



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la
unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Cifuentes Salas Ramiro Alberto

ASESORA:

Dra. Valenzuela Moncada Carolina

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Dirección

LIMA – PERÚ

2017

Página de jurado



Dr. Freddy Ochoa Tataje
Presidente



Dr. Hugo Prado López
Secretario



Dra. Carolina Valenzuela Moncada
Vocal

Dedicatoria

A mi MADRE y ABUELO por enseñarme el valor del trabajo y el amor a mi tierra. A mi padre, mi hija y hermanas por haber sido de alguna manera mi soporte moral a lo largo de este tiempo que duró el posgrado. Si algo bueno he de ser o hacer con el grado de magister que sea al servicio de mi país y de orgullo para los que me quieren.

Agradecimiento

A Dios padre Todopoderoso:

A ti mi Señor y mi creador, por estar conmigo en todo momento de mi vida ser mi luz y mi esperanza por la gran oportunidad de culminar con éxito una etapa más de mi vida.

A mi hija

Solange Xiomara Cifuentes, por ser mi fortaleza, mi motor y motivo para que cada día siga superándome profesionalmente.

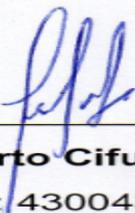
Declaratoria de autenticidad

Yo, Ramiro Alberto Cifuentes Salas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017”, presentada, en 114 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, diciembre del 2017



Ramiro Alberto Cifuentes Salas
DNI: 43004327

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Cesar Vallejo, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017. Luego de haber culminado mis estudios superiores donde me forme profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Grado Académico de Magister con mención en Gestión Pública, es producto de una investigación ardua y constante que pretende determinar la influencia que tiene el mejoramiento de la atención al usuario y la calidad del servicio administrativo de la UGEL N° 06, con la finalidad de contribuir al desarrollo social y educativo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Bases Teóricas de la Calidad de servicio	19
1.3.2. Bases Teóricas de la Satisfacción del usuario	28
1.3.3. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	34
1.4. Formulación del problema	34
1.4.1. Problema General	34
1.4.2. Problemas específicos	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	35
1.6.1. Hipótesis General	35
1.6.2. Hipótesis específica	35
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo General	36
1.7.2. Objetivos específicos	36
II. Método	37
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables, Operacionalización	39
2.3. Población y Muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. • Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	49
III. Resultados.	50
IV. Discusión.	65
V. Conclusiones.	69
VI. Recomendaciones.	71
VII. Referencias Bibliográficas	74
VIII. Anexos.	78
• Matriz de consistencia y Matriz de Operacionalización	79
• Instrumentos	94
• Validez de los instrumentos	98
• Artículo Científico y Declaración jurada del Artículo Científico	119
• Declaración jurada del Artículo Científico	120
• Carta de presentación a la Institución y Carta de respuesta	121
• Base de datos de la muestra	122

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable calidad de servicio	40
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	42
Tabla 3.	Distribución de la población para la investigación	44
Tabla 4.	Distribución de la muestra	45
Tabla 5.	Técnica e instrumentos	45
Tabla 6.	Confiabilidad de la variable: calidad de servicio y satisfacción del usuario	48
Tabla 7.	Resultados de los niveles de la variable calidad de servicio	51
Tabla 8.	Resultados de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	52
Tabla 9.	Resultados de los niveles de la variable satisfacción del usuario	53
Tabla 10.	Resultados de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	54
Tabla 11.	El calidad de servicio y la satisfacción del usuario	55
Tabla 12.	Elementos tangibles y satisfacción del usuario	56
Tabla 13.	La fiabilidad y la Satisfacción del usuario	57
Tabla 14.	La capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario	58
Tabla 15.	La seguridad y la Satisfacción del usuario	59
Tabla 16.	La empatía y la Satisfacción del usuario	60
Tabla 17.	La fiabilidad y la Satisfacción del usuario	61
Tabla 18.	La capacidades de respuesta y satisfacción del usuario	62
Tabla 19.	La seguridad y la satisfacción del usuario	63
Tabla 20.	La empatía y la satisfacción del usuario	64

Lista de figuras

Figura 1.	Gestión de la calidad del servicio	24
Figura 2.	Resultado de los niveles de la variable calidad de servicio	51
Figura 3.	Resultados de los niveles de las dimensiones de calidad de servicio	52
Figura 4.	Resultado de los niveles de la variable satisfacción del usuario	53
Figura 5.	Resultados de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	54
Figura 6.	Resultado de los niveles de fiabilidad y satisfacción del usuario	55
Figura 7.	Resultados de los niveles de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	56
Figura 8.	Resultados de los niveles de seguridad y satisfacción del usuario	57
Figura 9.	Resultados de los niveles de la empatía y satisfacción del usuario	58

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 06, orientado a elevar el grado de calidad del servicio al Usuario.

Las últimas décadas del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, estuvieron marcadas por la modernización del estado peruano en las instituciones

Se trabajó con un diseño de tipo descriptivo y correlacionar, para la variable el mejoramiento en los procesos admirativos de la UGEL N° 06 se realizó un modelado de gestión de calidad de procesos para el desarrollo de una práctica organizativa, democrática y eficiente que promueva una participación responsable de todos los actores, y para medir el mejoramiento del grado de satisfacción de los usuarios en el año 2017.

