



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL



#### TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL DOCENTE USUARIO/A  
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL YUNGUYO, 2023**

**PRESENTADA POR:**

**LUZ MERY CHATA QUISPE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL**

**CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**PUNO, PERÚ**

**2023**

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL DOCENTE USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL Y**

AUTOR

**LUZ MERY CHATA QUISPE**

RECuento DE PALABRAS

**24642 Words**

RECuento DE CARACTERES

**135740 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**103 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 17, 2024 9:32 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 17, 2024 9:34 AM GMT-5**

### ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Dr. S. Eladia Margot De la Riva Valle  
DOCENTE F.T.S. - UNA  
CASP. 5164



Resumen



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

#### TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL DOCENTE USUARIO/A  
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL YUNGUYO, 2023**



PRESENTADA POR:

**LUZ MERY CHATA QUISPE**

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL**

**CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....  
D.Sc. PATRYCIA CORREA CHARAJA

PRIMER MIEMBRO

.....  
Mg. CATHY IVONNE ALARCON PORTUGAL

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
M.Sc. ELIZABETH SUCAPUCA TITO

ASESOR DE TESIS

.....  
Dra. ELADIA MARGOT DE LA RIVA VALLE

Puno, 15 de diciembre de 2023

**ÁREA:** Dirección estratégica de recursos humanos.

**TEMA:** Calidad de servicio y la satisfacción.

**LÍNEA:** Dirección y gestión de personal.



## DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado fortaleza en cada paso, brindarme la luz de cada día y haber puesto en mi vida a personas que me brindaron su apoyo incondicional durante este periodo de aprendizaje.

A mis esposo e hijos, por motivarme y apoyarme a lograr mis objetivos.

A mis padres, quienes me inculcaron valores, principios y la perseverancia para una superación.

*Luz Mery Chata Quispe*



## AGRADECIMIENTOS

A la primera casa de estudios Universidad Nacional del Altiplano Puno, escuela de Postgrado y la Maestría en Trabajo Social, por acogerme en sus aulas.

A los prestigiosos catedráticos de la Maestría en Trabajo Social, por sus saberes impartidos durante los estudios de posgrado.

A mis jurados de tesis, D.Sc. Patrycia Correa Charaja, Mg. Cathy Ivonne Alarcón Portugal y M.Sc. Elizabeth Sucapuca Tito, por sus valiosas orientaciones y aportes en el trabajo de investigación.

A mi asesora Dra. Eladia Margot De La Riva Valle, por su guía incondicional en el desarrollo de la investigación.

*Luz Mery Chata Quispe*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Teorías de la calidad de servicio	5
1.1.2	Calidad en el servicio	10
1.1.3	Dimensiones de la calidad de servicio	18
1.1.4	Teoría de la satisfacción	20
1.1.5	Satisfacción del usuario	22
1.1.6	Dimensiones de la satisfacción del usuario	23
1.2	Antecedentes	25
1.1.1	Internacionales	25
1.1.2	Nacionales	26
1.1.3	Locales	29

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	32
2.2	Enunciados del problema	33
2.2.1	Problema general	33
2.2.2	Problemas específicos	33
2.3	Justificación	33
2.4	Objetivos	34
2.4.1	Objetivo general	34



2.4.2	Objetivos específicos	34
2.5	Hipótesis	35
2.5.1	Hipótesis general	35
2.5.2	Hipótesis específicas	35
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
3.1	Lugar de estudio	36
3.2	Población	36
3.3	Muestra	37
3.4	Método de investigación	37
3.5	Descripción detallada de métodos, uso de materiales, equipos o insumos en forma de párrafos y por cada objetivo específico	41
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Resultados	42
4.1.1	Calidad de servicio (variable X)	42
4.1.2	Satisfacción de servicio (Variable Y)	47
4.1.3	Calidad de servicio y satisfacción de servicio	50
4.1.4	Confiabilidad y satisfacción de servicio	53
4.1.5	Tangibilidad y satisfacción de servicio	57
4.1.6	Seguridad y satisfacción de servicio	61
4.1.7	Empatía y satisfacción de servicio	64
4.2	Discusión	67
CONCLUSIONES		71
RECOMENDACIONES		73
BIBLIOGRAFÍA		74
ANEXOS		80



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	39
2. Confiabilidad de la calidad de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	42
3. Tangibilidad de la calidad de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	44
4. Seguridad de la calidad de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	45
5. Empatía de la calidad de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	46
6. Dimensión humana de la satisfacción de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	47
7. Dimensión técnica de la satisfacción de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	48
8. Dimensión entorno de la satisfacción de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	49
9. Calidad de servicio y satisfacción del servicio de los docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	50
10. Correlación de Spearman entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario	52
11. Confiabilidad y satisfacción del servicio de los docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	54
12. Correlación de Spearman entre la confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario	56
13. Tangibilidad y satisfacción del servicio de los docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	58
14. Correlación de Spearman entre la tangibilidad de servicio y satisfacción del usuario	59
15. Seguridad y satisfacción del servicio de los docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.	61
16. Correlación de Spearman entre la seguridad del servicio y satisfacción del usuario	63



17. Empatía y satisfacción del servicio de los docentes usuarios/as de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. 65
18. Correlación de Spearman entre la empatía del servicio y satisfacción del usuario 66



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Modelo SERVQUAL calidad de servicio	20
2. Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo	36
3. Diagrama de dispersión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.	53
4. Diagrama de dispersión entre la confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario.	57
5. Diagrama de dispersión entre la Tangibilidad de servicio y satisfacción del usuario	60
6. Diagrama de dispersión entre la Seguridad de servicio y satisfacción del usuario.	64
7. Diagrama de dispersión entre la Empatía de servicio y satisfacción del usuario	67



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	80
2. Operacionalización de variables	82
3. Tablas descriptivas	84
4. Instrumentos de recolección de datos	85
5. Base de datos	87



## RESUMEN

La calidad de servicio es un elemento de importancia, puesto que mide como la entidad comprende las necesidades y satisface las expectativas del usuario en una institución pública, a través de un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún en condiciones imprevistas que se presenten, donde el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. La metodología utilizada fue el método deductivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo correlacional, con una muestra probabilística de 132 docentes usuarios. Los resultados demostraron que la calidad de servicio que reciben es regular (78.8%), de acuerdo a las dimensiones se tiene una confiabilidad en la calidad regular (95,5%), la tangibilidad en la calidad es regular (97,7%), la seguridad en la calidad es regular (96,2%) y la empatía en la calidad es regular (97,7%), además el 84.8% de docentes usuarios tienen una satisfacción de servicio media. Concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo con un  $r= 0,585$  y un nivel de significancia de 0.000; es decir que mientras exista una buena calidad de servicio se tendrá una buena satisfacción por parte del usuario docente.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, docentes, satisfacción, usuario.



## ABSTRACT

Service quality is an important element, since it measures how the entity understands the needs and meets the expectations of the user in a public institution, through an accessible, adequate, agile, flexible, appreciable, useful, timely, safe service. and reliable, even in unforeseen conditions that arise, where the user feels understood, cared for and served personally, with dedication and efficiency. The objective was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the user teacher in the Yunguyo Local Educational Management Unit. The methodology used was the deductive method, with a quantitative approach, non-experimental and correlational design, with a probabilistic sample of 132 user teachers. The results showed that the quality of service they receive is regular (78.8%), according to the dimensions there is regular quality reliability (95.5%), the tangibility of the quality is regular (97.7%). , security in quality is regular (96.2%) and empathy in quality is regular (97.7%), in addition, 84.8% of user teachers have average service satisfaction. Concluding that there is a positive and significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of the user teacher of the Yunguyo Local Educational Management Unit with an  $r= 0.585$  and a significance level of 0.000; That is to say, as long as there is a good quality of service, there will be good satisfaction on the part of the teaching user.

**Keywords:** Quality, service, teachers, satisfaction, user.

## INTRODUCCIÓN

La política de estado está orientado a construir una nación eficiente, eficaz, moderna y transparente, con un servicio calidad orientada a la persona, en ese contexto encontramos un conjunto de aspectos relevantes que han marcado la trayectoria e institucionalidad en el proceso de modernidad de la gestión pública en el Perú, entre ellos la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, cuyo objetivo principal es la persona, quien debe gozar de igualdad de oportunidades, gozar de una vida plena dentro de una sociedad democrática, pacífica, respetuosa de los derechos humanos, libre del temor y de la violencia. (Secretaria de Gestión Pública , 2022)

Así mismo, la Secretaria De Gestión Pública (2022) en la Política N° 24 del Acuerdo Nacional del Perú, establece ampliar y mejorar los servicios en la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites, así como la prestación de los servicios públicos los cuales se evalúan periódicamente. En tanto la calidad del servicio es una de las expectativas de gestión en las instituciones públicas y privadas, donde los usuarios esperan un buen trato y una atención exclusiva, con estándares de fiabilidad, calidad, tiempos, costos, y constante innovación.

En el Perú, los servicios que ofrecen las instituciones públicas en su mayoría no pasan por un proceso de evaluación que permita conocer el nivel de satisfacción del usuario por la prestación de servicio que recibió, por otro lado, en algunas instituciones que aplican esta evaluación, reflejan resultados de una calidad de servicio en un nivel bajo y moderado. Es así que los usuarios no se encuentran satisfechos con los servicios, por lo que sería muy importante que las entidades públicas implementen procesos de evaluación para medir la calidad de servicio que brindan y a partir de ello realizar cambios o mejoras para tener usuarios satisfechos, valorados y por ende felices (Maydana, 2022).

En la región de Puno y en específico en la provincia de Yunguyo, se tiene la presencia de instituciones públicas y privadas que brindan servicios en diferentes ámbitos como salud, educación, defensa publica, servicios financieros, saneamiento, recreación y otros, estos servicios son destinados a satisfacer las necesidades de la población; en ese contexto ubicamos a la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, institución que brinda servicios de acompañamiento pedagógico, atención administrativa y logística a las instituciones educativas públicas dentro de su jurisdicción.



En tanto la investigación está desarrollada en el área de Trabajo Social, en la línea de dirección y gestión personal, del programa de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Trabajo Social, en la especialidad de Gestión de Recursos Humanos; con el tema Calidad de servicio del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023; el propósito de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo; desde un enfoque cuantitativo, de método descriptivo correlacional.

Además, está estructurado de la siguiente manera: En el Capítulo I, se tiene la información teórica a partir de la exploración bibliográfica, es decir el marco teórico en función a las variables de estudio, con un mínimo de 20 investigaciones relacionados con el problema, referencias que fundamentaran el tema de investigación de la calidad y satisfacción de los docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo; en el Capítulo II, se encuentra el planteamiento del problema, la justificación que fundamenta la investigación, los objetivos que señalan el propósito de la tesis y las hipótesis como respuestas probables al problema de investigación; en el Capítulo III, se exponen los materiales y métodos utilizados en la investigación, así como el lugar, la población, muestra y la metodología de investigación, en el Capítulo IV, hallaremos los resultados, la interpretación, análisis y discusión contenida en las tablas, demostrando las hipótesis mediante la prueba estadística y finalmente, se aprecian las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

El fundamento teórico planteado de la calidad de servicio y satisfacción del docente usuario, en la institución de estudio, brindara a la investigación la información correspondiente.

##### 1.1.1 Teorías de la calidad de servicio

###### A. Teoría según Deming

Según William Edwards Deming fue un estadístico, profesor universitario estadounidense, consultor y promotor del concepto de calidad total, menciona que las innovaciones o transformaciones son realizadas por el hombre y no por equipos tecnológicos y ordenadores, por tanto, la calidad no puede ser adquirida o comprada en un departamento de ventas. El autor plantea la siguiente interrogante ¿Qué hacen para mejorar la calidad y productividad?, la respuesta común es “hacemos el mayor esfuerzo posible”, sin embargo, el menciona que es importante contar con una guía que oriente la compañía, de lo contrario lo que se puede llegar a lograr es un caos, el hecho de cada uno realice lo mejor que pueda, sin saber lo que realmente tiene que hacer, no es una vía para mejorar la calidad y productividad. La teoría y la experiencia enseña a la dirección de la institución sobre lo que hay que hacer para mejorar la calidad y la competitividad, la experiencia dará respuestas a las preguntas que surjan de la teoría.

Deming, considerado mundialmente como uno de los padres de la calidad total, plantea un conjunto de principios para la gestión de la calidad, refiere que el seguir estos principios es una señal de que la institución tiene la finalidad de permanecer en la gestión que apunta a competir en un libre mercado, es así que expone los siguientes principios:

- Establecer constancia en perfeccionar el bien o servicio, que apunta a renovar la finalidad de la institución, de solo generar ganancias a

permanecer en la gestión, teniendo en mente que habrá un futuro para el cual debemos estar preparados, previstos de recursos materiales, métodos de producción, formación en habilidades, investigación y educación, promover el empleo con la capacidad de investigación y perfeccionamiento.

- Adoptar la nueva filosofía, basado en la cooperación y el trabajo en equipo, es una habilidad que se debe considerar tanto a nivel de los trabajadores, usuarios y proveedores, haciendo que la calidad sea nuestro norte, para ello es importante un cambio de mentalidad que permita superar los errores, la incapacidad, el movimiento constante de personal, un mal servicio etc. Pensando que el error tiene un costo y se paga en algún momento.
- Omitir depender de la inspección, es claro que cuando interviene la inspección es cuando el bien o servicio está listo para su entrega. Por lo tanto, la inspección para mejorar la calidad equivale al absurdo de planificar los defectos y a reconocer que el proceso no tiene la capacidad de cumplir con las especificaciones, suena a que la organización está invirtiendo en los trabajadores para que brinden servicios ineficientes y productos con errores para después corregirlos, debemos comprender que el proceso es el que asegura la calidad.
- Descartar la idea de hacer negocios sobre la base del precio, es algo común que muchas instituciones buscan proveedores de menor precio, lo que conlleva a provisiones de baja calidad y los clientes buscan la mejor calidad a largo plazo con un determinado proveedor, es mejor no dejar en manos de la competitividad la calidad, hay que considerara que el costo de un bien no es el precio de la adquisición sino el tiempo del uso.
- Mejorar permanentemente el sistema de calidad del servicio, es importante que la calidad sea incorporada en el proceso, ello va a garantizar un resultado esperado de forma repetida en el transcurso de inicio a fin, la dirección de la organización debe asumir esta responsabilidad, a través de estrategias de mejoramiento de la calidad y productividad, y así reducir los costos.



- Fortalecimiento de capacidades en el trabajo, resalta la capacitación constante orientado a los colaboradores y supervisores de la institución en sus propios procesos, con el objetivo de contribuir y fortalecer sus conocimientos, más allá de solo seguir un procedimiento mecánico como suele pasar, que a muchos colaboradores les enseñan otros colaboradores el trabajo que deben realizar, los mismos que no recibieron una capacitación especializada y solo siguen instrucciones erróneas o ninguna.
- El liderazgo, es el rol exclusivo del gerente de una institución, quien guía y apoya a los colaboradores para que realicen mejor su trabajo, aplica estrategias para ayudar al personal que necesita soporte de manera individual.
- Eliminar el miedo y construir confianza, es cierto que nadie puede desempeñarse bien si no se siente seguro de hablar o realizar consultas, por ende, no será capaz de servir a la organización, nuevamente es función de la gerencia desterrar el estilo gerencial que provoca desconfianza e inseguridad.
- Derribar las barreras entre las áreas, es cierto que cada colaborador cumple una función específica y está formado para ello, lo que suele ocurrir es que en ocasiones las diferentes áreas de la institución compiten entre sí para alcanzar sus objetivos, lo que podría ser un obstáculo para las demás áreas, no trabajan como equipo para resolver las dificultades, parecen varias instituciones, cuando es una sola. Por ello, es importante trabajar en equipo, prever y atender los problemas de producción y atención que pudieran presentarse.
- Descartar los eslóganes, lemas e indicaciones para alcanzar las metas, dichas exhortaciones nunca ayudaron a nadie a realizar bien su trabajo, lo que genera son relaciones adversas, lo que se puede hacer es motivar a los trabajadores a que elaboraren sus propios lemas.
- Descartar las metas numéricas, generalmente las instituciones están enfocadas en alcanzar las metas numéricas, por lo que cada semana o mes, elaboran el record de ellas y las publican en toda la organización, pero no se analiza el por qué se lograron o no se

lograron alcanzar, y al siguiente mes ocurre lo mismo una nueva meta sin un nuevo proceso, alcanzar las metas no garantiza la calidad.

- Desechar las barreras, por lo general cuando un trabajador ingresa a una institución a laborar, tiene muchas expectativas, se encuentra motivado y con mucha energía, lo que en poco tiempo la institución se lo arrebatada, cuando comete un error, lo que no es ocasionado intencionalmente, el error está en el sistema de entrenamiento que reciben o simplemente no existe entrenamiento.
- Implementar un programa idóneo de educación y entrenamiento, la institución debe contar con colaboradores preparados no solo a nivel de conocimientos, sino también con habilidades para el trabajo en equipo, tal como lo establece las normas de control de calidad, además de un entrenamiento permanente, este programa va a depender de los objetivos que quiera lograr la institución.
- Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación, recordemos que la gravedad trabaja de arriba hacia abajo, por lo que el gerente es el pilar para la transformación, a través de lineamientos que guíen el proceso, motivar al personal y mostrar mucho compromiso (Deming, 1989).

