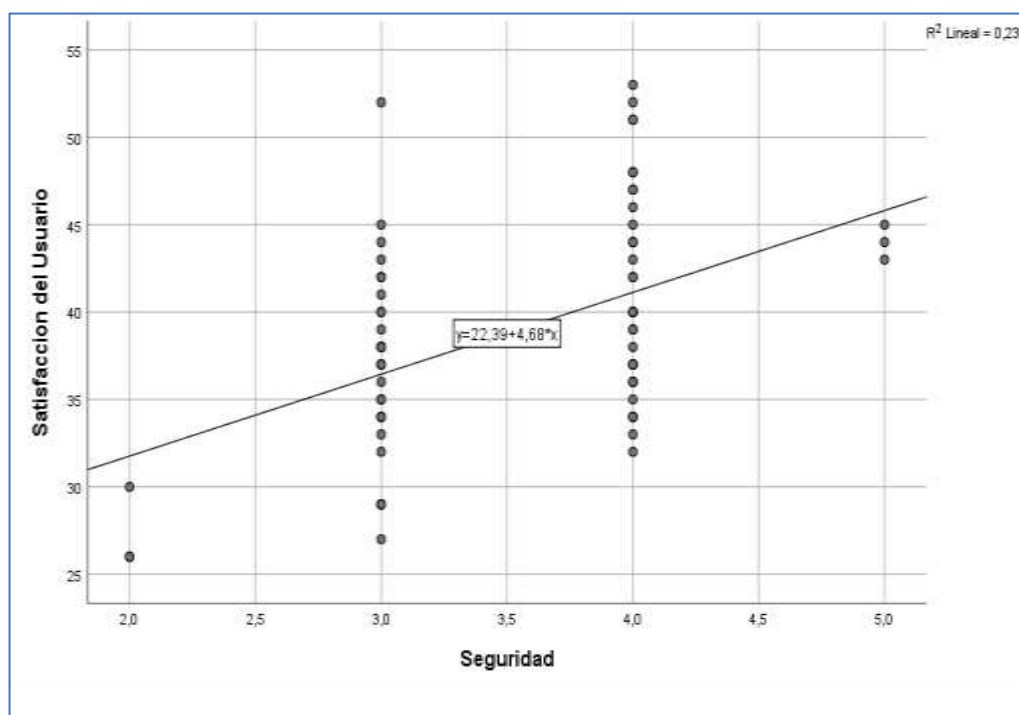


Figura 13: Dispersión de seguridad y satisfacción de usuario.

### Quinta Hipótesis específica

La empatía se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

i) Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>** : No existe relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.

**H<sub>1</sub>**: Existe relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024

ii) El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$

iii) Se realizó la prueba de Correlación Rho de Spearman.

iv) Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si p es menor a 0.05.

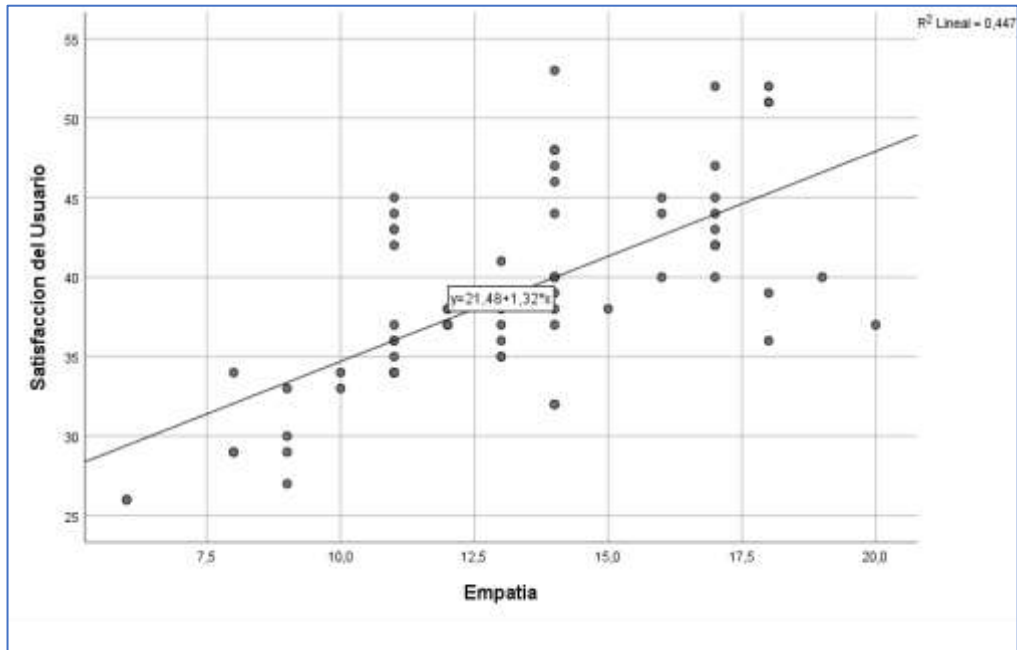
Aceptar  $H_0$  si p es mayor a 0.05.