Los resultados encontrados nos ha permitido observar que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia los usuarios, mientras que por el lado del enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del usuario, que contribuye directamente al desarrollo sectorial.

Utilizando la técnica de la encuesta se ha encontrado que existe relación entre el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 06 y el desarrollo educativo a través del grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año, presentando una relación positiva entre ambas variables.

Una de las manifestaciones de estos cambios institucionales en la unidad de gestión educativa local N°06 se recomienda las provisiones de bienes y la prestación de servicios públicos, se gestiona mediante estándares y canales de atención al ciudadano

Palabras Claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between the improvement of administrative processes and the educational development of the UGEL N ° 06, aimed at raising the quality of the service to the User.

The last decades of the twentieth century and the beginning of the twenty-first century were marked by the modernization of the Peruvian state in institutions

We worked with a descriptive and correlated design, for the variable the improvement in the admiralties processes of the UGEL N ° 06 a process quality management model was developed for the development of an organizational, democratic and efficient practice that promotes a responsible participation of all stakeholders and to measure the improvement of the degree of user satisfaction in 2017.

The results have allowed us to observe that there are several deficiencies that must be progressively improved in relation to the management processes, in order to generate a total satisfaction towards the users, while on the side of the quality management approach it is possible to introduce a dynamic process of continuous improvement, that generates efficiency and bureaucratization of the processes, which is an essential tool for user satisfaction, which contributes directly to the sectoral development.

Using the survey technique, it has been found that there is a relationship between the improvement in the administrative processes of the UGEL N ° 06 and the educational development through the degree of teacher satisfaction of its jurisdiction in the present year, presenting a positive relation between both variables.

One of the manifestations of these institutional changes in the local educational management unit N ° 06 which, the provision of goods and the provision of public services, is managed through standards and channels of attention to the citizen

Key Words: quality of service and user satisfaction.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática.

La calidad del servicio tiene su origen a mediados del siglo XX con la doctrina de los empresarios japoneses de aquellos tiempos, quienes no solo propiciaron productos buenos y satisfactorios, sino que también querían agradar al usuario en su trato, atención, en la entrega del bien o servicio en el tiempo oportuno y en la reducción de los daños de los mismos.

En el mundo Urbina (2014) manifestó que, resulta necesaria la incorporación en el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" del enfoque de género, a fin de contribuir en los esfuerzos que viene desarrollando la modernización para la transversalización del enfoque de género a nivel nacional en las estrategias, mecanismos, procesos, instrumentos y acciones a cargo de las entidades públicas. Los sistemas de calidad deben enfocar todo su esfuerzo hacia el usuario, lo que significa que se debe descubrir las necesidades insatisfechas que tienen los usuarios en un segmento específico del mercado donde actúa la organización. Para el efecto, las empresas e instituciones deben implementar sistemas eficientes de retroalimentación o Feedback en inglés, para determinar no sólo los gustos y necesidades de los consumidores, sino también los cambios de tendencia que se suscitan en un mercado determinado, debido a ciertas variables tecnológicas, económicas, políticas o sociales que predominen en un mercado.

Carranza, (2011), considero que "la satisfacción del usuario tiene asociación plena con el juicio de la calidad en la atención, porque informa sobre el éxito de la empresa que suministre los valores y expectativas de los usuarios. Es muy difícil conocer cuándo el usuario se sintió realmente satisfecho, algunas empresas estimaban que la repetición de una venta a un usuario determinado, era sinónimo de que se estaba aplicando una buena calidad al producto o servicio, por lo que consideraban que no era necesario conocer más al respecto.

1.2. Trabajos previos.

Antecedentes Internacionales

A continuación se mencionan algunos artículos de investigación científica, las cuales dan soporte al tema en estudio.

Según Peña (2014) Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Artículo de investigación, España, con el objetivo de conocer la calidad de la atención a partir de la satisfacción percibida por los usuarios/as del CMSS de Delicias, del Ayuntamiento de Zaragoza como medida de calidad del servicio, se aplicó un cuestionario a una muestra de 212 personas concluyendo que los resultados desde un punto de vista global nos indican que no existen grandes diferencias entre las distintas dimensiones de calidad percibida que hemos medido. Si bien las tres dimensiones más altamente valoradas podríamos afirmar que están estrechamente vinculadas y que, a efectos de estudio, son importantes: seguridad, confianza y empatía (...). Las peor valoradas, por parte de los usuarios, han sido las ajenas a la labor de profesional, los elementos tangibles en cuanto a la apariencia de las instalaciones (materiales de comunicaciones, etc.) y la capacidad de respuesta que son aquellas variables que miden la rapidez con que se realiza el servicio entre otras (p.123).

Según Cruz (2014) “Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (esf) en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014”.

Efectuó una investigación con “el objetivo de determinar la relación existente entre la calidad de atención y la percepción de satisfacción de los usuarios, utilizando como metodología descriptiva correlacional con diseño no experimental. “Se diseñó instrumento de recolección de datos el cual estuvo constituido de un cuestionario

Servqual aplicado a 217 usuarios. Cuyo resultado indica que existe un nivel de relación lo cual indica que la correlación es moderada“(p.8).