## **B. Teorías según Juran**

Joseph Juran ingeniero y consultor estadounidense, considerado uno de los padres de la gestión de calidad junto a Deming y Crosby, desarrollo la teoría de la gestión de la calidad, teoría basada en la mejora continua ya que nada es estático, en la actualidad esta teoría es relevante y se utiliza en muchas instituciones públicas y privadas, a través de la participación activa de los empleados, son aspectos clave para alcanzar una gestión de calidad exitosa. Asimismo, la atención en la perspectiva de las necesidades de los usuarios y el reajuste de costos nos permitirá mantenernos en la competitividad del mercado para ello plantea los siguientes componentes.

- El diseño en la calidad, a partir de los estudios de mercado se selecciona procedimientos y materiales, para garantizar que el

servicio ofrecido cumpla específicamente con la demanda del usuario.

- Conformidad en la calidad, mediante el control de calidad y la eliminación de los defectos, se cumplen los estándares de calidad, el proceso y la entrega.
- Desempeño en la calidad, básicamente es el servicio que se ofrece para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, la retroalimentación y la mejora continua mejoran el desempeño.

Así mismo se tiene principios que permitirán lograr una cultura de calidad en los servicios que brindan las instituciones u organizaciones, a través de una mejora continua (Sánchez, 2020):

- Planificación de la calidad: principio que establece que los procesos de calidad deben pasar por una organización de manera sistemática y organizada considerando las necesidades y expectativas del usuario.
- Establecer objetivos de calidad: es esencial establecer objetivos claros y medibles para la calidad del servicio que se ofrece, pensando que dichos objetivos deben ser compartidos por los colaboradores de la institución u organización.
- Ofrecer capacitaciones: el adiestramiento a los colaboradores de la institución u organización permitirá la comprensión y aplicación de los principios y técnicas de la gestión de la calidad.
- Evaluar la calidad y establecer un sistema de medición: es crucial medir de manera sistemática y objetiva la calidad de los servicios, así como instaurar un sistema de medición que permita monitorear el desempeño de la institución u organización.
- Comunicar los resultados: para asegurarse de que todos los miembros de la institución u organización conozcan los resultados de las mediciones de calidad y el progreso rumbo a los objetivos de calidad, es importante socializar dichos resultados.

- Constituir un equipo de mejora de calidad: es básico conformar un equipo de colaboradores que cuenten con habilidades y destrezas comprometidas con la mejora continua de los procesos de bienes y servicios.
- Tomar medidas correctivas: ante la presencia de problemas o fallas durante el proceso, es determinante plantear e implementar medidas correctivas de manera efectiva, para evitar que los problemas surjan de nuevo en el futuro.
- Reconocer y recompensar el progreso: el avance en la mejora de la calidad se debe en gran medida a los colaboradores, por lo tanto, es importante que los miembros celebren los logros alcanzados.

### 1.1.2 Calidad en el servicio

En ese marco de enunciados pasamos a comprender la calidad del servicio, que plantea un contexto globalizado donde, el servicio al cliente significa que todo el personal de una organización es capaz de dar la respuesta más conveniente al cliente, aun cuando no conozca el asunto, podrá orientarlo para que obtenga la información que busca (Eduarte, 1999). También, brindar servicios de calidad a la población es uno de los objetivos de la política de modernización del Estado en Perú, mientras tanto la calidad de servicio tiene la noción de no moderno que se busca alcanzar (Izquierdo Espinoza, 2021).

Por su parte, Khanduri (2021) destaca la función de los colaboradores en el concepto de calidad de servicio, expresando que todos están capacitados para satisfacer las demandas de los usuarios y alcanzar un nivel elevado de calidad en el servicio. En cuanto al planteamiento de Larrea (1991) menciona, que la calidad de los servicios, es la apreciación del cliente sobre el servicio y el interés que tenía de ello, además del conjunto de elementos secundarios, cuantitativo y cualitativos de un producto.

También, Ortega y Suárez (2001) nos indica que la calidad del servicio se percibe como la satisfacción de la persona a partir de una atención acertada, personalizada, respetuosa, eficaz y eficiente, que ofrece el personal de acuerdo al modelo definido para una práctica profesional competente.

La calidad en el servicio es desarrollado y ejercido por una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún en condiciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia (Grande, 2005).

Por otro lado, Donabedian (1993) expresa que el público es quien decide si el bien o servicio proveído responde a sus necesidades e intereses, el objetivo aparte de alcanzar la satisfacción del usuario es generar en él, entusiasmo, confianza y fidelidad futura.

Parasuraman et al. (1985) menciona que la calidad de servicio es una estimación sobre la percepción que tiene el cliente. Por otro lado, el autor realizó un análisis para mejorar la medición de la calidad de servicios y los resultados obtenidos fueron un gran aporte en el tema de calidad.

### **C. Características de la calidad de servicio**

Estudios sobre la calidad del servicio mencionan que se distingue de un producto tangible. Parasuraman et al. (1985) expresa las siguientes características:

**Intangibilidad.** - La calidad no es algo que se pueda palpar, la peculiaridad del servicio es que es imposible tocarlo, moderarlo, cotejarlo y examinarlo antes de ser entregado que garantice su calidad.

**Heterogeneidad.** - Los servicios de interacción humana son heterogéneos considerando que la persona humana es un ser poseedor de actitudes, emociones, percepciones y comportamientos, los cuales estarán determinados en cierta medida por el contexto en el que se encuentra en un momento determinado, ello es dinámico y cambiante. Por lo tanto, la prestación de los servicios es variado, es así que la consistencia en un servicio no asegura lo que el cliente espera recibir.

**Inseparabilidad.** - La producción y el consumo son dos elementos inseparables, considerando esta afirmación la calidad de los servicios no

es un objeto que pueda ser elaborado en un laboratorio que garantice su perfección y buen funcionamiento. Esto es mucho más complejo ya que de ello va a depender la interacción entre el usuario y servidor público de la institución, aquí juega rol preponderante cuan preparado está el personal de la entidad y que es lo que el cliente espera del servicio.

Los autores Parasuraman et al. (1985) después de haber mencionado las características, indican que ello conlleva a ciertas consecuencias en los servicios como son:

- La calidad de servicio por su característica intangible es difícil de evaluar en comparación con bien o producto.
- La calidad de servicio por su particularidad, tiene más probabilidades de presentar riesgos en comparación de bienes o productos tangibles.
- El usuario estima la calidad del servicio en términos de expectativas y resultados.
- La calidad del servicio al ser evaluado debe referirse al proceso de la prestación de servicios y a los resultados.

#### **D. Las siete enfermedades mortales para la calidad según Deming**

- Falta de constancia en los propósitos de proyectar un bien o servicio que tenga demanda, permitiéndole a la institución mantenerse en competencia, es una debilidad que se presenta debido a la falta de liderazgo y los lineamientos poco claros y desactualizados.
- Énfasis en los beneficios a corto plazo, las decisiones y acciones se proyectan a corto plazo, sin embargo, para subsistir en el negocio el propósito debe proyectarse a largo plazo y sostenible en el tiempo.
- Evaluación del comportamiento, lo que conlleva a la rivalidad, competencia nada sana entre sus colaboradores, alimentando el miedo o temor por el demerito.
- Cambio y movimientos de los directivos, la rotación del personal de la gerencia produce indecisión en los objetivos de la institución.

- Se dirige utilizando sólo las cifras visibles (dinero), es muy común que los resultados de una institución se valoren por las cifras financieras, dejando de lado aspectos como la satisfacción del cliente, la productividad entre otros aspectos incognoscibles.
- Demasiados costos de salud, las malas condiciones laborales físicas y psicosociales, produce costos médicos elevados en los colaboradores.
- Costes excesivos de responsabilidad, la mala prestación de bienes y servicios, conlleva a generar quejas y reclamos lo cual tiene costos adicionales (Deming, 1989).

#### **E. Obstáculos de la calidad**

- Ignorar la planificación y la transformación a largo plazo
- Suponer que la resolución de problemas, la automatización, la innovación mecánica o electrónica y los nuevos equipos transformaran las instituciones
- Indagación de ejemplos
- Argumentos basados en diferencias (nuestras preguntas son diferentes)
- La instrucción y la capacitación están desactualizadas
- Dependencia del departamento de control de calidad
- Culpar a los trabajadores de los problemas
- Control de calidad
- Inicios en falso
- Computadora "mágica"
- Cumplimiento de las especificaciones
- Pruebas inadecuadas de prototipos (Deming 1989).

## **F. Ciclo de la calidad de Deming**

Es un instrumento metodológico de gestión que se enfoca en la mejora constante de los procesos los cuales son cuatro:

- **Planear:** se desarrolla el plan de trabajo estableciendo con el problema a mejorar, los objetivos, indicadores y métodos a utilizar además de la conformación de equipos de trabajo, materiales y herramientas.
- **Hacer:** es la ejecución del plan, a través de una prueba piloto, se verifica las correcciones que se aplicaran, registrar los resultados, delegar al equipo que se hará cargo de las soluciones consideradas.
- **Control:** fase en la que se verifica si la mejora instaurada ha alcanzado el objetivo determinado, mediante herramientas de control.
- **Actuar:** con esta fase se concluye el ciclo de la calidad, se verifica los resultados para ver si se logró lo que se tenía planeado, o se debe ajustar el plan de mejora. De esta manera se cierra el ciclo y se vuelve a la primera etapa (Castillo 2019).

## **G. Calidad de servicio en las Instituciones Públicas**

La Secretaria de Gestión Pública (2022) menciona que “Modernizar la gestión pública es una responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del estado, en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno”. Ello significa ajustarse a los cambios del contexto actual, elevar los niveles de desempeño en las instituciones del estado al servicio de los ciudadanos, lo que compete a todos los sectores y niveles de gobierno. La modernización de la gestión pública es parte de la política de estado, que comprende al poder ejecutivo, gobiernos regionales, locales, instituciones públicas y la sociedad civil a través de sus distintas organizaciones. Por su parte, (Ventura n.d.) menciona que, cuando nos referimos a “la calidad de los servicios públicos, las experiencias no son las mejores, por diferentes razones como los excesos

de tiempos, infraestructuras inadecuadas para el servicio brindado, requisitos redundantes, colaboradores en la atención sin experiencia en el tema, deficiente trato en la atención”. Por la constante dinámica social estamos obligados a realizar las cosas en el menor tiempo posible, hallando servicios públicos que no brindan una atención oportuna y eficiente.

La administración pública debe velar por los servicios públicos de calidad que responda a las necesidades y expectativas de una ciudadanía de diversidad cultural, plural, además de garantizar la equidad en sus prestaciones y ser competitivos con el sector privado. La coyuntura actual exige evaluar y replantear constantemente los objetivos de los procesos administrativos clásicos, para poder atender las demandas de los ciudadanos con estándares de calidad, teniendo en cuenta que la dinámica social exige el inicio de una nueva cultura administrativa basada en la participación democrática, la consecución de resultados y una función pública flexible e innovadora, con valor añadido. (CLAD 2006)

Por su parte, los autores Shi y Shang (2020) añaden que la calidad en los servicios de cualquier índole, en ámbitos privados y públicos, buscan lograr la satisfacción de los usuarios, generar ganancias a largo plazo y con ventaja competitiva. Es así, que la calidad alcanza una mejor percepción de la organización, en los clientes o usuarios. Para el estado significa que los usuarios tengan acceso a cualquier servicio gratuito o pagado.

Paucar (2019) indica que la calidad en las entidades públicas debe contener la intervención de un conjunto de elementos que garanticen un buen bien o servicio, con la participación de los colaboradores en cuestión de clima laboral, análisis de los procesos, uso racional de los recursos. Por otro lado, a nivel de los clientes se debe tener en cuenta sus necesidades y la satisfacción de las mismas, la calidad va a depender de toda la organización y de la función que cada uno desarrolla, para ello se considera los siguientes principios:

- La organización se debe orientar hacia el usuario: Define que lo más importante para la existencia de una organización es el usuario, lo que conlleva a realizar un trabajo coordinado, articulando con las diversas áreas y las funciones de cada integrante debe ser asumida con responsabilidad. La organización como estrategia, debe identificar las debilidades que se presenta en el servicio y plantear mejoras para la satisfacción del usuario.
- Ampliar el concepto de usuario: Plantea que la organización tiene dos tipos de usuarios, los internos que serían los colaboradores o trabajadores y los externos conformados por los usuarios que acuden por el servicio, ambos son parte de una organización y el aporte que realizan es significativo.
- La calidad la hacen las personas: Orientado a los recursos humanos en una organización, como principal activo en el servicio de calidad y la satisfacción del mismo, en este contexto el clima laboral implementado por el personal de servicio contribuye de manera efectiva al rendimiento de la organización, además de favorecer en la salud emocional, es pertinente valorar la experiencia, capacidad y el trabajo en equipo de los integrantes de la organización, que guiara al logro de los objetivos institucionales y personales.
- La mejora continua: El aprendizaje es dinámico el mismo que dependerá de los cambios del contexto, en donde los colaboradores deben estar dispuestos asumir nuevos retos. Por otro lado, los errores que se presenten deben ser reflexionados y mejorados, aspectos importantes que deben ser considerados en una organización.
- Agilización en los procesos: Los procesos tradicionales implican tramites costosos y extensos, generando cansancio en los usuarios, estos deben ser reemplazarlos por procesos simples y ágiles, logrando una atención de calidad y por ende satisfacción del cliente, optimizando los recursos y reduciendo costos.

- Trabajo en equipo: Es una competencia que cada colaborador debe desarrollar, siendo este un requisito para el ejercicio laboral, es claro que la unión de los esfuerzos garantizará el logro de los objetivos, las relaciones interpersonales positivas fortalecerán la unidad y convivencia sana.
- Reducción de costos: La calidad tiene un costo, en términos económicos es menor al costo de la no calidad, cuando los costos de la calidad son elevados para la organización, muchas veces se deben a la duplicidad en las funciones, a procesos largos y engorrosos, a la presencia de múltiples errores, a servicios que presentan reclamaciones y una producción superior a la demanda.

#### **H. Características en la calidad de servicio en las Instituciones Publicas**

Según la norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2019) los atributos medibles que se consideran en la provisión de los servicios que repercuten en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas son:

- **Confianza en el ejercicio de la atención**, son las actitudes y acciones propias del servidor público al brindar el servicio, con profesionalismo, empatía, respeto, igualdad, conocimiento, mediante los medios o canales con los que cuenta la institución.
- **Brindar información**, otorgar una información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna, a través de una comunicación eficaz, transparente sobre el estado y progreso de la prestación de servicio, haciéndole saber sobre el buzón de sugerencias, libro de reclamaciones que tiene como fin contribuir a mejorar los servicios.
- **Tiempo de provisión**, es el periodo de tiempo que el usuario espera para recibir el servicio por la entidad, es decir desde la espera hasta obtener el resultado del trámite, además incluye las veces en que la persona realiza el seguimiento, básicamente los tiempos establecidos.

- **Resultado de la gestión**, es la capacidad que tiene la entidad de entregar el servicio de manera correcta, desde el contacto inicial hasta su entrega, el cual va a depender de la atención oportuna y eficiente de los lineamientos y costos razonables que se asume.
- **Accesibilidad**, acceder al servicio por los canales que oferte la entidad pública, dicho conducto debe contar con ciertos aspectos como seguridad integral, infraestructura (físico, tecnológico y virtual), horarios cómodos, comunicación en su idioma nativo, implementación de sistemas de lectura y escritura que permita a los usuarios realizar sus consultas.
- **Confianza**, es la legitimidad que la entidad pública genera en las personas, ello podría verse afectado por algún incidente que altere el resultado del servicio solicitado.

### 1.1.3 Dimensiones de la calidad de servicio

La contribución de la mercadotecnia, en relación de las dimensiones de la calidad de servicio y su medición es del autor Parasuraman, et al. (1985), donde inicialmente consideraban diez dimensiones para evaluar la calidad de servicio entre: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Posteriormente estas dimensiones se reagrupan en cinco dimensiones (Parasuraman et al. (1988) quedando de la siguiente forma:

- **Dimensión tangible**, se refiere a las condiciones de la infraestructura, recursos tecnológicos, materiales, humanos que se aprecian con la visión en términos sencillos son las instalaciones físicas y su equipamiento correspondiente.
- **Dimensión confiabilidad**, implica que la institución se desempeñe brindando un buen servicio, cumpliendo el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, resolver los inconvenientes. Por lo tanto, la fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el nivel de credibilidad, la veracidad y la honestidad en la calidad de atención, este se relaciona con la seguridad del

producto que, de una u otra manera, garantiza alcanzar los objetivos institucionales.