Tabla 21: Prueba de la Correlación de Rho de Spearman.

Variables	Satisfacción del Usuario	
Empatía	Correlación Rho de Spearman	,663**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	70

Fuente: Reporte SPSS en su versión 25.

En la tabla 21 obtenemos un coeficiente probado con  $r_s$  igual a 0.663 y sig(bilateral) igual a cero, definiendo una moderada correlación y positiva. De donde rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$  infiriendo que empatía está asociada de forma directa con satisfacción según manifestaron los directivos de la UGEL Sihuas.



*Figura 14: Dispersión de empatía y satisfacción de usuario.*

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Los resultados inferenciales para nuestro **objetivo principal** se verificó un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0.715$  siendo positivamente fuerte, con significación bilateral igual a  $0.000 < 0.050$ ; Este valor determinó que la calidad de servicio tiene relación significativa y directa con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Sihuas, 2024. Coincidiendo los resultados con el trabajo de ROMERO et al. (2021) concluyó indicando la correlación de las variables en estudio, obteniendo un  $r$  de Pearson igual a  $0.7145$  el cual indica la una correlación alta. Así también para los autores CÁRDENAS(2023), NINA (2022), GUILLERMO (2018) encontraron valores de Rho de Spearman similares a lo que se obtuvo en nuestro estudio, indicando así que ambas variables están correlacionadas de forma directa y son significativos. De igual manera LLACTAHUAMAN, (2024) concluye que la calidad de servicio está directamente relacionado con la satisfacción del usuario, obtuvo un Tau-b Kendall igual a  $0.847$  y significancia bilateral igual a  $0.000$  indicando una fuerte relación de las variables.

Por otro lado, QUECAÑO (2023) manifestó con un coeficiente de correlación considerable de  $0.708$ . Determinando así que, a mejor servicio la satisfacción también será mayor. De igual manera PAMPA(2021) mediante Spearman probó que calidad de servicio está ligado directamente con satisfacción de las Instituciones Educativas de Huaraz. También MUÑOZ (2021) Concluyó identificando la incidencia positiva entre las variables ya mencionadas anteriormente. Por último, CRUZADO (2021) concluye determinando la asociación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, donde obtuvo un  $r_s = 0,847$  indicando correlación positiva alta.

Continuamos presentando los resultados inferenciales para los objetivos específicos;

Con respecto al **primer objetivo específico** observamos que tiene correlación positiva moderada equivalente a  $0,674$  y  $p$ -valor =  $0.000$  menor a  $0.05$ , siendo ésta significativa, es decir, el elemento tangible está directamente relacionado con la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas-2024. Dichos resultados coinciden con la

tesis de GUILLERMO (2018) donde satisfacción del usuario también está relacionada con la dimensión elementos tangibles, mostrando una correlación positiva moderada de  $r = 0,509$ . Lo mismo CERVANTES (2021), concluyó que la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios externos mostraron un valor de 0.538 por tanto su correlación demuestra ser positivas moderadas. También RIOS (2021) determinó existencia de correlación significativa de las dimensiones con la satisfacción. De la misma forma SOTO (2023) encontró una correlación moderada ( $Rho=0,50$  a  $0,75$ ) y estadísticamente significativa en el componente de elementos tangibles, y la satisfacción de las usuarias ( $p=0,000$ ). Así como también PAMPA (2021) precisó que tangibilidad influyen significativamente en la satisfacción de las II. EE. De igual manera para VILLACORTA, (2021) la dimensión de elementos tangibles contribuye de manera significativa a la empatía demostrada por los trabajadores. Por último, MUÑOZ, (2021) Concluyó que elementos tangibles está correlacionada con la satisfacción.