Marroquín (2012), en su tesis titulada “Servicio al cliente en los juzgados de primera instancia en la ciudad de Totoncapán,” en la Universidad Rafael Landívar tiene como objetivo conocer la forma en que se presta el servicio al usuario en los Juzgados de Primera Instancia en la Ciudad de Totoncapán.

En conclusión el servicio al cliente significa proporcionar lo que quieren o necesitan en la forma en que lo desean y a la primera oportunidad, se recomienda que se proporcione un servicio de calidad y que los usuarios logren alcanzar las perspectivas deseadas, se capacite constantemente al recurso humano que labora en los mismos, con el fin primordial de mejorar la calidad del servicio que prestan al usuario, a través de la aplicación de los conocimientos que adquieran dentro del proceso de capacitación.

Se propone un plan de capacitación de servicio y atención al usuario en los juzgados de primera instancia en la ciudad de Totoncapán que consiste en un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Martínez (2012), tesis titulada “Servicio al cliente en las agencias bancarias de La Mesilla, Huehuetenango. “En la Universidad Rafael Landívar el objetivo general es establecer el nivel en que se aplica el servicio al cliente en las agencias bancarias. En conclusión el servicio al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por la organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y por tanto crear o

incrementar la satisfacción de clientes. Basado en lo anterior se recomienda a los gerentes de las agencias bancarias de La Mesilla mejorar el nivel de servicio al cliente que se está ofreciendo a las cuentas habientes ya que este nivel debería ser idealmente muy bueno y excelente.

La investigación incluye una propuesta basada en ofrecer una guía que dé a conocer a los gerentes y empleados la forma adecuada de cómo se aplica el servicio al cliente en las agencias bancarias.

Pérez, V. (2012). "Calidad Total en la Atención al Cliente". España. Ideas Propias, sostiene que todo sistema de calidad en la atención al cliente se implanta para asegurar que se cumplan las políticas de calidad total de la organización y debe tener en cuenta el servicio que se va a suministrar al cliente y el proceso de entrega del servicio al cliente (...).Esta retroalimentación viene proporcionada por los proveedores, por los clientes, por los controles de calidad y por las auditorías de calidad de servicio. Además, para lograr la calidad en la atención al cliente se debe tener en cuenta la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento que hace uso del servicio. Una de las claves que asegura una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, enfatizando la determinación de cuál es el problema que el cliente espera que le resuelvan y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen. (Pérez, 2012, pg. 29).

Antecedentes Nacionales

Gonzales, Y. (2015), en la investigación que realiza en la Universidad Peruana Unión, para obtener el grado de bachiller presenta un estudio de la "Calidad de Servicio y la Relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015", teniendo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de

STARBUCKS COFFE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015. Su marco teórico fue respaldado por Thompson (2006), Zeithaml (1988), Barroso Castro y Amario E. (2000), Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988). La metodología de la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, la población es todos los clientes de Starbucks Coffe de Santa Anita, la muestra está conformada por 196 clientes a los cuales se le realizó una encuesta, de acuerdo a los resultados de la investigación se concluyó que existe relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción cliente de Starbucks Coffe de Santa Anita, con valores de 40.8% en calidad de servicio con respecto a un 44.9% en satisfacción. Se considera la investigación ya que presenta las mismas variables y las características de la investigación que se está realizando. También por el marco 18 teóricos que defiende la tesis, hace que aporte en el marco teórico de la presente investigación.

Según Urbina (2014) la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Empresa Corporación Norte SAC. Tesis para obtener el grado de licenciado en administración, Perú con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Empresa Corporación Norte SAC – ciudad Trujillo 2014. Se aplicó una encuesta a una muestra de 227 personas Concluye lo siguiente. Con respecto a la satisfacción de los usuarios de la empresa, los resultados obtenidos indican que el nivel total de satisfacción ponderada es de 75.5% ubicándose en un nivel medio de satisfacción” (p. 77).

Vela (2014) en su tesis: Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014” Perú tiene nivel de investigación correlacional descriptiva con una muestra por 340 clientes se llegó a la conclusión, La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento

del nivel de ventas. Los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas. La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas. Se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro tottus mall, de la ciudad de Trujillo.

Jara (2014) en su tesis: Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre cuenca S.A.C. Trujillo – la libertad, año 2014” tiene nivel descriptivo con una muestra 79 clientes Concluye, Como resultado de la investigación se llegó a la conclusión que la calidad en los servicios brindados por la curtiembre Cuenca S.A.C, es proporcionalmente de calificación promedia a mala tal como se pude apreciar y de los clientes opinaron que el servicio es malo; en el caso del tiempo prometido en el cual el cliente espera la entrega de su producto, el 28% opinaron que es regular, por tal motivo los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio. 17 Se llegó a la conclusión que la satisfacción de los clientes es muy baja, debido a diversos factores como falta de interés, mal servicio e indiferencia, las cuales son causas de clientes de la empresa; como se puede observar que el desempeño menor de los empleados es de 29% por lo que es necesario el uso de estrategias para mejorar la problemática. Se concluye que el sistema de mantenimiento de las máquinas no es permanente, lo cual esto genera lentitud y mala elaboración en el proceso lo que nos lleva que debido a ello se mantiene baja calidad en los servicios e insatisfacción de los clientes, tal como se puede percibir que los clientes calificaron que el mantenimiento de las maquinas es mala.