- **Dimensión Capacidad de Respuesta**, se refiere a la disposición de apoyo a los usuarios externos garantizando un servicio rápido, de manera eficiente y eficaz, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención.
- **Dimensión Seguridad**, son el conjunto de competencias que poseen los empleados como la cortesía y capacidad de trato, que inspire credibilidad y confianza.
- **Dimensión Empatía**, es una habilidad socioemocional que posee el empleado, que le permitirá brindar un servicio individualizado, personalizado y adaptado al gusto del cliente, en una situación o contexto determinado.

Asimismo, desarrollaron la herramienta de valoración de la calidad del servicio que denominaron “SERVQUAL (servicio de calidad) compuesto por 22 ítems, dividido en cinco sub escalas, que correspondía a las dimensiones del modelo la calidad de servicio percibido.

#### **A. Método SERVQUAL para medir la calidad del servicio**

A partir de diversos métodos y técnicas que se utilizan para medir la calidad del servicio, el método SERVQUAL es el cuestionario más completo para la medición de la calidad de servicio y la satisfacción.

El método SERVQUAL apareció en el año 1988, posteriormente a tenido ajustes y mejoras, por lo que en la actualidad es un cuestionario estandarizado que tiene como objetivo evaluar, mejorar y comparar el servicio de una organización con otras, el diseño del cuestionario es ajustable a las necesidades de cada institución, ello consiste en una escala de respuestas que proporcionara información importante de la apreciación y expectativas del usuario sobre el servicio.

También, es un instrumento utilizado en sectores públicos y privados, de servicios, tecnológicos, alimenticios, educativos, de

salubridad etc., aplicado al cliente, sobre la apreciación del servicio en el cual:

- Describe cinco dimensiones coherentes a los criterios de evaluación que utilizan los clientes o usuarios para apreciar la calidad en un servicio; entre ellos, la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- Señala elementos específicos que constituyen las percepciones de los usuarios, la comunicación directa, necesidades particulares, experiencia con el servicio, comunicaciones externas que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio.

**Figura 1**

*Modelo SERVQUAL calidad de servicio*



#### 1.1.4 Teoría de la satisfacción

La Teoría de las expectativas, los clientes elaboran sus expectativas respecto al bien o servicio antes de adquirirlo. Una vez que adquirió el bien o servicio el usuario compara sus expectativas con las características de éstos, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el bien o servicio supero sus expectativas, mientras que una disconformidad negativa se da cuando el producto o servicio es peor de lo

esperado. Una simple confirmación de las expectativas se da cuando el desempeño del bien o servicio es tal y como se esperaba (Marcelo, 2019).

En los últimos años, la teoría de las expectativas parece ser la teoría más apoyada por los investigadores, ya que su alcance es respaldado por números defensores. Por lo tanto, a continuación, comentaremos brevemente los tres enfoques que forman la estructura básica del modelo de conformación de expectativas:

- Satisfacción resultante de una discrepancia entre los estándares de comparación previos del cliente y las percepciones sobre el desempeño del producto o servicio en cuestión. Para enfatizar el efecto de contraste, la insatisfacción ocurre cuando el desempeño de dicho producto o servicio está por debajo de las expectativas.
- Suponer que las personas toman la realidad que observan y la ajustan a sus propios estándares de comparación. La búsqueda del equilibrio obliga a los individuos a percibir la realidad según sus estándares de comparación.
- Se han propuesto modelos de actitudes humanas que incluyen una relación directa entre desempeño percibido y satisfacción. Parece que, en algunos casos, principalmente cuando los clientes encuentran un nuevo producto o servicio, si el producto o servicio es de su agrado, es más probable que queden satisfechos, independientemente de si cumple con sus expectativas o no.

Por otro lado, hay que destacar los factores más importantes que influyen en la percepción de satisfacción del cliente:

- Experiencia del cliente: Los efectos de contraste y asimilación pueden ocurrir en términos de las experiencias de los clientes con productos o servicios relacionados y los de sus competidores.
- Grado de implicación en el producto o servicio: Si los clientes están muy implicados en el producto o servicio, su principal preocupación es su actitud hacia el producto o servicio.

- Finalmente, las diferencias en el desempeño del producto o servicio y las preferencias del cliente influyen en la satisfacción. (Marcelo 2019).

### 1.1.5 Satisfacción del usuario

Según Kotler y Keller (2016) expresan a la satisfacción como la calificación de agrado o desagrado que procede de confrontar la experiencia con las expectativas relacionadas a los beneficios de éstos. Si los resultados están por debajo de las perspectivas que el usuario tenía al inicio, este se considerará descontento, en cambio si los resultados cumplen las expectativas, los clientes se expresan contentos. Es así, que cuando se sobrepasan las expectativas la satisfacción será mayor.

García (2018) expresa que la satisfacción del cliente es una de las exigencias primordiales para obtener un sitio en los pensamientos de los clientes y en el mercado objetivo. Así mismo, refiere que el objetivo de la empresa es que cada cliente llegue a estar complacido no sólo con el departamento o servicio sino con la empresa en su totalidad.

Según Vavra (2003) plantea que la satisfacción es complacencia que experimenta el cliente detrás de haber consumido un producto y/o servicio. La satisfacción es una respuesta emocional del usuario ante su estimación de lo percibido entre su experiencia previa y expectativas del producto, organización y el verdadero rendimiento experimentado.

Según Tschohl (2008) nos dice que la satisfacción del usuario es el efecto que el sistema sueña alcanzar y depende del servicio brindado, sumado a ello los valores y expectativas del usuario, estableciendo diferentes niveles de satisfacción.

#### A. Definición de satisfacción

La satisfacción es la reacción positiva del usuario frente a un bien o servicio (Oliver 1980); también, se trata de una fase emocional generada en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987). Por otro lado, terminado la década de 1960, el concepto de satisfacción ha sido de gran interés para los estudiosos de marketing (Alvarado y Beltrán 2008). Así

también, los estudiosos más recientes conciben la satisfacción como una contestación emocional que proviene del juicio cognitivo (Yu y Dean 2001). Además, está demostrado que tiene también un predominio positivo sobre el propósito de los consumidores y su lealtad conductual (Cronin, Brady, y Hult 2000).

#### **1.1.6 Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Para Thompson y Sunol (1995) la satisfacción del usuario está adherido a la calidad de los servicios y a las expectativas que este tiene, ya que el cliente estará satisfecho si los servicios atienden o superan sus expectativas.

Donabedian (1993) en el marco de la satisfacción del usuario plantea tres dimensiones, la cual se tomará en cuenta para el presente estudio.

##### **A. Dimensión humana**

El elemento fundamental es el cuidado del ser humano de manera integral por ende se busca que este logre su satisfacción, para esta dimensión la relación interpersonal es importante el cual debe contener las siguientes características:

- Respetar los derechos, costumbres, tradiciones y rasgos individuales del usuario.
- Ofrecer información oportuna y veras al usuario o a un representante de este.
- Mostrar interés por las necesidades y demandas del usuario interno y externo.
- Ofrecer un trato amable, cordial y mostrando empatía en la atención.
- Los valores éticos profesionales admitidos por la sociedad, deben guiar la conducta y los deberes de cada profesional y usuario.

El objetivo que tiene esta dimensión es identificar la relación entre el profesional y el usuario, el desempeño del servicio de acuerdo a los

intereses del usuario, considerando que es un ser sujeto de derechos y es miembro de una familia y sociedad.

## **B. Dimensión técnico- científica**

Se refiere a las competencias que desarrollan los profesionales para solucionar los problemas de los usuarios. Asimismo, resalta la información con la que cuenta la institución que permita mantener informados a todos, para ello plantean las siguientes características:

- Efectividad, generando aspectos positivos en el estado integral de la comunidad.
- Eficacia, en el marco de lograr los objetivos en el servicio prestado, aplicando la normativa y política sectorial.
- Eficiencia, recursos utilizados de manera racional y obtener los resultados esperados.
- Continuidad, brindar el servicio de manera permanente sin limitaciones.
- Seguridad, la estructura y procesos de atención determinaran la manera en que se brindan los servicios, promoviendo mejorar los servicios y disminuir los riesgos.
- Integridad, brindar una atención oportuna y personalizada teniendo en cuenta la necesidad.

## **C. Dimensión entorno en las investigaciones del Ministerio de Salud (2007)**

Este modelo hace referencia a los recursos que el organismo suministra para la mejor prestación de los servicios y que conciben valor agregado para el usuario a costos prudentes y sostenibles. Tiene como característica: la comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad, y elementos de confianza que percibe el usuario por el servicio.

## 1.2 Antecedentes

### 1.1.1 Internacionales

Monroy y Urcádiz (2019) su trabajo tuvo como objetivo, determinar la percepción promedio de la calidad en el servicio y su incidencia en las medidas de la satisfacción del cliente en 54 restaurantes adscritos a la Cámara Nacional de Restaurantes y alimentos condimentados, de La Paz - Baja California Sur. Fue un estudio de tipo transversal, con una muestra de 207 comensales, donde los resultados revelaron que las dimensiones calidad en el servicio y satisfacción del cliente no presentaron diferencias significativas, excepto en el factor atmósfera y comida. Este hallazgo revela que es necesario realizar un análisis estratégico del servicio para los empresarios, la originalidad consistió en medir la satisfacción del cliente en relación a la calidad del servicio el cuál presentó una  $r=0.9$  global.

Por su parte, Rivera (2019) en su estudio planteo como objetivo, evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil. Utilizo el método descriptivo, cuantitativo y deductivo, aplicando una muestra a 180 clientes exportadores. Concluyendo que el p valor ( $\text{sig.} = .000$ ) es menor que el nivel de significancia  $.05$ , por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en este estudio, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de spearman el resultado fue  $.0457$ , lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

También, Naranjo (2020) planteó determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Fue de enfoque cuantitativo de estudio descriptivo, con una muestra es de 382 personas. Concluyendo que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato.

### 1.1.2 Nacionales

Pérez (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un Hospital Público de Lima 2018. Fue un estudio de tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo, en base a una muestra de 109 personas. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018, esta relación es alta, debido a que las características de la calidad del servicio satisfacen al cliente.

Martínez (2018) en su estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña Ica 2018. Fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo correlacional, con 78 personas como muestra de estudio. Concluyendo que la relación significativa que existe entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018, con un coeficiente de correlación  $r=0,624$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Camac (2018) en su estudio se planteó como objetivo, determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita 2017. Realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra constituyó 132 madres usuarias con hijos entre 0 a 1 año que reciben sus controles en el establecimiento. Concluyendo que la calidad de servicio es regular al igual que la satisfacción del usuario, determinando la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita Lima, siendo el Rho de 0,685, determinando que, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

Sánchez (2020) en su estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las Instituciones Educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. Realizo una

investigación de tipo no experimental, descriptiva correlacional, con una muestra de 30 directoras del nivel inicial. Concluyendo que existe relación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo, con un grado de correlación de 0.88 con un nivel de significancia de 0.01, aceptándose la hipótesis alterna.

Así también, Pastor et al. (2021) plantearon como objetivo, calcular el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 San Juan de Miraflores. Fue cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, concluyendo que existe una correlación alta entre las variables, con un  $r$  de Pearson igual a 0,7145, en tanto el nivel de la calidad de servicio era regular y la mayoría de los usuarios se sentían regularmente satisfechos con el servicio.

Cano (2021) planteo como objetivo, implementar un plan para mejorar el uso de los canales de atención para lograr la satisfacción de los usuarios. Fue de tipo aplicado de diseño pre experimental, con una muestra de 169 usuarios. Concluyo que el nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL 05, después de implementar el plan de mejora de los canales de atención, ha incrementado con respecto a la información, ya que en el pre test se obtuvo una calificación media baja de 84.0% y en el pos test 85.2% en la misma, por tanto, se irá mejorando con el uso continuo del plan de mejora.

Farfán (2022) planteo como objetivo, la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2021. Desarrollado bajo el enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transeccional - correlacional causal, contando con una muestra de 70 profesores. El estudio concluyo con la prueba de Pseudo R cuadrado estadístico, que se aplicó para comprobar la hipótesis general y específicas, determinándose de manera general que la calidad de servicio influye significativamente en un 62.6% a la satisfacción de los usuarios en una UGEL de Apurímac 2021.

Arriaga (2022) en su investigación planteo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Coronel Portillo Ucayali 2021. Fue una investigación básica, de

enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional causal, la muestra fue de 80 trabajadores. Concluyendo que el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la UGEL Coronel Portillo Ucayali 2021 son regulares, aceptándose la hipótesis planteada, con un nivel de significancia alta entre ambas variables, deduciendo que si mejora la gestión administrativa se elevaría el nivel de satisfacción del usuario.

Paullo (2022) en su investigación tuvo como objetivo, establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la UGEL Cusco 2022, fue un estudio de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental, con una muestra de 96 personas. Concluyó que los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman demuestran una asociación positiva de 0,801 y un nivel de significancia de p.001, lo cual indica una correlación directa y significativa entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio, con lo cual se demuestra que, a mejor nivel de la gestión administrativa, mejor será el nivel de la calidad del servicio en la UGEL Cusco.

Guevara y Sánchez (2022) tuvieron como objetivo, determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los clientes de la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Ferreñafe 2020. El estudio desarrollado fue de tipo correlacional, de diseño no experimental, llegando a concluir que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, aceptándose con el 95% de confianza y el margen de error o significancia bilateral es 0.00, en tanto el nivel de relación es de 0.525 considerando que es positiva moderada, lo que significa que a mejor calidad de servicio se obtendrá un alto grado de satisfacción del cliente.

Reyes (2022) tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un Hospital de Sanidad de Lima 2022. Fue una investigación de tipo básica, de nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y retrospectivo, con una muestra de 81 pacientes. Llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en

tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un Hospital de Sanidad de Lima.

### 1.1.3 Locales

Apaza (2018) se propuso determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas 2017. Estudio que se caracterizó por ser de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, con una muestra de 298 comensales. Concluyo que de acuerdo a la prueba de coeficiente de correlación de Pearson existe una relación significativa ( $r=0.673$ ) entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del comensal sobre la asistencia prestado.

Llacma (2018) en su estudio tuvo como objetivo, determinar las expectativas y percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención de los servicios de salud del centro de salud Pueblo Joven Centenario Abancay 2018. Fue descriptivo transversal, con una muestra de 306 pacientes, llegando a concluir que la percepción de los pacientes en las diferentes dimensiones de calidad tuvo mayor porcentaje de aceptabilidad en la dimensión de empatía, menor aceptabilidad en la dimensión de capacidad de respuesta y la dimensión de aspectos tangibles fue catalogada menor al promedio esperado.

Salas (2018) en su investigación tuvo como objetivo, identificar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS en el servicio de consulta externa del IREN SUR Arequipa 2018. Fue de carácter cuantitativo, correlacional, prospectivo, no experimental y transversal, el tamaño de la muestra fue de 228 usuarios. Llegando a la conclusión que el grado de la calidad de atención en el IREN SUR es alto con 181 (79.39%), así como el nivel de satisfacción es alto con 219 (96.05%), reflejando una asociación significativa entre la fiabilidad, seguridad y empatía con la satisfacción de usuario ( $P 0.05$ ).

Valverde (2020) en su investigación tuvo como objetivo, analizar la relación de la calidad sanitaria que es certificada con la licencia de funcionamiento, otorgada al establecimiento que brinda el servicio alimentación por tercerización, con respecto a la percepción que tienen los estudiantes medida por el nivel de satisfacción. Fue descriptivo, analítico de corte transversal, con una

muestra de 285 estudiantes beneficiarios del comedor universitario, llegando a concluir que la calidad sanitaria del servicio de alimentación por tercerización obtuvo una puntuación del 96% lo que significa que es aceptable según la norma.

Hallasi (2021) tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario/a del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno 2019. En la investigación aplicó el método deductivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo, con una muestra de 112 usuarios/as. Arriba a la conclusión de que existe una relación positiva directa entre ambas variables, con un coeficiente de  $\rho=0,654$ , a un nivel de confianza de 95%, es decir a mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios/rías del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno.

Calderon (2021) tuvo como objetivo, determinar la calidad del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno 2019. Para ello realizó un estudio cuantitativo, de tipo correlacional causal, la muestra del estudio fue 201 usuarios/as. Llegando a concluir que la efectividad del servicio incide significativamente en el rendimiento percibido, según la prueba estadística de  $\chi^2 (442, 737) > \chi^2_2 (26,296)$  con un nivel de probabilidad de 0.000 menor al 0.05; puesto que el tener una valoración positiva sobre la efectividad del servicio conlleva a estar conforme con la comodidad del ambiente físico, con la priorización del orden de llegada y con la sistematización adecuada de trámites documentarios.

Maydana (2022) tuvo como objetivo, establecer la correspondencia de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno 2020, realizando un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, el diseño fue experimental de corte transversal, se aplicó el instrumento SERVQUAL a 286 usuarios. El estudio concluyó que existe una relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL, deduciendo que para una mayor satisfacción de los usuarios debe haber una mejor calidad de servicio.