Para el **segundo objetivo específico** los resultados inferenciales en la tabla 18, señalan un coeficiente de correlación de  $r = 0,631$  siendo alta con  $sig(bilateral) = 0.000$  menor a 0.05; determinando que fiabilidad está directamente asociada con la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024. Coincidiendo con los resultados de GUILLERMO (2018) con  $r_s = 0.603$  estando correlacionadas ambas variables. Así como también los tesis GUZMAN (2023) y CERVANTES (2021) llegaron a concluir que fiabilidad esta correlacionada con satisfacción de forma moderada y positivamente, el segundo autor obtuvo un valor de 0.528 demostrando esta incidencia existente en la UGEL Mariscal Caceres. De igual manera para los autores MUÑOZ (2021), RIOS (2021), CASTILLO(2022) concluyeron que fiabilidad esta correlacionada significativamente con la satisfacción, obteniendo resultados similares en promedio con respecto a nuestro resultado. Por otro lado, CARBAJAL (2023) para fiabilidad mostró correlaciones altas con respecto a satisfacción.

De lo contrario SANCHEZ, (2022) obtuvo que la dimensión de fiabilidad presentó menor satisfacción por lo que se puede deducir que la correlación es baja. El

investigador propuso un plan de mejoras para solucionar las debilidades que se pudo observar en el análisis de los resultados.

Así para el **tercer objetivo específico**, se observa una cifra de correlación igual 0,524 siendo ésta positiva y moderada con sig(bilateral) igual  $0.000 < 0.05$  es decir, la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas-2024. Dichos resultados coinciden con CERVANTES, (2021) y GUILLERMO (2018) los cuales obtuvieron resultados de rs igual a 0.536 y 0.724 respectivamente, indicando que tienen o están correlacionadas positivamente y moderadas capacidad de respuesta y satisfacción. En el mismo sentido PAMPA (2021) demostró en su investigación que la capacidad de respuesta incide de manera positiva en la satisfacción de las I.I.EE. Por otro lado, CASTILLO (2022) en el aspecto de capacidad de respuesta se observó que los pacientes están satisfechos por la buena calidad de atención recibida con un porcentaje de 64.4% obteniendo asociación altamente significativa.

De los resultados del **cuarto objetivo específico** las pruebas inferenciales mostraron una cifra de  $r = ,435$  y sig.(bilateral) igual a  $0.000 < 0.05$ , por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que la seguridad está relacionada directamente con la satisfacción del usuario en UGEL Sihuas, 2024. Los resultados coinciden con los autores como CASTILLO(2022) Respecto a la dimensión de seguridad el mayor porcentaje con 72.0% de usuarios opinaron que la atención en el servicio de diagnóstico por imágenes es buena y están satisfechos existiendo correlación alta y significativa. Así como también GUILLERMO,(2018) demostró que seguridad esta correlacionada con satisfacción obteniendo un  $rs = 0,733$ . De igual manera para PAMPA, (2021) preciso que el constructo de seguridad repercute significativamente en la satisfacción de los directores de Instituciones Educativas. Por otro lado LLACCTAHUAMAN,(2024) indicó que están directamente correlacionadas entre sí, seguridad y la satisfacción demostrándolo con el estadístico de Tau\_b de Kendall = 0.829.

Finalmente, para el **quinto objetivo específico**, se demostró con un valor de correlación  $r = ,663$  y  $\text{sig}(\text{bilateral})$  igual a  $0.000 < 0.05$ , corroborando la existencia de correlación moderada y positiva entre empatía y satisfacción en la UGEL Sihuas 2024. Producto que se asemeja a las siguientes investigaciones de GUZMAN (2023) donde encontró una correlación positiva fuerte para empatía y satisfacción correlacionada en 0,7. Así como también GUILLERMO (2018) sostiene que la satisfacción tiene correlación con la dimensión empatía con  $r_s = 0,679$ . Por otro lado, SANCHEZ (2022) y PAMPA (2021) comprobaron también la incidencia de la empatía en la satisfacción de manera significativa.

Por ultimo CASTILLO,(2022) en empatía el 69.8% indicaron que recibieron una atención de calidad y eso fue satisfactorio para ellos, reflejando una correlación alta y significativa.

## CONCLUSIONES

Para el **objetivo general** se concluye que existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024. El cual fue percibido por los directores obteniendo un  $r$  de 0,715 y sig.(bilateral) igual a 0,000. Demostrados con el estadístico de Pearson. Por el cual se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis de la investigación. Por tanto, a mejor calidad de servicio mejor satisfacción del usuario.