En el ámbito local Santos (2013) Análisis, diseño e implementación de un sistema de apoyo a la gestión de información en empresas de producción chimbotana basada en logística inversa, Chimbote” Concluye que, El presente proyecto abarca el desarrollo de un sistema de apoyo ,a la gestión de información de empresas de producción basados en logística ,siendo la aplicación de logística inversa en la etapa productiva y tomando en cuenta que las materias primas que son no perecibles, así también presenta los objetivos general del proyecto y los objetivos específicos necesarios para llevarlo a cabo y tratar el problema en sus definiciones más importantes y detalladas ,así como el entendimiento completo del proyecto a desarrollar.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Las determinaciones más relevantes acorde a las variables se mencionaran y se citaran a los siguientes autores:

1.3.1. Bases teóricas de la calidad de servicio.

Teorías que fundamentan la Variable

Para dar sostenimiento teórico a la investigación se considera las siguientes teorías para la variable calidad de servicio (variable 1) La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio es definida de esta manera por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado en Setó, 2004).

Según los autores citados la calidad de servicio se desarrolla en el contexto de la interacción entre el comprador de un producto o adquiriente de un servicio, con todo los elementos de la de la empresa, ello hace mención a los indicadores. Los autores mencionados realizaron una primera investigación de tipo exploratorio a cuatro tipos de servicio, obteniendo como resultado identificar diez dimensiones que

20 les permitió realizar la medición de la variable calidad de servicio, de manera independientemente del servicio considerado. Los elementos determinantes son las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente. Posteriormente Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) como resultado de más investigaciones consideraron más apropiado resumir los diez elementos iniciales en cinco dimensiones, ya que se encontró una elevada similitud entre algunos de ellos.

Concepto de calidad del servicio.

López (2013) es el rápido procedimiento de atención por el personal mostrando voluntad para brindar un servicio correcto. La calidad del servicio provee de insumos, información y recursos, que son adquiridos a través de proveedores confiables, para luego ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado determinado, el cual tiene un impacto en la satisfacción de los usuarios.

Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira (2011) manifestaron que además, se debe considerar que la calidad es una dimensión cuantitativa, que explicita la información de la satisfacción de los usuarios en cantidades numéricas y porcentuales, entre las cuales se pueden establecer comparaciones entre periodos, áreas y segmentos de mercado, para determinar el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios. (p.36).

Dimensiones de la variable: La calidad de servicio.

Los estándares encontramos desarrollado por Parasuramaran, Berry y Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron

determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL, y describen las referencias mínimas de los procedimientos de la atención y calidad de servicio a la ciudadanía establecido de los servicios que ofrecen las entidades.

Dimensión 1: Fiabilidad.

Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza (Setó, 2004), para el cliente la confianza es lo más importante en cuanto al servicio y ello determina que vuelva a comprar, en cambio.

Parasuraman et al. (1988) manifiesto que los servicios que se van a brindar tanto como a usuarios frecuentes o a usuarios que por primera vez van a recibir el servicio debe de ser libre de errores en los plazos establecidos por norma. (p.17).

Dimensión 2: Seguridad.

Son conocimientos y la cortesía mostrado por la persona con quien se trata, también las habilidades con la cual generara credibilidad y confianza al cliente (Setó, 2004). Es decir si el colaborador tiene conocimiento de la empresa donde labora, de los productos y los servicios que ofrece, y si es amable, si es capaz de atenderlo correctamente inspirando confianza.

Parasuraman et al. (1988) manifiesto que los servicios que se van a prestar, el personal o funcionario de la entidad tiene que tener el conocimiento y la sapiencia para la tranquilidad del usuario que recibe el servicio (p.17).

Dimensión 3: Elementos tangibles.

En esta dimensión se considera la infraestructura de las instalaciones físicas de la empresa, equipos, el aspecto del personal, y materiales de comunicación, (Setó, 2004).Un resultado a favor de este elemento invita al cliente a realizar una compra.

Parasuraman et al. (1988) se refirió por esta dimensión a las “instalaciones físicas, el equipo, materiales y sobre todo el personal” (p.17).

Dimensión 4: Capacidad de respuesta.

Esta dimensión comprende la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes brindando un servicio rápido (Setó, 2004). Es un factor tomado muy en cuenta por el cliente y determinante para su retorno al establecimiento. Es la rápida atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios.

Parasuraman et al. (1988) manifestó que también es importante mencionar que la comprensión de las necesidades y los deseos de los usuarios es clave para crear una atención personalizada de los servicios resolviendo los problemas con rapidez. (Kumar et al. 2009).

Dimensión 5: Empatía.