Ormachea (2022) tuvo como objetivo, analizar la calidad del servicio como causa de la satisfacción de usuarios en servicios de emergencia de hospitales II-2 de la Región de Puno 2019. Fue de tipo correlacional, diseño no experimental,



con una muestra de 100 personas, llegando a concluir que existe una correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencias en Hospitales de nivel II de la Región de Puno, con una asociación significativa en el nivel 0.01 entre las variables.

Valero et al. (2022) tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesores de Espinar en el departamento de Cusco. Su trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, sus resultados evidenciaron altos niveles de cultura organizacional y satisfacción laboral en los docentes, producto del trabajo colaborativo que se hace en la institución, así como el reconocimiento de los padres y estudiantes hacia sus profesores, concluyendo que existe una estrecha relación y alto grado de dependencia entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesores.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

En un mundo globalizado, la calidad de servicio es un factor determinante para el éxito de las organizaciones en diversos sectores como el comercio, turismo, tecnología, salud, y educación. La calidad de servicio no solo afecta la satisfacción del cliente, sino que también tiene un impacto directo en la reputación, lealtad del cliente y, en última instancia, en la rentabilidad de la empresa. En tanto a nivel mundial, en los países desarrollados la calidad de servicio no es un problema, puesto que las instituciones están capacitadas para poder aplicar estrategias de atención para mantener satisfechos a sus usuarios, además de realizar una evaluación para medir la calidad de atención y así puedan mejorar el servicio de atención que brindan las instituciones. Por otro lado, en los países de Latinoamérica como México, Ecuador, Uruguay, Argentina, Perú a excepción de Colombia, Chile la realidad es diferente, pues la calidad de servicio que brindan las instituciones que administran los estados son deficientes en diferentes ámbitos.

En el ámbito educativo, la calidad de servicio prestado a los docentes es un factor crítico para el desempeño y la satisfacción laboral. En el Perú, como en muchos otros países, los docentes enfrentan desafíos significativos que pueden afectar su motivación, eficiencia y, en última instancia, la calidad de la educación impartida. Estos desafíos incluyen la disponibilidad y calidad de los recursos educativos, el apoyo administrativo, la capacitación profesional, y la infraestructura tecnológica. Además, el sistema educativo peruano ha experimentado diversos cambios y reformas en las últimas décadas, buscando mejorar la calidad educativa y la equidad en el acceso a la educación. Sin embargo, la percepción de los docentes sobre la calidad del servicio que reciben puede variar ampliamente entre las diferentes regiones del país, influenciada por factores como la ubicación geográfica (urbana vs. rural), el nivel educativo (primaria, secundaria, superior), y el acceso a recursos tecnológicos.

La región de Puno es caracterizada por su geografía diversa y su población mayoritariamente rural, donde se presentan desafíos particulares en el ámbito educativo. En tanto la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo debe enfrentar estos retos al proporcionar servicios administrativos, recursos educativos, y apoyo profesional a los

docentes que laboran en condiciones difíciles. Estos servicios incluyen la capacitación continua, el soporte tecnológico, la distribución de materiales didácticos, y la gestión administrativa eficiente. En tanto se ha observado que el servicio ofrecido por los servidores públicos presenta limitaciones, puesto que ofrecen orientaciones poco claras lo que genera confusión, brindan un trato poco cordial y amable, muestran poco interés en solucionar problemas administrativos, el tiempo de atención no es el adecuado, el ambiente no es acogedor ni agradable puesto que es una construcción frígida.

## **2.2 Enunciados del problema**

### **2.2.1 Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?

### **2.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?

## **2.3 Justificación**

La calidad de servicio no solo es un factor competitivo, sino es un elemento de extrema importancia de toda entidad, es una medida de como la entidad comprende las necesidades de los usuarios y por tanto satisface sus expectativas, este es desarrollado y ejercido por la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún en condiciones imprevistas o ante errores, donde el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia (Grande, 2005).

Por otro lado, la satisfacción del usuario es esencial en las instituciones, sin importar el tipo de servicios que se brinda, la satisfacción es la medida de agrado que siente el usuario de inicio a fin desde que recibió el servicio. Según Vavra (2003) plantea que la satisfacción es la complacencia que experimenta el usuario, detrás de haber consumido un producto y/o servicio. Por lo tanto, la satisfacción es una respuesta emocional del usuario ante su estimación de lo percibido entre su experiencia previa y expectativas del producto, organización y el verdadero rendimiento experimentado.

Es así que para mejorar la calidad de servicio prestado a los docentes no solo incrementa su satisfacción laboral, sino que también tiene un impacto positivo en el desempeño estudiantil y en la calidad del sistema educativo en general. La identificación de las áreas críticas y la implementación de mejoras en los servicios proporcionados a los docentes puede contribuir significativamente al desarrollo educativo del país.

En tanto la investigación servirá de base para diseñar y ejecutar acciones orientadas a mejorar las variables de estudio, desde un punto de vista teórico servirá como base y antecedente a otros estudios relacionados en el tema, en el ámbito práctico la información generada podrá ser útil en los espacios de promoción que contribuyan a mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción del usuario, además, para el Trabajo Social, será de aporte teórico y práctico, puesto que es pertinente que se ocupe de mediar entre la cuestión social no solamente asalariada, sino de todos los actores sociales y la administración pública.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

- Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Conocer la relación entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.
- Identificar la relación entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

- Conocer la relación entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.
- Identificar la relación entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

## 2.5 Hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis general

- Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva y significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023
- Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.
- Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.
- Existe una relación positiva y significativa entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

El estudio se llevó a cabo en la región de Puno, en la provincia de Yunguyo, específicamente en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Yunguyo. Institución situada al sur del Perú en la frontera con Bolivia, tiene como misión servir a la educación y su objetivo es impulsar la cohesión social, coordinar acciones entre instituciones públicas y privadas en torno al Proyecto Educativo Local, contribuir a la creación de un ambiente propicio para la formación integral de las personas, fomentar el desarrollo de capacidades locales y promover la organización comunitaria.

#### Figura 2

*Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*



#### 3.2 Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernandez, et al. 2014). En tanto, la población de estudio estuvo conformada por un total de 200 docentes usuarios de educación básica regular, entre varones y mujeres, en condición de contratado y nombrado, del nivel inicial, primaria y secundaria, atendidos en el periodo de enero a junio del 2023.

### 3.3 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta (Hernandez, et al. 2014). En tanto la muestra será probabilística con muestreo aleatorio simple y para determinarla se identificó a los usuarios accedieron a algún servicio de la UGEL en el periodo de enero a junio de 2023.

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente formula:

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

Donde:

- N = 200 = Tamaño de la Población o Universo
- Z = 1.96 = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NV)
- P = 50% = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
- Q = 50% = (1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado
- E = 5% = Error de estimación máximo aceptado

Reemplazando:

$$n = \frac{200 * 1.96_{\alpha}^2 * 50 * 50}{5^2 * (200 - 1) * 1.96_{\alpha}^2 * 50 * 50}$$

$$n = 131.75$$

Obteniendo así, una muestra de 132 docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yunguyo.

### 3.4 Método de investigación

#### 3.4.1 Método

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, caracterizado por procesos secuenciales y probatorios. Según Hernandez et al. (2014). Este método requiere una teoría de la cual se derivan hipótesis, que luego se refutan o falsean a partir de las observaciones realizadas en la realidad.

### **3.4.2 Enfoque**

La investigación fue de enfoque cuantitativo, según Hernandez et al. (2014) señalan que se trata de estudios que se llevan a cabo sin manipular deliberadamente las variables, limitándose a observar los fenómenos en su entorno natural para analizarlos posteriormente.

### **3.4.3 Nivel o alcance de la investigación**

El nivel de investigación fue correlacional, según Hernandez et al. (2014), implica la asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, este tipo de investigación busca determinar el grado de relación entre dos variables.

### **3.4.4 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue no experimental y de tipo transversal, al respecto Hernandez et al. (2014) mencionan que estos estudios son aquellos en los que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis. Además, es transversal, puesto que los datos se recogieron en un único momento.

### 3.4.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

**Tabla 1**

*Descripción detallada de métodos por objetivos específicos*

Variable	Objetivo específico	Técnica	Instrumento
V.X Calidad de servicio	Conocer la relación entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.	Encuesta	Cuestionario
	Identificar la relación entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.		
V.Y Satisfacción del docente usuario	Conocer la relación entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.		
	Identificar la relación entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.		

### 3.4.6 Validez y confiabilidad del o los instrumentos de medición

En esta investigación, se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, creado y validado por los autores Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard, que mide la calidad del servicio, según el Centro de Estudios de Opinión - CEO - (2002). Además, se empleó una encuesta de satisfacción del usuario adaptada a la teoría de Donabedian (1993). En cuanto a la fiabilidad, el cuestionario SERVQUAL obtuvo un valor de  $\alpha=.7413$  en la escala de Cronbach, lo que indica una consistencia interna aceptable para fines de investigación.

### 3.4.7 Diseño estadístico para la prueba de hipótesis

Para la prueba estadística inferencial y comprobación de hipótesis se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, para contrastar las hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman. Se utilizó un paquete estadístico para el procesamiento de datos SPSS 25.

El coeficiente de correlación de Spearman, denotado como  $\rho$  o  $r_s$ , se calcula utilizando los rangos de los datos en lugar de sus valores originales. Su valor oscila entre -1 y 1, donde:

- $r_s = 1$ : Indica una relación perfectamente positiva, es decir, al aumentar una variable, la otra también aumenta de manera perfectamente ordenada.
- $r_s = -1$ : Indica una relación perfectamente negativa, es decir, al aumentar una variable, la otra disminuye de manera perfectamente ordenada.
- $r_s = 0$ : Indica que no hay una relación monotónica entre las variables.

El coeficiente se calcula con la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

- $d_i$  es la diferencia entre los rangos de los pares de observaciones.
- $n$  es el número de observaciones.

### 3.4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### A Técnicas:

*Encuesta*: Recoge de manera directa y objetiva la información, en tanto se utilizó dicha técnica para las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

#### B Instrumentos:

Cuestionario de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL, elaborada y validada por los autores Valerie Zeithaml, Parasuraman y

Leonard, según referencia del Centro de Estudios de Opinión - CEO - (2002) este instrumento tiene 18 preguntas, divididas en cuatro dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía, conforme a los objetivos e hipótesis relacionados con la atención a docentes usuarios,

Cuestionario de satisfacción del usuario, adaptada a la teoría de Donabedian (1993) compuesto por 20 preguntas.

### **3.5 Descripción detallada de métodos, uso de materiales, equipos o insumos en forma de párrafos y por cada objetivo específico**

OE1: Conocer la relación entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023, este objetivo específico está relacionado con la dimensión de confiabilidad que tiene 5 indicadores que serán medidos a través de la encuesta método SERVQUAL

OE2: Identificar la relación entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023, este objetivo específico está relacionado con la dimensión tangibilidad que tiene 4 indicadores que serán medidos a través de la encuesta método SERVQUAL

OE3: Conocer la relación entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023, este objetivo específico está relacionado con la dimensión seguridad que tiene 4 indicadores que serán medidos a través de la encuesta método SERVQUAL

OE4: Identificar la relación entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023, este objetivo específico está relacionado con la dimensión empatía que tiene 4 indicadores que serán medidos a través de la encuesta método SERVQUAL.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados del estudio de investigación obtenidos mediante la aplicación del instrumento a los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. Estos resultados fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS 25 para obtener estadísticas descriptivas y estadísticas inferenciales, las cuales se emplearon para comprobar las hipótesis a través del coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados se presentan en función de los objetivos del estudio, con las tablas interpretadas y respaldadas por un fundamento teórico, culminando en una discusión de los resultados.

#### 4.1 Resultados

##### 4.1.1 Calidad de servicio (variable X)

La calidad de servicio se refiere a cómo de bien las instituciones satisfacen las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Esto incluye aspectos como la eficiencia, efectividad, transparencia, accesibilidad, amabilidad y equidad en la provisión de servicios. Una alta calidad de servicio mejora la confianza pública, la satisfacción de los ciudadanos, la eficiencia administrativa y el desarrollo social.

**Tabla 2**

*Confiabilidad en la calidad de servicio del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

INDICADORES	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Cumplimiento de promesas	2	1.5	94	71.2	36	27.3	0	0.0
Solución de problemas	3	2.3	65	49.2	59	44.7	5	3.8
Eficacia en el servicio	5	3.8	35	26.5	91	68.9	1	0.8
Cumplimiento de tiempos de atención	3	2.3	99	75.0	27	20.5	3	2.3
Existencia de registros libres de errores.	3	2.3	69	52.3	57	43.2	3	2.3
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.2</b>	<b>2.44</b>	<b>72.4</b>	<b>54.84</b>	<b>54</b>	<b>40.92</b>	<b>2.4</b>	<b>1.84</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 2 se observa que el 71.2% de los docentes usuarios mencionan que a veces la institución es consistente en el cumplimiento de sus promesas. Esto indica que, aunque el personal se compromete a resolver o atender solicitudes, no siempre lo hace, citando razones como la sobrecarga laboral. Además, el 49.2% de los docentes usuarios indican que a veces sus problemas reciben solución, reflejando un interés moderado por sus necesidades. En otras palabras, el personal de la institución no siempre ofrece soluciones con la prontitud o atención esperada.

Asimismo, el 68.9% de los docentes usuarios señalan que casi siempre existe efectividad y precisión en la atención al usuario, desde el inicio hasta la culminación del proceso. Del mismo modo, el 75% de los docentes usuarios afirman que a veces el personal de la institución atiende a los usuarios en los plazos establecidos o prometidos, aunque hay ocasiones en las que se logra brindar el servicio en el tiempo esperado. Finalmente, el 52.3% de los docentes usuarios menciona que el personal de la institución se esfuerza medianamente para evitar errores en los registros o documentos internos.

De acuerdo con los resultados descriptivos, los docentes usuarios tienen un promedio de 54.84% de confiabilidad en el servicio brindado por el personal, generalmente dentro del rango de "a veces". La confiabilidad en el servicio implica que la institución debe ofrecer un buen servicio, resolver problemas y cumplir con lo prometido. Por lo tanto, la confiabilidad es un factor fundamental que se relaciona con la seguridad del servicio brindado y, de alguna manera, garantiza el logro de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta el nivel de credibilidad, veracidad y honestidad en la calidad de atención (Parasuraman et al., 1988).

**Tabla 3**

*Tangibilidad en la calidad de servicio del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

INDICADORES	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Equipos modernos	2	1.5	98	74.2	23	17.4	9	6.8
Instalaciones físicas atractivas	2	1.5	50	37.9	60	45.5	20	15.2
Personal con apariencia pulcra	7	5.3	73	55.3	50	37.9	2	1.5
Materiales informativos disponibles y actualizados.	2	1.5	33	25.0	94	71.2	3	2.3
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.3</b>	<b>2.5</b>	<b>63.5</b>	<b>48.1</b>	<b>56.8</b>	<b>43</b>	<b>8.5</b>	<b>6.5</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 3 se observa que el 74.2% de los docentes usuarios mencionan que a veces encuentran equipos modernos, aunque esto no es común en todas las áreas de la institución. Además, el 45.5% de los docentes usuarios indican que casi siempre las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas y agradables a la vista. Asimismo, el 55.3% de los docentes usuarios señalan que, en ocasiones, el personal muestra un aspecto limpio, ordenado y pulcro, aunque esta presentación no es siempre constante o uniforme. Por último, el 71.2% de los docentes usuarios mencionan que casi siempre los materiales informativos que ofrece la institución están disponibles, son relativamente actualizados y de libre acceso.

De acuerdo con los resultados descriptivos, observamos que los docentes usuarios tienen un promedio de 48.1% de tangibilidad en el servicio brindado por el personal, generalmente en el rango de "a veces". La tangibilidad se refiere a las condiciones de la infraestructura, los recursos tecnológicos y los materiales humanos que se pueden percibir visualmente. En términos sencillos, se trata de las instalaciones físicas y su equipamiento correspondiente (Parasuraman et al.,1988).

**Tabla 4**

*Seguridad en la calidad de servicio del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

INDICADORES	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Comportamiento del personal	2	1.5	38	28.8	91	68.9	1	0.8
Sentimiento de seguridad en las gestiones	3	2.3	97	73.5	31	23.5	1	0.8
Amabilidad del personal	2	1.5	62	47.0	65	49.2	3	2.3
Personal capacitado	3	2.3	39	29.5	88	66.7	2	1.5
<b>PROMEDIO</b>	<b>2.5</b>	<b>1.9</b>	<b>59.0</b>	<b>44.7</b>	<b>68.8</b>	<b>52.1</b>	<b>1.8</b>	<b>1.4</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 4 se observa que el 68.9% de los docentes usuarios mencionan que casi siempre, o en la mayoría de las ocasiones, la actuación del personal de la UGEL genera una sensación de confianza. Además, el 73.5% de los docentes usuarios indican que a veces sienten seguridad al realizar sus gestiones, aunque esta sensación varía según las situaciones o desafíos que se presentan. Asimismo, el 49.2% de los docentes usuarios señalan que casi siempre los trabajadores operan con amabilidad en el ejercicio de sus responsabilidades laborales, como en la realización de trámites, mostrando una actitud atenta, amable y servicial hacia el público interno y externo.