Del **primer objetivo específico** se concluye que elementos tangibles y satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024 se relacionan de forma positiva y significativamente, obteniendo una significancia bilateral de 0.000 y un  $r_s=0,674$ .

En el **segundo objetivo específico** concluimos que existe relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024. Percibido por los directores con una correlación de  $r_s= 0,631$  y Significancia bilateral = 0,000.

Así del **tercer objetivo específico** se infiere que están correlacionadas positivamente y significativamente la capacidad de respuesta con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024. Percibido por los directores con ( $r_s= 0,524$  y Sig.=0,000).

Para el **cuarto objetivo específico** se comprobó que existe relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024. Percibido por los directores con una correlación de  $r_s= 0,435$  y significancia bilateral de 0,000.

Se comprobó para el **quinto objetivo específico** que existe relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024. Percibido por los directores obteniendo un coeficiente de correlación de  $r_s= 0,663$  y significación bilateral de 0,000.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la unidad de gestión educativa local Sihuas a poner en práctica nuevas políticas que permitan al usuario obtener mayor grado de confianza en sus trámites, puesto que si los servidores son confiables el usuario se sentirá aún más satisfecho con el servicio que recibe.

Se aconseja al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas a sensibilizar a sus servidores a solucionar problemas y tramites con celeridad, de los directivos de las Instituciones Educativas en el menor tiempo y sin mucha burocracia.

Se recomienda al director de la UGEL Sihuas, solicitar capacitaciones para todos los servidores públicos a su cargo sobre valores éticos y el trato en la gestión pública, así puedan ser más espáticos con los usuarios y ofrecer una mejor calidad de servicio mejorando la satisfacción para obtener buenas relaciones y tener una mejor imagen como entidad prestadora de servicios.

Por último, se sugiere a todos los funcionarios y servidores públicos de la unidad de gestión educativa local Sihuas-2024 a socializar más y tener mejores relaciones con los usuarios y de igual manera interesarse por las falencias que puedan presentar, para generar mayor satisfacción en los usuarios de toda la jurisdicción de la UGEL Sihuas 2024.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRIGO. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Áncash Huaraz, 2019 de acuerdo al modelo SERVPERF*. HUARAZ: Repositorio UNASAM. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5756>
- BARROS. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una unidad ejecutora educación de Trujillo, 2022*. TRUJILLO: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99809>
- BORRERO. (2020). *Calidad en la atención de los servicios de consulta externa percibida por los usuarios a partir del modelo Servqual en E.S.E. Hospital Piloto Jamundi Valle del Cauca - 2020*. Obtenido de La Referencia: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO\\_596cea66209b2699bafc90711763c598](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_596cea66209b2699bafc90711763c598)
- CAQUI. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020*. Obtenido de Repositorio UNASAM: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5643>
- CÁRDENAS. (2023). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022*. LIMA: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108130>
- Carlos, Cortés, Nájera. (2010). *La Calidad del Servicio de un Centro de Información. Mexico*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3664564>
- CASTILLO. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, servicio de diagnóstico por imágenes, hospital II Huaraz ESSALUD, 2019*. Obtenido de Repositorio UNASAM: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5057>

- CASTILLO, B. (2020). *Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos desde la percepción del usuario en la ciudad de Tepic,.* Mexico: Repositorio Institucional ARAMARA. Obtenido de <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/2273>
- CERVANTES. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de.* TARAPOTO: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58850>
- CHAVEZ. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019.* CHIMBOTE: Repositorio USP. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/16531>
- CHUMPITAZ. (2021). *Factores que determinan la calidad de servicio y su relación con la satisfacción estudiantil universitaria estatal utilizando ecuaciones estructurales.* Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Nacional Agraria la Molina : <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/4642>
- Cifuentes. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.* Lima: Repositorio Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes\\_SRA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes_SRA.pdf?sequence=1)
- CRUZADO. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.* TARAPOTO: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55431>
- ELLIS, P. &. (1999). International Journal of Contemporary Hospitality Management. VI(7), págs. 326-339. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#redalyc\\_2804914509\\_ref40](https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#redalyc_2804914509_ref40)