Es la atención especializada e individualizada que el colaborador de la empresa ofrece al cliente (Setó, 2004). Facilidad de contacto y comunicación, gustos y necesidades, el cliente requiere un trato único.

Como segunda teoría se mencionara la teoría Nórdica desarrollado por Gronroos (1984, citado por Setó, 2004) el cual señala un modelo de calidad de servicio, en donde los clientes evalúan la calidad de servicio al realizar una comparación de la calidad de servicio esperado versus el servicio recibido al momento de realizar una adquisición de producto o servicio para satisfacer una necesidad.

Parasuraman et al. (1988) nos manifestó que esta dimensión es “el cuidado y atención individual, es ponerse en el lugar del usuario y entender sus necesidades, es el trato por el cual uno también desearía ser tratado” (p.17).

Medición de la calidad de servicio.

Para la investigación presente se considerará el modelo SERVQUAL, adecuándolo a la investigación, esta considera las diferencias, sin embargo solo se considerara la parte de percepción ya que será dirigido a usuarios que han recurrido la clínica en más de una oportunidad. Esta escala define cinco dimensiones, estas se plasman en 22 preguntas. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Para la presente investigación se tomará en cuenta en el modelo SERVQUAL considerando únicamente 19 preguntas de la gama de percepción del servicio adquirido.

Modelo de la calidad de servicio.

Se describe las principales definiciones del modelo de la calidad del servicio que será utilizado como parte de la estrategia que propone el autor para consumir los objetivos de la presente materia de estudio. El modelo de la calidad del servicio está formado por los mismos componentes o funciones de los modelos administrativos, es decir, considera la planificación, ejecución, evaluación y la propuesta de acciones correctivas y preventivas como un ciclo que debe repetirse continuamente para alcanzar la excelencia.

La calidad del servicio provee de insumos, información y recursos, que son adquiridos a través de proveedores confiables, para luego ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado determinado, el cual tiene un impacto. Se debe considerar la calidad es una dimensión cuantitativa, que explicita la información de la satisfacción de los usuarios en cantidades numéricas y porcentuales, entre las cuales se pueden establecer comparaciones entre periodos, áreas y segmentos de mercado, para determinar el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios. La disciplina de los sistemas de la calidad incluye varias metodologías de gran relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales, en referencia a la escala SERVQUAL, que no es otra cosa que un método para otorgar una calificación numérica a los diferentes elementos del servicio a los usuarios.

Ruiz. (2011) es decir, por un lado la representación esquemática está relacionada con el que hacer de los proyectos, que perciben los usuarios. En efecto, la calidad del producto o servicio tiene un impacto positivo o negativo en el mercado donde se moviliza el mismo, debido a que el propósito de la empresa es llevar estos bienes o servicios hacia el usuario. No obstante, la atención al usuario influye para que los productos o servicios puedan llegar a los usuarios, porque de nada servirán todos los esfuerzos de la empresa por asegurar la calidad en todos sus procesos administrativos y operativos o de comercialización, si un bien o servicio no se puede vender por un déficit en la atención del usuario.

En el siguiente esquema se presenta el modelo de gestión de la calidad del servicio, ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry:

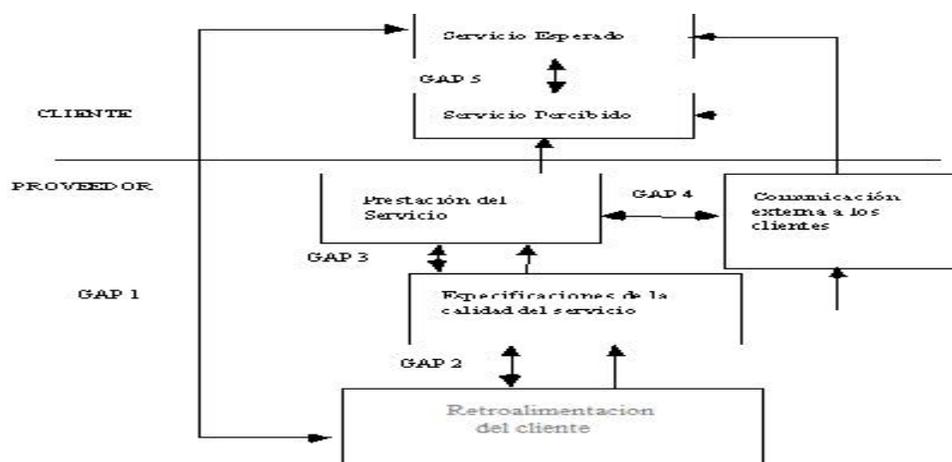


Figura 1 Gestión de la calidad del servicio. Elaborado por Ruiz. (2011).

Como se puede apreciar en el esquema planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, internamente la empresa establece unos parámetros los procesos sean óptimos en todas sus etapas, no obstante posterior a la venta, se observa la retroalimentación de los usuarios, quienes definen su percepción por el servicio, procediendo el modelo a comparar entre lo que esperaba el usuario y lo que percibió.