Por último, el 66.7% de los docentes usuarios indican que casi siempre los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para responder adecuadamente a las consultas relacionadas con su área de servicio, evidenciando una preparación suficiente para efectuar sus tareas de forma eficaz. De acuerdo con los resultados descriptivos, observamos que los docentes usuarios tienen un promedio de 52.1% de seguridad en el servicio brindado por el personal, generalmente en el rango de "casi siempre". La seguridad se refiere al conjunto de habilidades y destrezas que tienen los trabajadores, como la cortesía y la capacidad de trato hacia las personas (Parasuraman et al., 1988).

**Tabla 5**

*Empatía en la calidad de servicio del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

INDICADORES	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atención personalizada.	2	1.5	77	58.3	51	38.6	2	1.5
Horarios de trabajo convenientes	2	1.5	94	71.2	34	25.8	2	1.5
Preocupación por los intereses del usuario.	2	1.5	69	52.3	60	45.5	1	0.8
Comprensión de las necesidades específicas del usuario.	15	11.4	59	44.7	44	33.3	14	10.6
<b>PROMEDIO</b>	<b>5.3</b>	<b>4.0</b>	<b>74.8</b>	<b>56.6</b>	<b>47.3</b>	<b>35.8</b>	<b>4.8</b>	<b>3.6</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 5 se observa que el 58.3% de los docentes usuarios mencionan que, en ocasiones, los trabajadores de la UGEL ofrecen un trato individualizado, considerando sus necesidades específicas y brindando asesoramiento personalizado. Además, el 71.2% de los docentes indican que a veces los horarios laborales de los trabajadores están organizados de manera beneficiosa para los docentes, ajustándose para permitirles cumplir con sus responsabilidades educativas. Asimismo, el 52.3% de los docentes usuarios señalan que a veces los trabajadores muestran interés en sus necesidades de manera práctica y visible, proporcionando recursos adicionales para la enseñanza, brindando apoyo administrativo o logístico y velando por sus beneficios laborales. Por último, el 44.7% de los docentes usuarios mencionan que a veces los trabajadores de la UGEL reconocen y entienden sus necesidades particulares, demostrando capacidad para identificar y abordar adecuadamente las demandas únicas que enfrentan en su trabajo diario.

De acuerdo con los resultados descriptivos, observamos que los docentes usuarios tienen un promedio de 56.6% de empatía en el servicio brindado por el personal, generalmente en el rango de "a veces". La empatía es una habilidad socioemocional que se manifiesta en la capacidad de comprender y responder a las emociones y necesidades de los demás, abordando la situación o contexto de manera integral y multidimensional (Parasuraman et al., 1988).

#### 4.1.2 Satisfacción de servicio (Variable Y)

La satisfacción de servicio en las instituciones públicas es un componente esencial para el desarrollo de una administración pública eficiente y efectiva. Mejorar la satisfacción de los usuarios no solo fortalece la confianza y legitimidad de las instituciones, sino que también contribuye al bienestar general de la sociedad. Es imperativo que las instituciones públicas continúen evaluando y ajustando sus prácticas para responder a las necesidades y expectativas cambiantes de los ciudadanos, asegurando así una prestación de servicios de alta calidad y relevancia.

A continuación, se presentan las tablas descriptivas referente a las dimensiones estudiadas de la variable satisfacción de servicio.

**Tabla 6**

*Dimensión humana en la satisfacción de servicio del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

INDICADORES	Nada satisfecho		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Trato cordial y amable.	3	2.3	58	43.9	48	36.4	14	10.6	9	6.8
Respeto por el orden de llegada del usuario	2	1.5	25	18.9	61	46.2	43	32.6	1	0.8
Interés ante las consultas	2	1.5	19	14.4	98	74.2	11	8.3	2	1.5
Respeto por su privacidad durante la atención.	1	0.8	13	9.8	81	61.4	36	27.3	1	0.8
Identificación y limpieza	2	1.5	25	18.9	77	58.3	23	17.4	5	3.8
<b>PROMEDIO</b>	<b>2</b>	<b>1.5</b>	<b>28</b>	<b>21.2</b>	<b>73</b>	<b>55.3</b>	<b>25.4</b>	<b>19.2</b>	<b>3.6</b>	<b>2.7</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 6 se observa que el 43.9% de los docentes usuarios están insatisfechos con el trato recibido por parte del personal de la UGEL, citando gestos desagradables y una falta de respeto y calidez en las interacciones. Además, el 46.2% de los docentes indican estar medianamente satisfechos con el respeto mostrado por el personal, especialmente en la atención por orden de llegada, calificando esta atención como medianamente consistente y eficiente.

Asimismo, el 74.2% de los docentes usuarios se sienten medianamente satisfechos con el interés mostrado por el personal al responder preguntas o consultas, aunque reconocen que hay margen de mejora. El 61.4% de los docentes

expresan cierto grado de satisfacción, pero consideran que hay aspectos a mejorar, especialmente en cuanto a la privacidad durante el proceso de atención. Finalmente, el 58.3% de los docentes mencionan estar medianamente satisfechos con la limpieza del personal, considerándola aceptable.

De acuerdo con los resultados descriptivos, observamos que los docentes usuarios tienen un promedio de 55.3% de satisfacción en la dimensión humana del servicio, situándose en un rango de medianamente satisfechos. Esta dimensión abarca el respeto por los derechos, la cultura y los rasgos individuales de las personas, la información completa proporcionada al usuario y el trato amable, cordial y empático durante la atención. También se enfoca en los valores sociales, la conducta y los deberes profesionales, así como en la relación entre el trabajador y el usuario, considerando los derechos de cada persona (Donabedian, 1993).

**Tabla 7**

*Dimensión técnica en la satisfacción de servicio del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

INDICADORES	Nada satisfecho		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Información educativa durante la espera	43	32.6	44	33.3	21	15.9	24	18.2	0	0.0
Orientación de los documentos informativos	2	1.5	55	41.7	53	40.2	16	12.1	6	4.5
Confidencialidad	2	1.5	14	10.6	79	59.8	35	26.5	2	1.5
Eficiencias en la consulta.	2	1.5	27	20.5	77	58.3	20	15.2	6	4.5
<b>PROMEDIO</b>	<b>12.3</b>	<b>9.3</b>	<b>35</b>	<b>26.5</b>	<b>57.5</b>	<b>43.6</b>	<b>23</b>	<b>18.0</b>	<b>3.5</b>	<b>2.6</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 7 se observa que el 33.3% de los docentes usuarios están insatisfechos con la calidad y relevancia de la información formativa proporcionada por los trabajadores de la UGEL durante la espera, ya que no cumple con sus expectativas o necesidades. Además, el 41.7% de los docentes usuarios expresan descontento con las instrucciones o explicaciones recibidas sobre el material proporcionado, mencionando problemas de calidad, utilidad y claridad. Por otro lado, el 59.8% de los docentes usuarios se muestran medianamente satisfechos con la protección de la confidencialidad durante las consultas. Finalmente, el 58.3% indica un nivel intermedio de satisfacción con

respecto a la rapidez y eficiencia en la gestión de las consultas, especialmente en cuanto a la duración de las mismas.

En términos descriptivos, estos resultados reflejan que los docentes usuarios tienen un promedio de satisfacción del 43.6% en la dimensión técnica del servicio, ubicándose en un nivel de satisfacción medianamente satisfecho. Esta dimensión abarca aspectos clave como la efectividad en la prestación del servicio, la eficacia en el cumplimiento de objetivos, el uso eficiente de recursos, la continuidad en la atención y la seguridad en los procesos, así como la integridad en la entrega oportuna y personalizada del servicio (Donabedian, 1993).

**Tabla 8**

*Dimensión entorno en la satisfacción de servicio del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

INDICADORES	Nada satisfecho		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Orden y limpieza de ambientes	6	4.5	51	38.6	40	30.3	31	23.5	4	3.0
Ventilación en los ambientes	16	12.1	8	6.1	83	62.9	25	18.9	0	0.0
Iluminación de los ambientes	2	1.5	10	7.6	62	47.0	51	38.6	7	5.3
Limpieza de los servicios	2	1.5	42	31.8	47	35.6	41	31.1	0	0.0
Depósitos de residuos sólidos.	2	1.5	14	10.6	81	61.4	28	21.2	7	5.3
<b>PROMEDIO</b>	<b>5.6</b>	<b>4.2</b>	<b>25.</b>	<b>18.9</b>	<b>62.6</b>	<b>47.4</b>	<b>35</b>	<b>26.7</b>	<b>3.6</b>	<b>2.7</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 8 se observa que el 38.6% de los docentes usuarios están insatisfechos con el mantenimiento, orden y limpieza del área de espera, lo que afecta negativamente su experiencia mientras esperan atención. Por otro lado, el 62.9% muestra satisfacción intermedia en cuanto a la ventilación y confort térmico en la sala.

Además, el 47% de los docentes usuarios se sienten medianamente satisfechos con la comodidad visual de las instalaciones. Respecto a la limpieza de los servicios higiénicos, el 35.6% está medianamente satisfecho, considerando la importancia de este espacio para la salud. Por último, el 61.4% expresa un nivel intermedio de satisfacción en cuanto a la gestión de los depósitos de residuos

sólidos, aunque señalan la necesidad de instalaciones adecuadas para la clasificación de desechos.

En términos descriptivos, los docentes usuarios muestran un promedio de satisfacción del 47.4% en la dimensión del entorno del servicio. Esta dimensión evalúa los recursos proporcionados por la institución para mejorar la prestación de servicios, ofreciendo valor añadido al usuario de manera sostenible. Incluye aspectos como la comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y confianza percibida durante el servicio (Donabedian, 1993).

#### 4.1.3 Calidad de servicio y satisfacción de servicio

La calidad de servicio se centra en los estándares y características del servicio que una organización ofrece, asegurando la eficacia y fiabilidad del mismo, se evalúa mediante atributos como la fiabilidad, la tangibilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Por otro lado, la satisfacción de servicio se refiere a la percepción subjetiva del cliente sobre si el servicio cumplió con sus expectativas y necesidades, se mide a través de encuestas, retroalimentación y la repetición de clientes. Ambos son cruciales para garantizar una experiencia positiva del usuario y fomentar la lealtad hacia la organización. En tanto en el presente apartado se presenta los resultados en base al objetivo general que es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.

**Tabla 9**

*Calidad de servicio y satisfacción de servicio en los docentes usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

Calidad del servicio	Satisfacción del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	1	0,8	1	0,8	0	0,0	2	1,5
Regular	1	0,8	99	75,0	4	3,0	104	78,8
Buena	0	0,0	12	9,1	14	10,6	26	19,7
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>	<b>112</b>	<b>84,8</b>	<b>18</b>	<b>13,6</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 9 se evidencia que el 75% de los docentes usuarios reportan una calidad de servicio calificada como regular. Esta calificación se fundamenta

en una atención que, aunque considerada medianamente buena, no siempre cumple completamente con las expectativas de los usuarios. Entre los puntos críticos señalados están las respuestas que no resultan totalmente satisfactorias, un nivel de interés y compromiso limitado por parte del personal, incumplimientos en los tiempos prometidos, y un trato que a veces carece de afectividad y cordialidad. Esta percepción lleva a que los docentes usuarios muestren un nivel de satisfacción medio, influenciado por la falta de consistencia y claridad en las respuestas recibidas, así como por deficiencias en la capacitación del personal y la orientación ofrecida.

Khanduri (2021) enfatiza que la calidad de servicio depende significativamente de la capacidad y disposición de los colaboradores para satisfacer las demandas de los usuarios y mantener estándares elevados en la atención. Según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público (2019), la calidad de servicio en el ámbito público se mide por la efectividad en la prestación de servicios y la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Esta perspectiva coincide con la idea de (Ortega y Suárez, 2001) de que la satisfacción del usuario se basa en recibir una atención adecuada, personalizada, respetuosa, eficaz y eficiente.

El análisis de los estudios como el de Pastor et al. (2021) que encontraron una correlación alta ( $r = 0.7145$ ) entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, respalda la importancia de mejorar la calidad de servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios. Similarmente, Sánchez (2020) mostró una correlación fuerte ( $r = 0.88$ ) entre estas variables, indicando que un servicio de alta calidad se traduce en una mayor satisfacción del usuario. Además, investigaciones como las de Farfán (2022) y Paucar (2019) subrayan la relevancia de estas relaciones positivas en contextos similares.

En resumen, los hallazgos de nuestra investigación subrayan la necesidad de fortalecer la calidad de servicio en las instituciones públicas. Esto implica promover el profesionalismo, el respeto y la equidad en el trato hacia los usuarios, así como mejorar la capacitación del personal y la claridad en las orientaciones proporcionadas. Estas acciones no solo están respaldadas por normativas específicas, sino que también tienen un potencial significativo para mejorar la

experiencia global del usuario y fortalecer la relación entre la institución y sus beneficiarios.

## A. Prueba hipótesis general:

### A.1 Planteamiento de hipótesis

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

### A.2 Estadístico de prueba

**Tabla 10**

*Correlación de Spearman entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario*

			Calidad de servicio	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,585**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	132	132
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	0,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

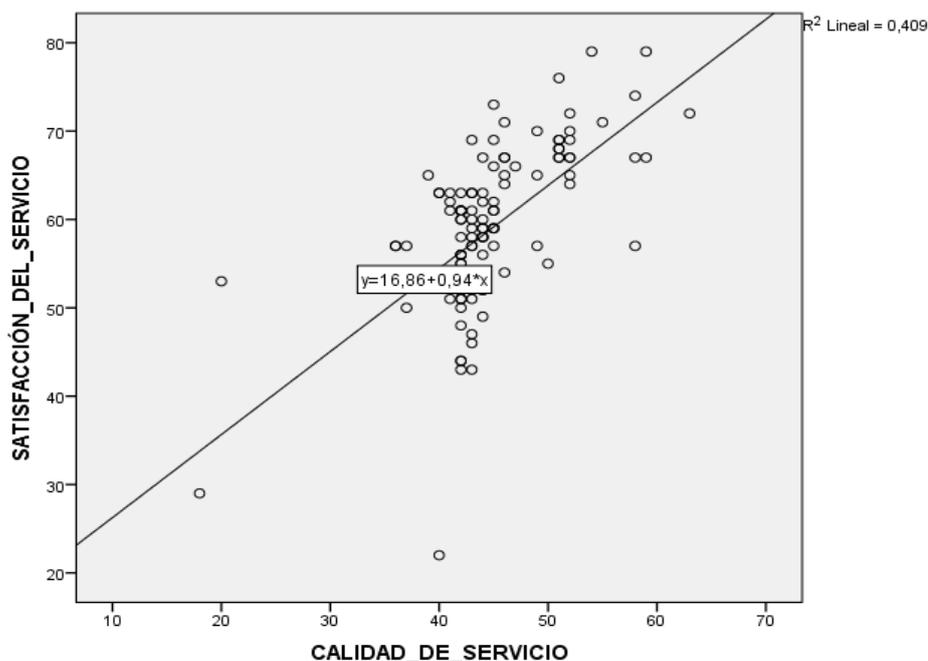
*Nota.* \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 se observa que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r = 0,585$  y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva media; aceptando así la hipótesis alterna y se rechazando la hipótesis nula, es decir existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. De tal manera se deduce que cuanto mayor es la calidad de servicio, mayor es la satisfacción de los docentes usuarios. Asimismo, si existiera deficiencias en la calidad de servicio por

parte del personal esto repercutirá en la baja satisfacción del docente usuario. Así mismo se tiene el diagrama de dispersión de las variables analizadas.

### Figura 3

*Diagrama de dispersión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario*



En la figura 3 observamos y confirmamos de acuerdo a los resultados que a mayor calidad de servicio que se brinde, existirá una mayor satisfacción del usuario; por lo tanto, la correlación entre ambas variables es positiva.

#### 4.1.4 Confiabilidad y satisfacción de servicio

La confiabilidad del servicio se centra en la consistencia y precisión con que una institución cumple sus promesas y expectativas del usuario a lo largo del tiempo. Por otro lado, la satisfacción del servicio refleja la percepción subjetiva del usuario sobre si el servicio cumplió con sus necesidades y expectativas. Ambos conceptos están estrechamente relacionados, ya que una mayor confiabilidad tiende a conducir a una mayor satisfacción del usuario. Mejorar la confiabilidad implica establecer procesos consistentes, capacitar al personal adecuadamente y cumplir con los compromisos establecidos, lo que en última

instancia mejora la experiencia general del usuario y fortalece la relación con la institución. En el presente apartado se tiene resultados en base al objetivo específico 1 que es determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.