- GUILLERMO. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. Huacho: Repositorio UJFSC. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2496>
- GUZMAN. (2023). *Evaluar la relación de las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de medicina prepagada en Santiago de Cali*. Obtenido de Repositorio de Universidad Autónoma de Occidente: <https://red.uao.edu.co/entities/publication/d48f58a3-84bd-4801-8763-c8457ceb2359>
- ILLANES. (2023). *Análisis de la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes con discapacidad que acuden al Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS de la ciudad de Guaranda en el año 2021*. Obtenido de Red de Repositorios de acceso abierto a la ciencia- La Referencia: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_72517bdad7d6386528a97e6c271685ff](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_72517bdad7d6386528a97e6c271685ff)
- J., T. (2021). FIABILIDAD DE LAS ESCALAS: Interpretación y Limitaciones del Alfa de Cronbach. *Universidad Estatal a Distancia · Escuela de las Ciencias de la Administración*, 4,5. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Fiabilidaddelasescalas-interpretacinylimitacionesdelAlfadeCronbach..pdf>
- Kotler, Armstrong. (2012). *Marketing*. Mexico: Pearson. Obtenido de [file:///C:/Users/solai/Downloads/Kotler\\_P\\_and\\_Armstrong\\_G\\_2012\\_Marketing.pdf](file:///C:/Users/solai/Downloads/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing.pdf)
- Kotler, Keller. (2012). *Dirección de Marketing* (decimo cuarta edición ed.). Mexico: Pearson. Obtenido de <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- LIGÑA. (2020). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA PRESTADORA EXTERNA DEL IESS ODONTOMÉDICA*. ECUADOR: Universidad Católica

de Santiago de Guayaquil. Obtenido de  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15843>

LIZARDO.C. (2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio odontológico del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2022*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5697>

LLACCTAHUAMAN. (2024). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari - Kimbiri - Villa Virgen, Cusco 2021*. CUSCO: REPOSITORIO UNSCH. Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/6311>

MAS. (2019). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Director De Instituciones Educativas De Nivel Primaria De La UGEL 02, La Esperanza, 2019*. TRUJILLO: Repositorio UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37499>

Mejias, Marique. (2011). *Dimensiones de satisfacción de Clientes*. (I. Industrial, Editor) Obtenido de Universidad de Carabobo: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Melgarejo. (2023). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA SAN PABLO, HUARAZ, 2022*. HUARAZ: Repositorio UNASAM. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5828>

MESTANZA. (2022). *Análisis de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los usuarios del Centro de Especialidades Centro Médico Social (CMS) de la ciudad de Guayaquil*. ECUADOR: Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20134>

MORALES. (2021). *INFLUENCIA DEL PERFIL SOCIO-DEMOGRÁFICO EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CLIENTES DEL*

*CENTRO DE FISIOTERAPIA Y REHABILITACIÓN FISIOMEDIC, TACNA - 2019. TACNA. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1904/Morales-Checalla-Felix.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*

MUÑOZ. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. ECUADOR: REPOSITORIO DIGITAL UNTUMBES. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2511>*

NINA. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2022. LIMA: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96984>*

ORDOÑEZ. (2023). *Análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud el Fortín de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20389>*

PAMPA. (2021). *Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar qali warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020. Obtenido de Repositorio UNASAM: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4516>*

Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1993). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y su Implicaciones para la investigación futura. Nueva York: Journal of Marketing.*

PIATTINI. (2019). *Calidad de los servicios basados en tecnologías de la información. MADRID: RA-MA.*

PRÍAS. (2023). *Calidad de atención percibida y su influencia en la satisfacción del usuario externo con diagnóstico de Covid-19, sobre el servicio de los profesionales de enfermería del Hospital General Guasmo Sur. Obtenido de*

Repositorio Digital Universidad Católica Santiago de Guayaquil:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20246>

QUECAÑO. (2023). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CESANTE EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL AREQUIPA SUR EN EL AÑO 2023*. AREQUIPA: REPOSITORIO ULASALLE. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12953/198>

R.A.E. (2023). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/servicio>

RIOS. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la oficina de actas, registros y certificados de la FCSS UPLA, 2019 - HUANCAYO*. Obtenido de Repositorio Institucional UPLA:  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2240>

ROMERO et al. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.329](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329)

SAENZ. (2023). *Análisis de la relación entre la calidad de atención percibida por los usuarios y su nivel de satisfacción en la Caja Nacional de Salud Regional La Paz*. BOLIVIA: RI-UMSA. Obtenido de  
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/35075>