Ruiz. (2011) considero que en una entidad se puede tener estándares con diferentes niveles como son el Gap1 – Gap5 lo cual se evaluara por separado donde se demostrara el grado independiente de cada uno de ellos. El GAP es entonces una dimensión que mide la calidad del servicio tanto en lo interno como en lo externo, en el primer caso se consideraran los GAP del 1 al 4 y en el segundo caso, el GAP 5, que es el más importante porque se refiere a la percepción de satisfacción del usuario. Acerca del GAP 5, para medir esta dimensión se requiere de una escala que se ha denominada SERVQUAL o escala de la calidad del servicio, además de la escala SERVQUAL, también se utiliza otro concepto que está referido a la Administración de las Relaciones con los usuarios, que ha sido denominado con las siglas de CRM.

Swift, Ronald (2010) considero que la “Administración de las Relaciones con los usuarios (CRM) permite determinar la conducta del usuario e influir en su comportamiento mediante una comunicación congruente, para maximizar su grado de captación, lealtad, retención y rentabilidad. El CRM es una metodología que está vinculada directamente al modelo, porque pretende maximizar de los que reciben el servicio.

Modelo SERVQUAL.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) manifestó que para cronometrar el estándar en el sector de los servicios, representó un avance en los métodos de medición utilizados para la investigación de la calidad del servicio. El valor diagnóstico del instrumento está respaldado que constituye un marco conceptual para el desarrollo de la escala (es decir, instrumento o cuestionario). El instrumento se ha aplicado extensamente en una variedad de contextos y de ajustes culturales y se ha encontrado ser relativamente robusto. Se ha convertido en la escala de medición dominante en el área de calidad de servicio. A pesar del interés de largo plazo en SERVQUAL y sus innumerables aplicaciones específicas del contexto, ha atraído algunas críticas de los investigadores.

Escala multidimensional SERVQUAL.

La calidad de servicio es medible a través de la aplicación del método cuantitativo, donde las variables cualitativas pasen a convertirse en cantidades numéricas y porcentuales, a través de una escala de conversión. A su vez, esta escala depende del criterio que tome el autor, donde se puede calificar los aspectos positivos y negativos, desde 0 a 5, 0 al 10, 0 al 100, entre otros, considerando que cada parámetro que forma parte de la escala, debe ser calificado bajo las mismas estimaciones.

La escala multidimensional SERVQUAL está asociada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP) debido a que satisface el GAP 5, que corresponde precisamente al criterio del usuario acerca de lo que percibe y siente cuando utiliza el servicio que propicia un grado de satisfacción totalmente medible. La escala multidimensional SERVQUAL también es avalada por el ISO que ha creado las normas internacionales de la calidad de la familia ISO 9001, las cuales son observadas a través de un checklist y cuantificadas mediante una escala de valoración.

Castillo. (2009) manifestó que la escala multidimensional en referencia, que satisface los requerimientos del (GAP), puede constituir una medida para cuantificar la calidad del servicio y determinar la brecha que existe entre lo que percibe y lo que espera el usuario, cuyo resultado, para aplicar las acciones correctivas y/o preventivas que mejoran estos indicadores externos. Los componentes más importantes de la escala SERVQUAL que deben ser medidos para satisfacer el modelo de gestión en análisis, se refieren a la confiabilidad, seguridad, cortesía, actitud y la apariencia de las instalaciones, atributos los cuales manifiestan, con lo que esperaban del servicio cuando lo contrataron.

Características de la calidad de servicio.

Así como el estándar del producto tiene sus propias características y dimensiones, también el término de la “calidad del servicio”, lleva implícito las mismas.

Render, Barry y Jayzer. (2008) consideran que las características de la calidad de servicio se refieren a la fiabilidad, pronta capacidad de respuesta, cortesía, amabilidad, credibilidad, seguridad, comunicación, comprensión para con las necesidades del usuario, además, la aplicación de las normas de cortesía, la comunicación clara de los beneficios del producto o servicio y la seguridad que le ofrezca el vendedor o personal de la organización que atiende a los usuarios, puede garantizar la máxima calidad del servicio.

Importancia de la calidad de servicio.

Conceptualizando el término de la calidad del servicio se puede manifestar que es muy importante para las instituciones contar con el talento humano preparado para la atención del usuario, además que el producto o servicio que se brinda debe tener las aptitudes necesarias para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Pérez (2011) considera que la preponderancia de la calidad del servicio está referida a la planificación y los controles que se realicen en los procesos, orientados a la satisfacción de sus usuarios. Entonces, el término de la calidad del servicio está presente en toda la cadena de suministro, porque los proveedores deben atender con mecanismos apropiados a las empresas que le solicitan sus requerimientos, luego después de transformado el producto o servicio, ahora la institución es quien tiene que atender adecuadamente a sus usuarios, ya sean los canales de comerciales o los consumidores finales.

Moreno, peris y Gonzales. (2009) consideran que la calidad del servicio es muy importante “porque está referida directamente a la satisfacción de las necesidades delos usuarios, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios, minimización del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros

aspectos. La calidad del servicio incrementa las ventas, aumenta la competitividad de la compañía y maximiza la satisfacción de las prioridades de los usuarios, ello quiere decir, que asegura el protocolo del buen trato con los usuarios.