**Tabla 11**

*Confiabilidad de la calidad y satisfacción de servicio en los docentes usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

Confiabilidad en la calidad	Satisfacción del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	2	1,5	1	0,8	0	0,0	3	2,3
Regular	0	0,0	111	84,1	15	11,4	126	95,5
Buena	0	0,0	0	0,0	3	2,3	3	2,3
<b>Total</b>	2	1,5	112	84,8	18	13,6	132	100

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 11, se destaca que el 84.1% de los docentes usuarios perciben la calidad del servicio en términos de confiabilidad como regular. Este hallazgo indica que hay una percepción generalizada de que los servidores de la UGEL muestran un interés limitado en resolver efectivamente los problemas y demandas relacionados con el fortalecimiento de capacidades docentes. Además, los compromisos asumidos no siempre se cumplen de manera consistente, y frecuentemente se exceden los plazos establecidos para la atención de consultas y trámites, lo cual afecta negativamente la confianza, la seguridad y la puntualidad del servicio ofrecido.

En cuanto a la satisfacción, se observa un nivel medio entre los docentes usuarios. Esto se atribuye al escaso interés mostrado por parte de los servidores de la UGEL durante las consultas y orientaciones solicitadas, especialmente cuando se enfrentan largos tiempos de espera sin que se promueva información relevante, actualizada e interesante para los usuarios.

Según Parasuraman et al. (1988) la confiabilidad implica que una institución cumpla de manera consistente con la prestación de un buen servicio, resolviendo problemas y cumpliendo las promesas realizadas. Es esencial para garantizar un funcionamiento eficaz de los procesos y mantener la credibilidad, veracidad y honestidad en la atención al cliente. Maydana (2022) agrega que

evaluar la confiabilidad implica verificar el cumplimiento de promesas institucionales, el interés demostrado en resolver problemas, el cumplimiento de plazos y la minimización de errores durante la gestión.

La relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario ha sido destacada en varios estudios. Farfán (2022) encontró una relación significativa del 43.7% entre confiabilidad y satisfacción del usuario en la UGEL de Apurímac. Martínez (2018) identificó una correlación directa entre la confiabilidad percibida de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios municipales, con un coeficiente de correlación de 0.650. Además, Mas (2019) demostró una correlación moderada significativa (0.450) entre confiabilidad y satisfacción del usuario, indicando que cumplir compromisos, resolver eficientemente problemas y ofrecer atención oportuna son factores críticos para mejorar la satisfacción del usuario.

En tanto, mejorar la confiabilidad del servicio en la UGEL no solo implica cumplir con los compromisos establecidos y resolver problemas de manera efectiva, sino también asegurarse de que los plazos de atención sean respetados y que se promueva una comunicación clara y relevante con los usuarios. Estas acciones no solo fortalecerán la confianza del usuario en la institución, sino que también contribuirán a mejorar su satisfacción general con los servicios recibidos.

## **A. Hipótesis específica 1**

### **A.1 Planteamiento de hipótesis**

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023

## A.2 Estadístico de prueba

**Tabla 12**

*Correlación de Spearman entre la confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario*

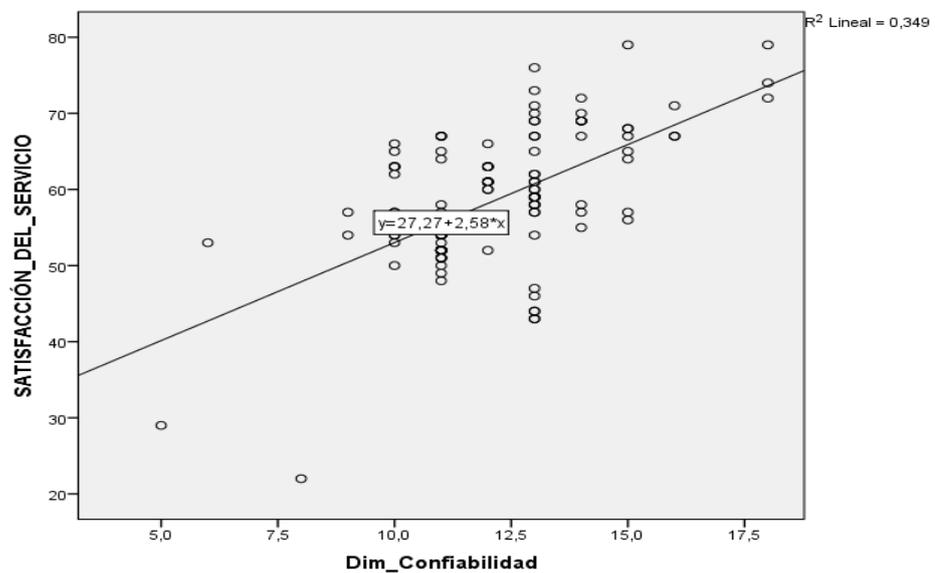
			Confiabilidad de servicio	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Confiabilidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,463**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	132	132
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	0,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

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

En la tabla 12 se observa que existe relación entre la confiabilidad del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r = 0,463$  y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva media; aceptando así la hipótesis alterna y se rechazando la hipótesis nula es decir existe una relación positiva y significativa entre la confiabilidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. Así mismo se tiene el diagrama de dispersión de las variables analizadas.

#### Figura 4

*Diagrama de dispersión entre la confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario.*



En la figura 4 observamos y confirmamos de acuerdo a los resultados que a mayor confiabilidad de servicio que se tenga, existirá una mayor satisfacción del usuario; por lo tanto, la correlación entre ambas variables es positiva.

#### 4.1.5 Tangibilidad y satisfacción de servicio

La tangibilidad en el contexto de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) es crucial para la satisfacción del usuario. Este concepto se centra en los aspectos físicos y visibles de las instalaciones y servicios ofrecidos, como la modernidad de los equipos, la limpieza de las instalaciones y el confort físico. La percepción positiva de estos elementos tangibles influye directamente en cómo los usuarios, incluidos los docentes, valoran la calidad del servicio recibido. Mejorar estos aspectos puede significativamente aumentar la satisfacción de los usuarios y crear un entorno más propicio para las actividades educativas y administrativas. En el presente apartado se tiene resultados en base al objetivo específico 2 que es determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.

**Tabla 13**

*Tangibilidad de la calidad y satisfacción de servicio en los docentes usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

Tangibilidad en la calidad	Satisfacción del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	1	0,8	1	0,8	0	0,0	2	1,5
Regular	1	0,8	110	83,3	18	13,6	129	97,7
Buena	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	0,8
<b>Total</b>	2	1,5	112	84,8	18	13,6	132	100

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 13 se evidencia que el 83.3% de los docentes usuarios consideran que la tangibilidad del servicio en la institución es regular, lo que indica que las condiciones físicas y los elementos visibles de la institución no cumplen completamente con las expectativas y necesidades de los usuarios. Específicamente, se señala que la estructura física carece de acogida y comodidad, con equipos tecnológicos obsoletos que dificultan los trámites y el procesamiento de información. Además, las instalaciones eléctricas deficientes y la falta de materiales informativos actualizados limitan la eficacia del servicio prestado.

Según Parasuraman et al. (1988) la tangibilidad en el contexto de la calidad de servicio se centra en los aspectos físicos que los usuarios pueden percibir visualmente, como la infraestructura, equipos y materiales disponibles. Esta dimensión influye significativamente en la percepción de calidad y satisfacción por parte de los usuarios, ya que crea una impresión inicial y duradera sobre la institución.

Las investigaciones mencionadas revelan que mejorar la tangibilidad tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario. Por ejemplo, Mas (2019) muestra una correlación moderada pero significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, lo que sugiere que la inversión en infraestructura moderna y adecuada puede mejorar la experiencia del usuario. Por su lado, Martínez (2018) determinó que existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad, lo que muestra un coeficiente de correlación de  $r=0,404$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. Por otro lado, Camac (2018) en sus resultado de frecuencia

han evidenciado que el elemento tangible es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de 0,278.

Por lo tanto, es crucial para la institución pública considerar la modernización y mantenimiento de sus instalaciones físicas y equipos para mejorar la percepción de calidad de servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios, asegurando así un ambiente más cómodo, funcional y acogedor para todos los usuarios, incluidos los docentes.

## A. Hipótesis específica 2

### A.1 Prueba de hipótesis

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

### A.2 Estadístico de prueba

**Tabla 14**

*Correlación de Spearman entre la tangibilidad de servicio y satisfacción del usuario*

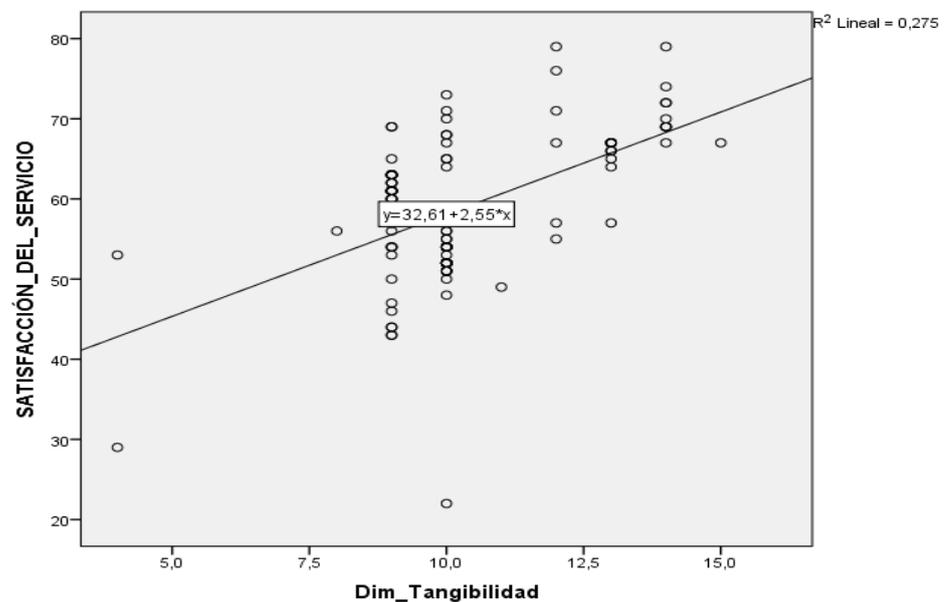
			Tangibilidad de servicio	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Tangibilidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,339**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	132	132
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	0,339**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

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

En la tabla 14 se observa que existe relación entre la tangibilidad del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r= 0,339$  y un nivel de significancia de 0.013 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva débil; aceptando así la hipótesis alterna y se rechazando la hipótesis nula es decir existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. Así mismo se tiene el diagrama de dispersión de las variables analizadas.

### Figura 5

*Diagrama de dispersión entre la Tangibilidad de servicio y satisfacción del usuario*



En la figura 5 observamos y confirmamos de acuerdo a los resultados que a mayor tangibilidad de servicio que se tenga, existirá una mayor satisfacción del usuario; por lo tanto, la correlación entre ambas variables es positiva.

#### 4.1.6 Seguridad y satisfacción de servicio

La seguridad en el contexto de la prestación de servicios es fundamental para garantizar la satisfacción de los usuarios. Implica no solo la protección física de los usuarios y sus bienes, sino también la confianza en la integridad y la capacidad del servicio ofrecido. Este aspecto no solo abarca la seguridad física, sino también la seguridad en la precisión y confiabilidad de la información proporcionada, así como la protección de datos personales y la privacidad durante el proceso de atención. Analizar cómo la seguridad influye en la satisfacción del servicio permite comprender cómo las instituciones públicas y privadas pueden fortalecer estas dimensiones para mejorar la experiencia global del usuario. En el presente apartado se tiene resultados en base al objetivo específico 3 que es determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.

**Tabla 15**

*Seguridad en la calidad y satisfacción de servicio en los docentes usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

Seguridad en la calidad	Satisfacción del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	1	0,8	2	1,5	0	0,0	3	2,3
Regular	1	0,8	109	82,6	17	12,9	127	96,2
Buena	0	0,0	1	0,8	1	0,8	2	1,5
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>	<b>112</b>	<b>84,8</b>	<b>18</b>	<b>13,6</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios en la UGEL Yunguyo.

En la tabla 15, se observa que el 82.6% de los docentes usuarios experimentan una calidad de servicio regular en cuanto a seguridad, evidenciado por la falta de amabilidad y trato deficiente por parte de los servidores públicos. Además, el personal muestra carencias en conocimientos actualizados para abordar las solicitudes de los docentes, lo que repercute en la percepción de desconfianza por parte de los usuarios. Como resultado, el nivel de satisfacción se sitúa en un nivel medio, debido principalmente al trato limitado y a las respuestas insuficientes proporcionadas.

Según Mas (2019), la seguridad en la calidad de servicio se refleja en la cortesía, amabilidad y competencia demostrada por el personal, elementos que

fomentan la confianza del usuario y la resolución efectiva de sus necesidades, en tanto revela una correlación positiva moderada entre las variables analizadas debido a que el coeficiente de correlación es de 0,310. Martínez (2018) también subraya la importancia de estas cualidades, destacando que la amabilidad y el conocimiento del personal son fundamentales para generar seguridad y satisfacción en los usuarios, reflejando un  $r=0,661$  y un nivel de significancia de 0,000. Por su parte, Camac (2019) concluyo que la seguridad es buena y la satisfacción del usuario es regular, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de 0,343.

En tanto, la atención caracterizada por el buen trato, la cortesía y la competencia contribuye a una alta seguridad en la calidad de servicio, lo cual repercute positivamente en la satisfacción del usuario. Las investigaciones respaldan esta afirmación al demostrar correlaciones significativas entre seguridad y satisfacción del usuario, indicando que un servicio que inspire confianza y eficacia tendrá un impacto positivo en la percepción global del usuario.

### **A. Hipótesis específica 3**

#### **A.1 Planteamiento de hipótesis**

H0: No existe una relación de positiva y significativa entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.

## A.2. Estadístico de prueba

**Tabla 16**

*Correlación de Spearman entre la seguridad del servicio y satisfacción del usuario*

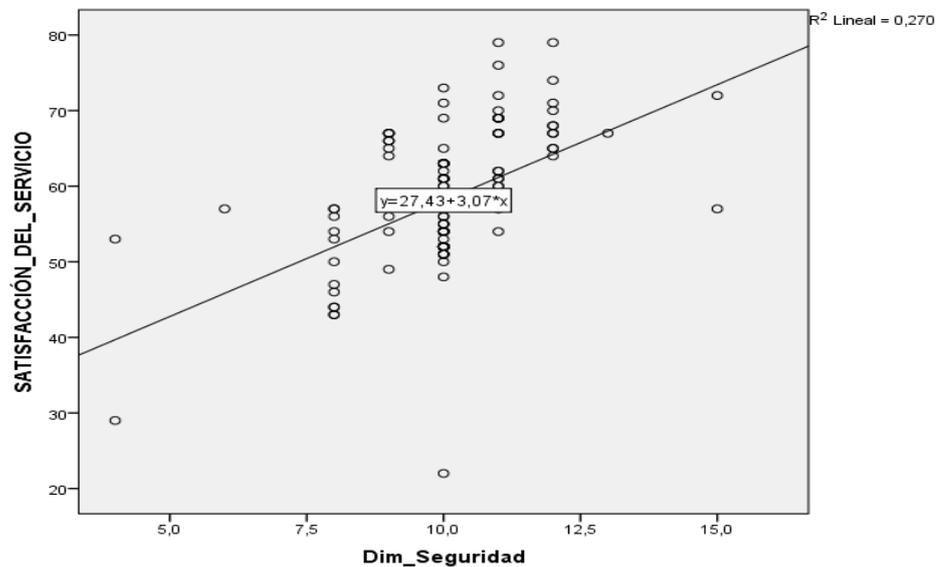
			Seguridad del servicio	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Seguridad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,314**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Satisfacción del servicio	N	132	132
		Coefficiente de correlación	0,314**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

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

En la tabla 16 se observa que existe relación entre la seguridad del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r = 0,314$  y un nivel de significancia de 0.014 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva débil; aceptando así la hipótesis alterna y se rechazando la hipótesis nula es decir existe una relación positiva y significativa entre la seguridad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. Así mismo se tiene el diagrama de dispersión de las variables analizadas.

**Figura 6**

*Diagrama de dispersión entre la Seguridad de servicio y satisfacción del usuario.*



En la figura 6 observamos y confirmamos de acuerdo a los resultados que a mayor seguridad de servicio que se tenga, existirá una mayor satisfacción del usuario; por lo tanto, la correlación entre ambas variables es positiva.

#### **4.1.7 Empatía y satisfacción de servicio**

La empatía en el servicio, que implica entender y compartir los sentimientos del cliente a través de la escucha activa y la comprensión emocional, es crucial para mejorar la satisfacción del servicio. Esta satisfacción depende de la calidad, rapidez, accesibilidad, personalización y el trato empático recibido. La empatía permite identificar mejor las necesidades del cliente, ofreciendo soluciones personalizadas y generando experiencias positivas, lo que a su vez fomenta la fidelización del cliente y una reputación positiva para la institución. En el presente apartado se tiene resultados en base al objetivo específico 4 que es determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo.