SANCHEZ. (2022). *Análisis de la calidad del servicio de rehabilitación y la satisfacción del cliente en la clínica CETAD Hogares Kairós*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17761>

SANTOS. (2022). *Calidad de servicio del profesional de enfermería y satisfacción del usuario apendicectomizado en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2021*. Obtenido de Repositorio Institucional Norbert Wiener:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6569>

- SHAPIAMA. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas, 2020*. TARAPOTO: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48417>
- SOTO. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, Centro Materno Infantil “César López Silva” Villa El Salvador 2022 - 2023-LIMA*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal.: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8247>
- SUERO. (2021). *Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro Odontológico Policial Angamos 2021*. HUACHO: Repositorio USP. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/15705>
- TORRES. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49356>
- UGARTE. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos-LIMA*. Obtenido de Registro Nacional de Trabajos de Investigación: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2865260>
- VERA. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020*. GUAYAQUIL - ECUADOR: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51899>
- VILLACORTA. (2021). *Calidad del Servicio y Empatía en los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo 2020-UCAYALI*. Obtenido de Repositorio Institucional UNU: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6046>
- VILLANUEVA. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II ESSALUD, Huaraz, 2019*. Obtenido de

Repositorio UNASAM:

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4856>

ZAMBRANO. (2022). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022*. ANCASH: REPOSITORIO UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99791>

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>“Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad Gestión Educativa Local de Sihuas - 2024”</p>	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Sihuas, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.</li> <li>✓ Establecer la relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.</li> <li>✓ Establecer la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.</li> <li>✓ Establecer la relación de la seguridad con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.</li> <li>✓ Establecer la relación de la empatía con la satisfacción del usuario de la UGEL Sihuas, 2024.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>calidad de servicio se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los elementos tangibles se relacionan significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.</li> <li>✓ La fiabilidad se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.</li> <li>✓ La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con</li> </ul>	<p><b>a. Tipo y Diseño de investigación.</b></p> <p><b>Tipo de Investigación</b> es de tipo aplicada, la metodología y cuantitativa.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> es descriptiva, no experimental de corte transversal. Se utilizará como técnica la encuesta y el instrumento será el cuestionario.</p> <p><b>b. Población – Muestra</b></p> <p>La población será de 113 directores de los niveles primaria y secundaria entre nombrados y contratados de las instituciones educativas de la UGEL SIHUAS.</p> <p>La muestra será tomada por conveniencia del investigador, facilidad y disminución de costos se tomará como muestra a 60 directores de los niveles primaria y secundaria quienes hacen sus trámites en la unidad de gestión educativa local de Sihuas.</p>

			<p>satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.</p> <p>✓ La seguridad se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.</p> <p>✓ La empatía se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en la UGEL Sihuas, 2024.</p>	
--	--	--	--	--

## ENCUESTA

**Datos:**

**Información General:**

**Finalidad:** Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses.

**Instrucciones:**

La presente técnica de encuesta, busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa local de Sihuas”, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

**Variables de Estudio: “calidad de servicio y Satisfacción de usuario”**

### Escala de Valoración

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

Ítems		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>						
P1	¿La UGEL SIHUAS atiende los trámites administrativos justo a tiempo (Just in time)?					
P2	¿En la UGEL SIHUAS el personal administrativo es puntual?					
P3	¿La UGEL SIHUAS respeta la secuencia del trámite documentario?					
P4	¿En la UGEL SIHUAS existe reserva de citas para realizar algún trámite?					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta.</b>						
P5	¿En la UGEL SIHUAS existe burocracia en los tramites por parte de los servidores?					
P6	¿En la UGEL SIHUAS se aplica la simplificación administrativa documentaria?					
<b>Dimensión 3 : Seguridad.</b>						
P7	¿Los servidores de la UGEL SIHUAS son confiables?					