1.3.2. Bases teóricas de la satisfacción del usuario.

Teoría que fundamentan la Variable

Para dar sostenimiento teórico a la variable satisfacción del cliente (variable 2), se desarrollara las siguientes teorías. 23 La satisfacción del cliente se entiende como el grado y situación de ánimo de una persona en consecuencia de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas define de esta manera Kotler (1989, citado en Alcaide 2010).

Según Kotler la satisfacción del cliente se interpreta como el resultado de la percepción comparado con las expectativas luego de realizar una adquisición sea esta de algún producto o servicio. La satisfacción del cliente se puede medir a través de tres dimensiones que son las que se mencionarán enseguida: Rendimiento percibido, expectativas, y niveles de satisfacción; las cuales serán consideradas en este trabajo como las dimensiones de la variable satisfacción del cliente.

El tratado de los sistemas de la calidad incluye el estudio del ras de satisfacción de los usuarios, debido a que el principal objeto de la primera variable en mención es alcanzar la segunda. Esto significa que los sistemas de la calidad aplican metodologías que garanticen la maximización del nivel de satisfacción del usuario por el servicio o la atención recibida.

Concepto de Satisfacción del usuario.

Gabín (2004) La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el

individuo tenía una percepción distinta previa y posterior al realizar un servicio. La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el individuo tenía una percepción distinta previa y posterior al realizar un servicio. La satisfacción es posible conseguir cuando una entidad institución, brinda servicios de calidad, los cuales son demostrados con una atención esmerada.

Al respecto Drake (2009), manifiesto que el Servicio al Usuario es el conjunto de procesos que se encuentran interrelacionadas entre sí, donde un oferente asegura un nivel de satisfacción adecuado a los usuarios perteneciente a un segmento del mercado. La satisfacción del usuario es entonces la parte final de los sistemas de la calidad, para lo cual se debe disponer de un sistema de retroalimentación apropiado que asegure el cumplimiento de los requisitos para conseguir los objetivos y metas institucionales.

Cohen (2009), señala que “el Servicio al Usuario es en toda forma de hacer las cosas para satisfacer las demandas de todos los usuarios tanto como internos y externos.

Importancia de la Satisfacción al usuario.

Los sistemas de calidad deben enfocar todo su esfuerzo hacia el usuario, lo que significa que se debe descubrir las necesidades insatisfechas que tienen los usuarios en un segmento específico del mercado donde actúa la organización. Para el efecto, las empresas e instituciones deben implementar sistemas eficientes de retroalimentación o Feedback en inglés, para determinar no sólo los gustos y necesidades de los consumidores, sino también los cambios de tendencia que se suscitan en un mercado determinado, debido a ciertas variables tecnológicas, económicas, políticas o sociales que predominen en un mercado.

Carranza, (2011), considera que la satisfacción del usuario tiene asociación plena con el juicio de la calidad en la atención, porque informa sobre el éxito dela

empresa que suministre los valores y expectativas de los usuarios. Es muy difícil conocer cuándo el usuario se sintió realmente satisfecho, algunas empresas estimaban que la repetición de una venta a un usuario determinado, era sinónimo de que se estaba aplicando una buena calidad al producto o servicio, por lo que consideraban que no era necesario conocer más al respecto. No obstante, en la actualidad se conoce que si bien es cierto, que la repetición de una venta puede ser un indicio de lealtad, no se conoce cuán satisfecho está este individuo con la compra, porque puede volver a comprar un producto o servicio porque lo considera barato, más no porque satisfaga plenamente sus necesidades, de allí la importancia de la retroalimentación.

También se debe poner énfasis en la relevancia de la escala SERVQUAL para satisfacer las exigencias de retroalimentación de los usuarios, para conocer su real grado de satisfacción, medirlo con las técnicas apropiadas y poder aplicar las acciones correctivas y/o preventivas más eficientes, para incrementar la competitividad de las instituciones y maximizar el ras de satisfacción de los usuarios.

Dimensiones de la variable: Satisfacción del usuario.

Son 5 dimensiones definidos según los autores Mejías y Manrique (2011), las siguientes dimensiones a continuación:

Dimensión 1: Calidad funcional percibida.

Esta dimensión se enfatiza en cómo el servicio es entregado al cliente, es decir, en el propio proceso. Lo que los consumidores reciben y aprecian en una experiencia con la empresa prestadora del servicio es sin duda un escenario importante para evaluar la calidad, pero solo representa a la dimensión de la calidad técnica. Es lo que ocurre cuando el proceso de las interacciones del comprador y vendedor ha finalizado, es decir es todo lo que se le da al cliente. Los resultados de las operaciones de las empresas son parte de la experiencia de la calidad. Pero, además, cuando el cliente evalúa el servicio recibido también

tendrá en cuenta la forma en que el resultado del proceso le es entregado. Es decir, la forma en que el personal de contacto realiza sus tareas, es decir lo que hace, como lo hace, lo que dice y como lo dice son aspectos muy fundamentales que influyen en la opinión del cliente respecto al servicio. Por ello se entiende que al cliente le afecta la forma en que recibe el servicio; siendo ésta otra de las dimensiones de calidad: la calidad funcional, de la teoría de Gronroos. (Setó,2004).