**Tabla 17**

*La empatía en la calidad y satisfacción de servicio en los docentes usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo*

Empatía de la calidad	Satisfacción del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	1	0,8	1	0,8	0	0,0	2	1,5
Regular	1	0,8	110	83,3	18	13,6	129	97,7
Buena	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	0,8
<b>Total</b>	2	1,5	112	84,8	18	13,6	132	100

*Nota.* Encuesta aplicada a los docentes usuarios de la UGEL Yunguyo.

En la Tabla 17 se observa que el 83.3% de los docentes usuarios califican la empatía en la calidad del servicio como regular. Esto se debe a que los horarios de atención de la UGEL coinciden con los horarios laborales de las instituciones educativas, lo que impide que los docentes puedan realizar consultas y trámites fuera de su horario de trabajo. Además, se carece de personal capacitado y actualizado para ofrecer una orientación personalizada, lo que contribuye a un nivel de satisfacción medio. Los horarios de atención no son adecuados para los docentes que trabajan en el turno de la mañana, y algunos servidores públicos presentan limitaciones en la prestación de un servicio adecuado y actualizado.

Según Mas (2019) la empatía se refleja en la atención personalizada y el trato exclusivo del servidor público. Martínez (2018) también destaca la importancia de una atención especializada. La buena empatía en la calidad del servicio se correlaciona con una alta satisfacción del usuario, como señala Mas (2019) con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.488, Sig. = 0.004). Maydana (2022) recomienda que los servidores públicos ofrezcan atención individualizada y horarios alternativos, tanto virtuales como presenciales, para entender y atender las necesidades específicas de los usuarios. Martínez (2018) encontró una correlación significativa ( $r = 0.424$ , Sig. < 0.05) entre empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad. Camac (2019) también evidenció una correlación positiva moderada y significativa (Rho = 0.402) entre empatía y satisfacción del usuario.

Es decir, si los servidores públicos están bien capacitados y actualizados, ofrecerán una atención personalizada, considerando en el horario de los usuarios se logrará alcanzar un nivel de satisfacción alto.

## A. Hipótesis específica 4

### A.1 Planteamiento de hipótesis

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023

### A.2 Estadístico de prueba

**Tabla 18**

*Correlación de Spearman entre la empatía de servicio y satisfacción del usuario*

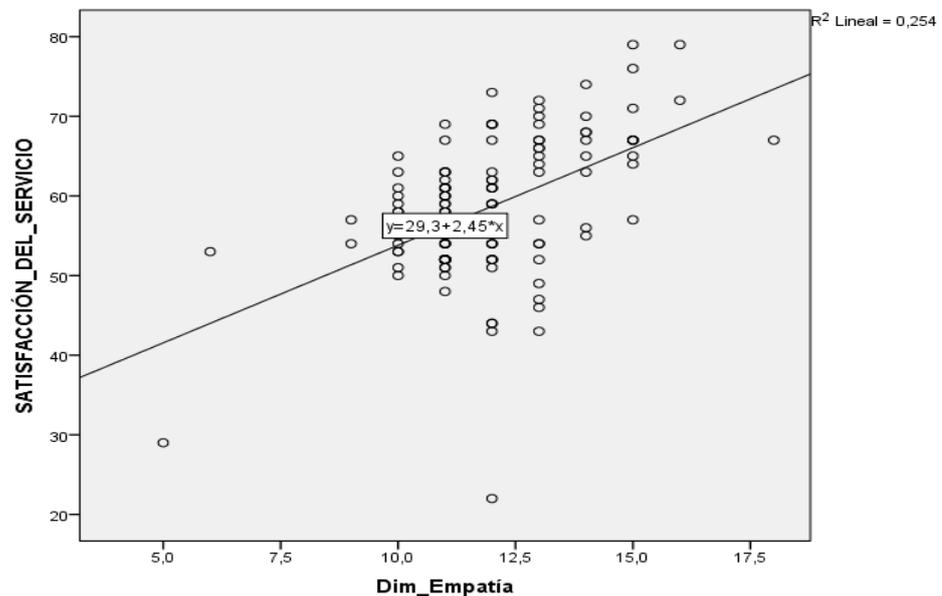
		Empatía del servicio	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Empatía del servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	132
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	0,439**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	132

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

En la tabla 18 se observa que existe relación entre la empatía del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r = 0,439$  y un nivel de significancia de 0.014 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva débil; aceptando así la hipótesis alterna y se rechazando la hipótesis nula es decir existe una relación positiva y significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. Así mismo se tiene el diagrama de dispersión de las variables analizadas

**Figura 7**

*Diagrama de dispersión entre la Empatía de servicio y satisfacción del usuario*



En la figura 7 observamos y confirmamos de acuerdo a los resultados que a mayor empatía de servicio que se tenga, existirá una mayor satisfacción del usuario; por lo tanto, la correlación entre ambas variables es positiva.

## 4.2 Discusión

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, comprobándose que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r = 0,585$  y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva media. Los resultados de nuestra investigación revelan que los docentes usuarios califican la calidad del servicio como regular debido a respuestas insatisfactorias, falta de interés y compromiso del personal, incumplimientos en los tiempos prometidos y un trato que carece de afectividad y cordialidad, lo que lleva a una satisfacción media. Estas deficiencias destacan la necesidad de fortalecer la calidad del servicio en instituciones públicas, promoviendo profesionalismo, respeto y equidad en el trato, así como mejorando la capacitación del personal y la claridad en las orientaciones proporcionadas. Estudios previos como los de Khanduri (2021), Pastor et al. (2021) y Sánchez (2020) respaldan esta correlación positiva entre calidad del servicio

y satisfacción del usuario, subrayando que un servicio de alta calidad se traduce en mayor satisfacción. Implementar estas mejoras, alineadas con las normativas específicas, tiene el potencial de mejorar significativamente la experiencia del usuario y fortalecer la relación entre la institución y sus beneficiarios.

En relación a la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, se encontró que existe relación entre la confiabilidad del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r= 0,463$  y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva media. Se destaca que los docentes usuarios perciben la calidad del servicio en términos de confiabilidad como regular, lo que refleja un interés limitado de los servidores de la UGEL en resolver problemas y cumplir compromisos, así como frecuentes retrasos en la atención, afectando negativamente la confianza y la puntualidad del servicio. Esta percepción contribuye a una satisfacción media entre los usuarios, influenciada por el escaso interés del personal, largos tiempos de espera y falta de información actualizada. Según Parasuraman et al. (1988) y Maydana (2022) la confiabilidad es fundamental para la calidad del servicio, y su evaluación incluye el cumplimiento de promesas, interés en resolver problemas y respeto a los plazos. Estudios como los de Farfán (2022), Martínez (2018) y Mas (2019) corroboran una relación significativa entre confiabilidad y satisfacción del usuario, con correlaciones de 0.650 y 0.450, respectivamente. Para mejorar la confiabilidad del servicio en la UGEL, es crucial cumplir compromisos, resolver problemas efectivamente, respetar plazos y promover una comunicación clara y relevante, lo que fortalecerá la confianza y mejorará la satisfacción general de los usuarios.

En relación a la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, se encontró que existe relación entre la tangibilidad del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r= 0,339$  y un nivel de significancia de 0.013 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva débil. Se destaca que los docentes usuarios perciben la tangibilidad del servicio en la institución como regular, señalando deficiencias en la infraestructura física y los equipos tecnológicos obsoletos que dificultan los trámites y el acceso a información actualizada. Estas condiciones impactan negativamente la percepción de calidad del servicio, limitando la eficacia y comodidad del ambiente institucional. Según Parasuraman et al. (1988), la tangibilidad, que abarca aspectos visibles como la infraestructura y

equipamiento, influye significativamente en la satisfacción del usuario, como respaldan estudios recientes que revelan correlaciones moderadas pero significativas entre elementos tangibles y satisfacción del usuario (Mas, 2019; Martínez, 2018; Camac, 2018). Por lo tanto, mejorar y modernizar las instalaciones físicas y tecnológicas en la institución pública no solo es crucial para mejorar la experiencia del usuario, sino también para fortalecer la percepción de calidad del servicio y aumentar la satisfacción general de los usuarios, incluidos los docentes que dependen de un entorno funcional y acogedor para realizar sus actividades educativas de manera eficiente.

En relación a la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, se encontró que existe relación entre la seguridad del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r= 0,314$  y un nivel de significancia de 0.014 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva débil. Los docentes usuarios perciben una calidad de servicio regular en términos de seguridad, destacando la falta de amabilidad, trato deficiente y carencias en conocimientos actualizados por parte del personal. Esta situación incide en una percepción de desconfianza entre los usuarios y contribuye a un nivel medio de satisfacción. Según Mas (2019) y Martínez (2018) la seguridad en el servicio está estrechamente ligada a la cortesía, amabilidad y competencia del personal, aspectos cruciales para generar confianza y satisfacción en los usuarios. Los hallazgos de Camac (2019) también respaldan esta conexión al evidenciar una correlación positiva significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. En consecuencia, mejorar el trato y la competencia del personal en la atención al cliente dentro de la institución no solo fortalecerá la percepción de seguridad de los usuarios, sino que también elevará su satisfacción general con los servicios recibidos.

Por último, en relación a la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, se encontró que existe relación entre la empatía del servicio y satisfacción de los docentes usuarios, con un  $r= 0,439$  y un nivel de significancia de 0.014 menor al 0.050, evidenciando una asociación positiva débil. Los docentes usuarios califican la empatía en la calidad del servicio como regular, debido principalmente a la falta de sincronización entre los horarios de atención de la UGEL y los horarios laborales de las instituciones educativas, lo que limita la disponibilidad para consultas y trámites fuera del horario de trabajo. Además, se señala la carencia de personal capacitado y actualizado que pueda ofrecer una orientación



personalizada, contribuyendo así a un nivel de satisfacción medio. La importancia de la empatía en la calidad del servicio es respaldada por Mas (2019) y Martínez (2018) quienes destacan su vínculo directo con una alta satisfacción del usuario, como lo confirma Mas con una correlación positiva moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.488,  $p = 0.004$ ). Las recomendaciones de Maydana (2022) enfatizan la necesidad de horarios alternativos y atención individualizada para mejorar la experiencia del usuario, mientras que estudios previos de Martínez (2018) y Camac (2019) subrayan la correlación significativa entre empatía y satisfacción del usuario. En consecuencia, la capacitación adecuada del personal y la actualización constante de sus habilidades son esenciales para garantizar una atención empática y efectiva, mejorando así el nivel general de satisfacción de los usuarios en el contexto educativo.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023; con un  $r= 0,585$  y un nivel de significancia de 0.000; teniendo un 75% de docentes usuarios con un nivel de calidad de servicio regular, debido a que no hay buena atención al usuario, porque las consultas no siempre son absueltas por los servidores, además que muestran poco interés por solucionar sus dudas y problemas, se exceden en los tiempo de atención establecidos, la conducta que presentan es deficiente lo que genera desconfianza en los docentes usuarios, carecen de conocimientos actualizados debido a que no se capacitan, a su vez tienen un nivel de satisfacción medio debido a que no se les brinda un trato cordial, se muestran desinteresados por sus necesidades, las orientaciones son poco claras en el uso de materiales, guías y otros.

**SEGUNDO:** Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023; con un  $r= 0,463$  y un nivel de significancia de 0.000; donde el 84.1% de los docentes usuarios en la dimensión confiabilidad tiene un nivel de calidad regular, debido a que los servidores de la UGEL muestran poco interés en solucionar sus problemas y demandas relacionadas al fortalecimiento de capacidades y competencias para el buen desempeño docente, asumen compromisos de atención a sus necesidades y son cumplidos medianamente, también exceden el tiempo de los tramites u otras solicitudes que se le realiza en la institución, a su vez el nivel de satisfacción es medio debido al limitado interés que le ponen a las consultas y orientaciones solicitadas por los docentes usuarios, durante el tiempo de espera para la atención es malgastado debido a que la institución no promociona información en temas de interés.

**TERCERO:** Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad

de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023; con un  $r= 0,363$  y un nivel de significancia de 0.013; donde el 83.3% de los docentes usuarios en la dimensión tangibilidad tiene un nivel de calidad regular, debido a que, la estructura de la institución no es adecuada, puesto que es frígida y poco acogedora, además tienen equipos tecnológicos desfasados que limita los tramites y el procesamiento de la información, carecen de materiales informativos al servicio del usuario, en tanto tiene un nivel de satisfacción medio puesto que sus instalaciones físicas y equipamiento no son adecuadas para la atención a los usuarios.

**CUARTO:** Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023; con un  $r= 0,314$  y un nivel de significancia de 0.014; donde el 82.6% de los docentes usuarios en la dimensión seguridad tiene un nivel de calidad regular, porque los servidores públicos se muestran poco amables y ofrecen un trato deficiente, el personal tiene conocimientos insuficientes y poco actualizados para absolver las solicitudes de los docentes, acciones que transmiten desconfianza en los usuarios, es así que el nivel de satisfacción es medio debido al trato que ofrecen, limitado conocimiento para responder a las solicitudes entre otros.

**QUINTO:** Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo 2023; con un  $r= 0,439$  y un nivel de significancia de 0.014; donde el 83.3% de los docentes usuarios en la dimensión empatía tiene un nivel de calidad regular, debido a que los horarios de atención que tiene la UGEL son paralelos a las instituciones educativas, por tanto cuando el docente se apersona a la UGEL ya están cerrando la atención de sus labores, lo que perjudica las consultas y tramites que desean realizar, carecen de personal idóneo en cargo que brinde una orientación personalizada frente a las necesidades específicas de cada usuario, es así que el nivel de satisfacción es medio debido al horario inadecuado, limitada atención exclusiva.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se recomienda al director de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, considerar la calidad del servicio al usuario, entre las prioridades de su gestión, teniendo en cuenta sus necesidades en función a los componentes de confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía, gestionando cursos, talleres de motivación y fortalecimiento de capacidades. También que pueda implementar evaluaciones de la calidad de servicio ajustándose a los estándares de calidad de los servicios públicos.
- SEGUNDO:** A la oficina de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, se recomienda promover y fortalecer en los servidores el compromiso con el trabajo, asumiendo responsabilidades que permita prestar el servicio de forma correcta de acuerdo a los estándares de calidad, generando confianza y seguridad en los usuarios para ello se propone elaborar ejecutar un plan de actividades orientadas al fortalecimiento de estas acciones.
- TERCERO:** A todos los servidores de las diferentes áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, se recomienda el cuidado y mantenimiento de la infraestructura, equipos, materiales logísticos, así como la vestimenta pulcra y el comportamiento adecuado de los servidores, lo que transmitirá en los usuarios agrado en el servicio recibido.
- CUARTO:** Se recomienda a todos los servidores de las diferentes áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, mostrar interés para satisfacer las necesidades de los usuarios transmitiendo seguridad, creando y manteniendo la buena imagen de la institución, a través de una capacitación permanente al personal que está en contacto con los usuarios.
- QUINTO:** Se recomienda a todos los servidores de las diferentes áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, brindar una atención individualizada, personalizada y amable, a través de una comunicación asertiva entre servidor y usuario, identificando características específicas ofreciendo una información veraz.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, A. y Beltrán, S. (2008). Efectos de La Satisfacción Emocional y Evaluativa de Los Espectadores Deportivos Sobre Sus Intenciones de Asistir y Recomendar. *Innovar* 18(32): 75–86. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81803206.pdf>
- Alvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana. *Persona*, (10), 49-97. <https://doi.org/10.26439/persona2007.n010.913>
- Apaza, M. (2018). *Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano] <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/8142>
- Arriaga, E. (2022). Escuela de Posgrado BIOMETRÍA. *Psikologi Perkembangan*. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de La Investigación*. Pearson Educación. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf>.
- Calderon, J. (2021). *Calidad Del Servicio Administrativo y Satisfacción Del Usuario En La Municipalidad Provincial de Puno, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17743>
- Camac, H. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción Del Usuario En El Centro de Salud San Carlos En El Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) Del Distrito de Santa Anita – Lima, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22404>.
- Cano, J. (2021). *Canales de atención y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 05, San Juan de Lurigancho y el Agustino, 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77500>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La Encuesta Como Técnica de Investigación. Elaboración de Cuestionarios y Tratamiento Estadístico de Los Datos (I).