<b>Dimensión 4: Empatía.</b>						
P8	¿Los servidores de la UGEL SIHUAS están prestos a solucionar problemas?					
P9	¿Los servidores de la UGEL SIHUAS muestran tolerancia y respeto hacia los usuarios?					
P10	¿Los servidores de la UGEL SIHUAS ofrecen una atención personalizada a los usuarios?					
P11	¿La UGEL SIHUAS tiene horarios flexibles para la atención a los usuarios?					
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>						
P12	¿La UGEL SIHUAS cuenta con equipamiento y materiales modernos para la atención al usuario?					
P13	¿La UGEL SIHUAS Cuenta con ambientes e instalaciones adecuadas para brindar un buen servicio?					
P14	¿El servidor se identifica con la UGEL SIHUAS?					
<b>Dimensión 6: Calidad funcional percibida.</b>						
P15	¿El servidor de la UGEL SIHUAS cumple con el servicio que Ud. espera?					
P16	¿La UGEL SIHUAS cuenta con servidores capacitados?					
<b>Dimensión 7: Calidad técnica percibida</b>						
P17	¿Ud. Observa mejoras en el servicio brindado por la UGEL SIHUAS?					
P18	¿Ud. se siente conforme con el servicio brindado por los servidores de la UGEL SIHUAS?					
<b>Dimensión 8: Valor de servicio</b>						
P19	¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la UGEL SIHUAS?					
P20	¿Cuándo se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados por la UGEL SIHUAS, el servidor mostró interés por resolverlo?					
<b>Dimensión 9: Confianza</b>						
P21	¿Al realizar un trámite el personal de la UGEL SIHUAS ostenta credibilidad?					
P22	¿La UGEL SIHUAS se preocupa por satisfacer las necesidades de sus usuarios?					
<b>Dimensión 10: Expectativas</b>						
P23	¿El servicio que se ofrece la UGEL SIHUAS se adapta a sus necesidades como usuario?					
P24	¿El personal de la UGEL SIHUAS posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?					
P25	¿Existe algún personal que brinde una atención personalizada en la UGEL SIHUAS?					

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador:

Fecha:

Especialidad:

Nombre del instrumento evaluado:

Autor del instrumento:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión  
Educativa Local de Sihuas 2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos- cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					
<b>Sumatoria parcial</b>						
<b>Sumatoria Total</b>		<b>(Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)</b>		<b>(Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

Aporte y/o sugerencia para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.-** Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

**Coefficiente de Validez**

----- = -----

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

-----  
**Firma del Experto**  
**Grado Académico**  
**DNI:**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador:

Fecha:

Especialidad:

Nombre del instrumento evaluado:

Autor del instrumento:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión  
Educativa Local de Sihuas 2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos- cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?					
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					
<b>Sumatoria parcial</b>						
<b>Sumatoria Total</b>		<b>(Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)</b>		<b>(Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

Aporte y/o sugerencia para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.-** Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

**Coefficiente de Validez**

----- = -----

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

-----  
**Firma del Experto**  
**Grado Académico**  
**DNI:**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador:

Fecha:

Especialidad:

Nombre del instrumento evaluado:

Autor del instrumento:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión  
Educativa Local de Sihuas 2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos- cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					
<b>Sumatoria parcial</b>						
<b>Sumatoria Total</b>		<b>(Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)</b>		<b>(Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

Aporte y/o sugerencia para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.-** Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

**Coefficiente de Validez**

----- = -----

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

-----  
**Firma del Experto**  
**Grado Académico**  
**DNI:**

**Base de datos calidad de servicio.**

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
E1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3
E2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3
E3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3
E4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3
E5	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3
E6	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3
E7	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3
E8	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3
E9	2	3	3	4	5	2	4	3	3	1	3	3	3	3
E10	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4
E11	2	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3
E12	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4
E13	2	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3
E14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E17	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3
E18	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
E19	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3
E20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
E21	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3
E22	3	3	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
E23	3	3	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
E24	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
E25	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
E26	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	4	3	2
E27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3
E28	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4
E29	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	4	3	2
E30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3
E31	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	4
E32	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	4	4	2
E33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3
E34	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	4
E35	3	2	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4
E36	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
E37	3	2	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4
E38	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
E39	3	2	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4

E40	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	2	4	4	4
E41	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	2	4	4	4
E42	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	2	4	4	4
E43	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3
E44	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3
E45	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3
E46	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3
E47	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3
E48	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3
E49	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3
E50	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3
E51	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3
E52	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
E53	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
E54	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
E55	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
E56	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5
E57	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3
E58	2	2	5	3	2	5	2	2	1	4	2	2	5	3
E59	3	2	5	3	3	5	4	3	3	4	3	2	5	4
E60	3	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4
E61	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E62	4	3	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3
E63	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3
E64	3	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3
E65	3	3	5	4	4	5	3	3	2	5	3	4	5	4
E66	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3
E67	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	2
E68	3	3	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3
E69	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3
E70	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

### Base de datos satisfacción de usuario.

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
E1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3
E2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3
E3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
E4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2
E5	3	3	2	4	1	2	3	2	3	3	3
E6	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2

E7	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3
E8	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
E9	3	4	3	2	2	4	2	2	2	5	4
E10	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4
E11	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3
E12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E13	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3
E14	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2
E15	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2
E16	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4
E17	3	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3
E18	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4
E19	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E20	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3
E21	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
E22	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3
E23	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3
E24	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4
E25	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
E26	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4
E27	3	4	3	5	2	3	3	4	4	4	3
E28	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E29	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E30	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
E31	3	4	3	3	4	2	4	3	4	5	3
E32	3	2	3	3	4	3	5	5	5	4	3
E33	5	4	3	5	5	2	3	4	2	2	5
E34	3	2	4	3	4	3	5	5	5	4	3
E35	3	4	4	5	3	4	4	4	5	1	3
E36	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4
E37	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4
E38	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
E39	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4
E40	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4
E41	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E42	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3
E43	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4
E44	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4
E45	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5
E46	5	5	4	3	4	2	3	5	5	4	5
E47	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4
E48	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4

E49	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4
E50	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4
E51	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E52	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
E53	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
E54	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
E55	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3
E56	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3
E57	3	3	5	4	1	2	3	2	3	3	3
E58	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	3
E59	3	4	5	4	2	2	3	2	4	3	3
E60	5	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5
E61	3	4	5	5	2	3	3	4	4	4	3
E62	3	2	5	3	4	3	3	4	4	4	3
E63	5	4	5	5	5	2	3	4	2	2	5
E64	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4
E65	3	3	5	3	2	3	3	3	4	4	3
E66	3	3	5	2	4	4	4	3	4	5	3
E67	3	2	5	3	4	3	5	5	5	4	3
E68	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
E69	2	3	5	4	3	3	2	2	3	3	2
E70	4	3	5	3	4	2	2	3	3	4	4



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>1. Información del Autor</b>			
MIRTHA NORMA JARA JIMÉNEZ		44908921	solaire_1@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	Teoría	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Graduación Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Graduación Profesional	<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
<b>3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup></b>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>			
Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad Gestión Educativa Local de Sihuas - 2024			
<b>5. Programa Académico</b>			
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA			
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="#">info@repositorio.usp.edu.pe/acceso</a> )	<input type="checkbox"/>	Acceso restringido <sup>3</sup> ( <a href="#">info@repositorio.usp.edu.pe/acceso</a> ) (?)
( <sup>4</sup> )En caso de restringido sustentar motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

Lugar	Dis	Mes	Año
Chimbote	15	11	2024



  
Firma

#### Referencias

1. Según Resolución del Consejo Superior N° 003-2018-DS/REDC-CE, Reglamento del Reglamento de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, en el inciso 8.2.
2. Ley N° 20205, Ley que promueve el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y O.I. 008-2019-PCB.
3. El autor otorga el tipo de acceso abierto o público, excepto si la Universidad San Pedro con licencia no exclusiva, para que se pueda hacer copias de backup en la nube y difundir en el Repositorio Institucional Digital.
4. Registro de copyright de Creative Commons y Propiedad Intelectual de acuerdo con el Anexo de la Ley 822.
5. En caso de que el autor otorga el acceso restringido, sustentará los datos del autor y motivo de la obra, de acuerdo a la Directiva MSP-2018-CONCYTEC-002 (Numeradas 5.2 y 5.3) que normó el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
6. Con Licencia Creative Commons (CC) es un estándar internacional sin fines de lucro que permite el desarrollo de los contenidos conjuntos de Internet, las redes y de conocimiento científico que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras científicas y culturales, entre otros. Susa Estrada es el único gobierno que el autor otorga el acceso por su obra.
7. Según el inciso 12.1, del artículo 12° del Reglamento de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RMTI) de la Universidad San Pedro, los trabajos de investigación que se presenten para el Repositorio Institucional Digital (RIND) o para el Repositorio 42CMI.

Nota: En caso de fallecimiento de los datos, se presentará de acuerdo a ley 27464, con el, número 33.33.

## Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad Gestión Educativa Local de Sihuas - 2024

### INDICADORES DE ORDENAMIENTO



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	11%
2	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1%

9	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Excluir bibliografía

Agrupado

Activo

Excluir coincidencias + 10 words