- Atención Primaria* 31(8): 527–38. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Castillo, L. (2019). El Modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://hdl.handle.net/10654/34875>
- Chamoly, K., y Palomino, G. (2021). Gestión de La Calidad de Servicio Al Usuario En Las UGEL: Una Mirada Regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 5(1): 377–403. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)
- Cronin, J., Brady, M. y Hult, T. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing* 76(2): 193–218. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2)
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos. <http://site.ebrary.com/id/10219490?ppg=17>
- Donabedian, A. (1993). Conferencia Magistral. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública de México*, 35(3), 238-247. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Eduarte, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc.* 7(1). [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12591999000100006](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006)
- Grande, I. (2005). *Marketing de Los Servicios*. ESINC Editorial. <https://www.casadellibro.com/libro-marketing-de-los-servicios-4-ed/9788473563970/1012896>
- Guevara, E. y Sánchez, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Ferreñafe, 2020* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9490>
- Hallasi, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del centro emergencia mujer en comisaría Puno, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16060>

- Hernandez, R., Fernandes, C. y Baptista, M. (2014). *Metodologia de La Investigación*.  
Mc Graw Hill.  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial* 8(1) 425–37. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Khanduri, S. (2021). Service Quality Analysis of Banks in Rajasthan Post Financial Inclusion Program. *Wseas transactions on business and economics* 18, 396–401. [10.37394/23207.2021.18.40](https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40).
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Díaz de Santos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=84367>
- Llacma, R. (2021). *Expectativas Y Percepciones De Los Usuarios Sobre La Calidad De Atención De Los Servicios De Salud Del Centro De Salud Pueblo Joven Centenario - Abancay - 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16420>
- Marcelo, L. (2019). *Prácticas de mejora continua y satisfacción del cliente en el Restaurante Boutique de carnes en el Distrito de Miraflores* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/763>
- Martinez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416>
- MINEDU (2017). *Reglamento de Organización y Funciones UGEL Yunguyo*. <https://www.ugelyunguyo.edu.pe/webugel/public/docs/ROF%20UGEL%20YUNGUYO.pdf>
- Monroy, M. y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de la Paz, México. *Investigación Administrativa* 48(123), 1–22. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-)

76782019000100006

- Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31521>.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research* 17(4) 460-469. <https://www.jstor.org/stable/3150499?origin=crossref>.
- Ormachea, B. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de usuarios en servicios de emergencia de hospitales II-2 de la Región de Puno [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19039>
- Ortega, C. y Sauréz, M. (2001). Manual de Evaluación de La Calidad Del Servicio de Enfermería. *Enfermería Global* 5(2), 1-3. <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834731031.pdf>
- Parasuraman A., Zeithaml V. y Berry L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/servqual-multiple-item-scale-measuring-consumer/docview/228609374/se-2>
- Parasuraman A., Zeithaml V. y Berry L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pastor, G., Morales, R., Manrique, Y., León, C., Manguinuri, J., Pujay, O. y Zubieta, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 -San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 10.37811/cl\_rcm.v5i2.329.
- Pérez, A. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción Del Usuario En Consultorios Externos de Un Hospital Público de Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955>
- Pimentel, P. (2022). La gestión administrativa y calidad de servicio en la Ugel - Cusco

2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/103754>

Real Academia Española (2022). *Calidad*. <https://dle.rae.es/calidad>

Reyna, L. y Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. *Instituto de investigaciones jurídicas*, 594–95.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3022035>

Ríos, A. (2020). Gobernabilidad y gobernanza en las unidades de gestión educativa local del Perú: Una mirada desde el conocimiento de sus funciones. *Revista Iberoamericana de Educación* 83(1): 97–119.  
<https://doi.org/10.35362/rie8313832>

Rivera, S. (2019). *La Calidad de Servicio y La Satisfacción de Los Clientes de La Empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Salas, A. (2018). *Calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario afiliado al SIS en el servicio de consulta externa del IREN SUR AREQUIPA, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].  
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5418>

Sánchez, M. (2020). *La Calidad de Servicio y La Satisfacción Del Personal Directivo de Las Instituciones Educativas de Inicial En La UGEL Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>.

Secretaría de Gestión Pública (SGP) (2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5276755/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf>

Shi, Z. y Huifang, S. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. *Springer-Verlag*, 188–204. [https://dl.acm.org/doi/abs/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://dl.acm.org/doi/abs/10.1007/978-3-030-50341-3_15)

Thompson, A. y Sunol, R. (1995). Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. *International Journal for Quality in*



*Health Care* 7(2): 127–41. 10.1016/1353-4505(95)00008-J.

- Valero, V., Vilca, G. y Coapaza, M. (2022). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral En Docentes de Espinar. *Puriq* 4 e190.  
<https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Valverde, B. (2020). *Relación de la calidad sanitaria de alimentación por terciarización y la satisfacción de los estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la UNA Periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17442>
- Ventura, W. (s/f). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*.  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Westbrook, R. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research* 24(3), 258.  
<https://doi.org/10.2307/3151636>
- Yu, Y. y Dean, A. (2001). The Contribution of Emotional Satisfaction to Consumer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management* 12(3): 234–50.  
[doi/10.1108/09564230110393239](https://doi.org/10.1108/09564230110393239).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOS	PRUEBA ESTADISTICA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> ¿Existe una relación de correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>	<p>Variable 1 Calidad del servicio</p>	<p>Fiabilidad Tangibilidad Seguridad Empatía</p>		
<p><b>Específico 1</b> ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>	<p><b>Específico 1</b> Identificar la relación entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.</p>	<p><b>Específico 1</b> Existe una relación de correspondencia entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>	<p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p>	<p>Humana Técnico científico Entorno</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> experimental <b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo Correlacional</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta calidad de servicio Encuesta satisfacción <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>	<p><b>Específico 2</b> Analizar la relación entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.</p>	<p><b>Específico 2</b> Existe una relación de correspondencia entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>			<p><b>Población:</b> 120 docentes usuarios</p>	<p><b>Análisis de datos:</b> Se utilizarán técnicas estadísticas descriptivas, y técnicas inferenciales.</p>
<p><b>Específico 3</b> ¿Cuál es la relación entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>	<p><b>Específico 3</b> Identificar la relación entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.</p>	<p><b>Específico 3</b> Existe una relación de correspondencia entre la seguridad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?</p>				<p><b>Prueba de Hipótesis:</b> Se emplea el coeficiente de</p>

Educativa Local Yunguyo, 2023?	<b>Específico 4</b> ¿Cuál es la relación entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?	de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023	<b>Específico 4</b> Identificar la relación entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023.	Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?	<b>Específico 4</b> Existe una relación de correspondencia entre la empatía de servicio y la satisfacción del docente usuario/a de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023?			correlación de Spearman.	Así mismo se utiliza el estadístico SPSS
--------------------------------	---	--	--	--	---	--	--	--------------------------	--

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Variable X Calidad de servicio	Confiabilidad	El personal de la UGEL Yunguyo, promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	<p><b>Ordinal:</b> Malo Regular Bueno Excelente</p>	Cuestionario
		Cuando el docente usuario tiene un problema, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.		
	Tangibilidad	El personal de la institución realiza bien el servicio que brinda, desde un inicio.		
		El personal de la UGEL Yunguyo, concluye el servicio en el tiempo propuesto.		
		El personal de la entidad, insiste en mantener registros libres de errores.		
		Los equipos de La UGEL Yunguyo, tienen una apariencia moderna.		
		Las instalaciones físicas de la entidad son visualmente atractivas.		
		El personal de la institución presenta una apariencia pulcra.		
	Seguridad	Los materiales informativos que ofrece la UGEL Yunguyo (folletos, guías, localización de oficinas etc.), están disponibles y actualizados.		
		El comportamiento del personal de la UGEL Yunguyo, transmite confianza a los docentes usuarios		
Variable Y Satisfacción del docente usuario/a	Empatía	Los docentes usuarios se sienten seguros en sus gestiones en la UGEL Yunguyo.		
		Los trabajadores de la UGEL Yunguyo son siempre amables con los docentes usuarios		
	Humana	Los trabajadores de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios		
		El personal de la UGEL Yunguyo, da a los docentes usuarios una atención personalizada.		
		El personal de la UGEL Yunguyo, tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus docentes usuarios		
		El personal de la UGEL Yunguyo tiene profesionales que ofrecen una atención personalizada a sus docentes usuarios		
		El personal de la UGEL Yunguyo, se preocupa por los mejores intereses de sus docentes usuarios		
		La UGEL Yunguyo comprende las necesidades específicas de los docentes usuarios		
Satisfacción del docente usuario/a	Humana	El personal de la entidad, respeta el orden de llegada de los docentes usuarios		
		El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.		
		El personal muestra interés cuando usted realiza alguna consulta.		
		El personal de la UGEL Yunguyo, respeta su privacidad durante la atención.		
		El personal de la institución lo atiende cuidadosamente.		
		El personal de la UGEL Yunguyo, se encuentra correctamente identificado y limpio.		
		Recibe información educativa mientras espera ser atendido.		
			<p><b>Ordinal:</b> Nada satisfecho Insatisfecho Medianamente satisfecho</p>	Cuestionario

	<p>Técnico-científica</p>	<p>El personal de la UGEL Yunguyo que lo atiende, le orienta sobre el material que le va a entregar.          Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a los materiales recibidos.          El personal de la UGEL Yunguyo, le orienta sobre los pasos a seguir frente a su consulta.          El personal de la UGEL Yunguyo, le otorga todos los materiales necesarios para informarse.          El personal mantiene confidencialidad de su consulta.          El tiempo que dura su consulta es eficiente.          La sala de espera de la UGEL Yunguyo está limpia          La sala de la UGEL Yunguyo tiene buena ventilación.          La sala de la UGEL Yunguyo está limpia y ordenada.          La sala de la UGEL Yunguyo está bien iluminada.          Los baños de la UGEL Yunguyo están limpios permanentemente.          Existen depósitos para recolectar residuos sólidos o basura cerca de la sala de espera de la UGEL Yunguyo.</p>	<p>Satisfecho</p> <p>Totalmente satisfecho</p>	
<p>Entorno</p>				

### Anexo 3. Tablas descriptivas

Tabla 1  
*Edad de los usuarios de la UGEL Yunguyo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de 20 a 30 años	29	22,0	22,0	22,0
	de 31 a 40 años	55	41,7	41,7	63,6
	de 41 a 50 años	48	36,4	36,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: En base a las encuestas aplicadas en la UGEL Yunguyo.

Tabla 2  
*Sexo de los usuarios de la UGEL Yunguyo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	72	54,5	54,5	54,5
	Hombre	60	45,5	45,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: En base a las encuestas aplicadas en la UGEL Yunguyo.

Tabla 3  
*Condición laboral de los usuarios de la UGEL Yunguyo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nombrado	62	47,0	47,0	47,0
	Contratado	70	53,0	53,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: En base a las encuestas aplicadas en la UGEL Yunguyo.

Tabla 4  
*Nivel que enseña los usuarios de la UGEL Yunguyo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicial	43	32,6	32,6	32,6
	Primaria	46	34,8	34,8	67,4
	Secundaria	43	32,6	32,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: En base a las encuestas aplicadas en la UGEL Yunguyo.

## Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado/a docente, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información para una investigación, sobre la calidad de servicio que recibes de la UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL YUNGUYO, 2023; para ello marca con una “X” en el casillero que creas conveniente.

#### ESCALA

- Nunca : 1  
A veces : 2  
Casi siempre : 3  
Siempre : 4

I DATOS GENERALES							
Está usted de acuerdo con participar 1) Si ( ) 2 No ( )							
1 Edad: _____							
2 Sexo: 1) Mujer ( ) 2) Hombre ( )							
3 Condición laboral: 1) Nombrado ( ) 2) Contratado ( )							
4. Nivel Educativo: 1) Inicial ( ) 2) Primaria ( ) 3) Secundaria ( )							
II RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO				1	2	3	4
<b>Confiabilidad</b>							
1	El personal promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple.						
2	Cuando el usuario tiene un problema, muestran interés en solucionarlo.						
3	El personal realiza bien el servicio que brinda, desde un inicio.						
4	El personal concluye el servicio en el tiempo propuesto.						
5	El personal insiste en mantener registros libres de errores.						
<b>Tangibilidad</b>							
6	Los equipos de la institución, tienen una apariencia moderna.						
7	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.						
8	El personal que labora en la institución presenta una apariencia pulcra.						
9	Los materiales informativos que ofrecen están disponibles y actualizados.						
<b>Seguridad</b>							
10	El comportamiento del personal, transmite confianza a los docentes usuarios.						
11	Los docentes usuarios se sienten seguros al realizar en sus gestiones.						
12	Los trabajadores son amables con los docentes usuarios.						
13	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.						
<b>Empatía</b>							
14	El personal, brinda a los docentes usuarios una atención personalizada.						
15	El personal tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus docentes usuarios.						
16	El personal se preocupa por los mejores intereses de sus docentes usuarios.						
17	La institución comprende las necesidades específicas de los docentes usuarios.						

#### Nivel de calidad del servicio

Cualitativo	Cuantitativo
Mala	1-10
Regular	11-20
Buena	21-30

## ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado/a docente, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que recibes de la UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL YUNGUYO, 2023; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente:

### ESCALA:

Nada satisfecho: 1

Insatisfecho: 2

Medianamente satisfecho: 3

Satisfecho: 4

Totalmente satisfecho: 5

N	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	<b>Humana</b>					
1	El personal de la UGEL Yunguyo, le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de la entidad, respeta el orden de llegada de los docentes usuarios/rias.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando usted realiza alguna consulta.					
5	El personal de la UGEL Yunguyo, respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de la institución lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de la UGEL Yunguyo, se encuentra correctamente identificado y limpio.					
	<b>Técnico-científica</b>					
8	Recibe información educativa mientras espera ser atendido.					
9	El personal de la UGEL Yunguyo que lo atiende, le orienta sobre el material que le va a entregar.					
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a los materiales recibidos.					
11	El personal de la UGEL Yunguyo, le orienta sobre los pasos a seguir frente a su consulta.					
12	El personal de la UGEL Yunguyo, le otorga todos los materiales necesarios para informarse.					
13	El personal mantiene confidencialidad de su consulta.					
14	El tiempo que dura su consulta es eficiente.					
	<b>Entorno</b>					
15	La sala de espera de la UGEL Yunguyo está limpia					
16	La sala de la UGEL Yunguyo tiene buena ventilación.					
17	La sala de la UGEL Yunguyo está limpia y ordenada.					
18	La sala de la UGEL Yunguyo está bien iluminada.					
19	Los baños de la UGEL Yunguyo están limpios permanentemente.					
20	Existen depósitos para recolectar residuos sólidos o basura cerca de la sala de espera de la UGEL Yunguyo.					

### Nivel de satisfacción del servicio

Cualitativo	Cuantitativo
Bajo	1-10
Medio	11-20
Alto	21-30

Anexo 5. Base de datos

N°	EDAD	SEXO	CONDICIÓN LABORAL	NIVEL EDUCATIVO	CALIDAD DE SERVICIO																	
					Confiabilidad			Tangibilidad			Seguridad			Empatía			CALIDAD SERVICIO					
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
2	2	1	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3			
3	1	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3			
4	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2			
5	3	1	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2			
6	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
7	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2			
8	2	1	2	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2			
9	3	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2			
10	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
11	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2			
12	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2			
13	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2			
14	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3			
15	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2			
16	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2			
17	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2			
18	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2			
19	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2			
20	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
21	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2			
22	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
23	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2			
24	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3			
25	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2			
26	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
27	2	1	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2			
28	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2			
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2			
30	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2			
31	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
32	1	1	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2			
33	3	1	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2			
34	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	4			
35	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
36	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2			
37	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2			
38	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2			
39	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
40	3	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2			
41	3	1	1	3	3	2	1	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2			
42	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2			
43	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2			
44	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2			
45	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2			
46	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2			
47	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
48	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2			





N°	EDAD	SEXO	CONDICIÓN LABORAL	NIVEL EDUCATIVO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																				Técnico Científica	Humana	Entorno
					Humana					Técnico Científica					Entorno					SATISFACCIÓN USUARIO							
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19			
1	3	2	1	2	5	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	
2	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	
3	1	1	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	2	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	
5	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	
6	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
7	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
8	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	3	1	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	
10	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
11	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
12	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	
13	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	
14	3	1	1	2	4	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	2	
15	2	1	2	1	2	3	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	2	1	1	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
17	2	1	1	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	4	5	2	3	2	3	3	
18	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	
19	3	2	1	1	2	4	3	3	4	3	3	4	5	2	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	
20	3	1	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	
21	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
22	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
23	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
24	1	1	1	2	4	1	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	
25	2	1	1	3	2	3	4	4	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	5	4	2	3	3	
26	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	2	2	2	3	
27	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
28	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	2	3	3	3	
29	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
30	1	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	2	4	2	3	3	2	4	2	4	2	3	
31	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	2	3	3	
32	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
33	3	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
34	3	2	1	1	3	2	3	5	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	5	4	4	2	3	3	
35	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	2	3	
36	3	1	1	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
37	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	3	
38	2	2	1	2	5	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	
39	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	4	2	2	2	3	
40	3	2	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
41	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	
42	3	2	1	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
43	1	1	1	3	3	4	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	2	3	3	
44	1	2	1	2	4	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	
45	1	2	2	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	2	3	1	2	4	2	3	3	2	
46	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	
47	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	5	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	
48	2	1	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	







Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Luz Mery Chata Quispe,  
identificado con DNI 43280458 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL DOCENTE USUARIO/A  
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL YUNGUYO, 2023 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 24 de JULIO del 20\_\_

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo LUZ MERY CHATA QUISPE  
identificado con DNI 43280458 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL DOCENTE USUARIO/A  
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL YUNGUYO , 2023 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 24 de JULIO del 20 24

  
FIRMA (obligatoria)



Huella