Es la eficiencia por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Dimensión 2: Calidad técnica percibida.

Esta dimensión se centra, en lo que el cliente recibe, es decir todo el resultado del proceso. Es la eficacia de la atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Es la sensación que se crea en el cliente de un producto o servicio, como consecuencia de la publicidad, promoción de la marca, comentarios de otras personas y la propia experiencia.

Dimensión 3: Valor percibido.

Es el buen trato al usuario que se presta la atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Se entiende al desempeño en cuanto a la entrega y grado de utilidad que el cliente considera haber obtenido luego de conseguir el servicio.

Dimensión 4: Confianza.

Es un valor agregado queda credibilidad por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Fundamenta la teoría del Modelo de Satisfacción basado en la confianza, para ello argumenta que la satisfacción e insatisfacción del cliente, se determina por la impresión que éste experimenta luego de una compra como resultado de la conformidad o disconformidad, sea esta positiva o negativa, que surge de las expectativas y los sentimientos derivados de su experiencia. El cliente está satisfecho al menos cuando recibe lo que esperaba de su proveedor y de otro modo el cliente se encontrara insatisfecho cuando el resultado de la compra o prestación de servicio es inferior a lo que esperaba. Para ello el autor diferencia la satisfacción en: contento, placentero, alivio, novedad y sorpresa. (Setó, 2004).

Dimensión 5: Expectativas.

Estado de ánimo que presentan los clientes por alcanzar lo deseado en un producto o servicio que se adquiere. Es el proceso, atención inmediata que espera el usuario por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47). Luego de llevar a cabo una comprar o adquirir un producto y/o servicio, los clientes presentan una impresión que se puede manifestar en uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: se produce cuando la utilidad percibida del producto no alcanza las esperanzas del cliente.
- ✓ Satisfacción: nivel de estado de ánimo que se crea cuando la utilidad percibido del producto y/o es conforme con las expectativas del cliente.

- ✓ Complacencia: estado de ánimo que sucede cuando el desempeño percibido supera a las expectativas del cliente.

Según Schiffman & Kanuk, (2001) “La satisfacción del cliente es la percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación a sus expectativas”. (p.14).

Elementos que conforman la satisfacción del usuario.

Kotler & Armstrong (2004), los elementos que conforma la satisfacción de un usuario se extrae para analizar la información de la característica a través de los sisfoh y especificar a las brechas étnicas culturales para un diagnóstico y estudio para una precisión detallada de las demandas necesidades de los usuarios a las expectativas a continuación a mencionar:

Rendimiento Percibido.

Se enfoca en agilizar, ser eficaz y eficiente para que así el usuario que recibe la atención requerida sea saciado y visualicé que el personal de la entidad está dotado de conocimientos y tenga un rendimiento alto con buenos resultados positivos.

Los Grados de la satisfacción

Entre sus niveles para la satisfacción se encuentran, 3 grados de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios, insatisfacción, satisfacción y complacencia.

1.3.3. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Domínguez (2006), La variable calidad con la variable satisfacción, siempre van estar caminados conjuntamente con la finalidad de la satisfacción de usuario sea perennemente, aunque muchos autores lo consideren, que para determinar una calidad de servicio debería haber cumplido con toda las necesidades resueltas del administrado con los tiempos los pagos y los procedimientos en un plazo razonable para poder así cumplir con los estándares de la modernización del estado que hagan las mejoras de la atención de los ciudadanos.

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017?

1.4.2. Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 – Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 – Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017?

1.5. Justificación del estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40-41) la investigación presente está compuesta por dos variables, la calidad y la satisfacción del usuario, que tiene por finalidad desarrollar y fortalecer competencias en los colaboradores de la UGEL 06 orientados a mejorar la calidad de atención.

- **Utilidad.** Se tendrá un debate para poder analizar, según las estadísticas lo mejor para un crecimiento y la progreso para una calidad de servicio en consecuente una satisfacción de la ciudadanía.
- **Relevancia Social.** Tiene por finalidad desarrollar y fortalecer las capacidades para brindar una calidad de servicio y una satisfacción de los usuarios para la innovación, un buen gobierno de la educación por procesos y resultados.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General.

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específica.

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de los elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N°06 - Ate, 2017.

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de fiabilidad en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de capacidad de respuesta en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de seguridad en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de empatía en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

II. Método

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION.

En cuanto al diseño de investigación es todo lo referente en lo que consiste un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información necesaria y requerida para realizar una investigación. En el enfoque cuantitativo el autor de la investigación utilizara su diseño para realizar el análisis de las hipótesis formuladas en el contexto de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La presente investigación es de enfoque cuantitativo según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio” (p.4). Los autores citados mencionan que en este tipo de investigación es necesario cumplir con todas las etapas y los pasos desde la idea y planteamiento del problema hasta el análisis de los datos y elaboración del reporte de resultados de la investigación.

Cabe mencionar que la investigación es de tipo aplicada, según Valderrama (2013) “la investigación aplicada se encuentra ligada con la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de los problemas, con la finalidad de generar bienestar de la sociedad” (p. 164). Recalcamos que la investigación es de tipo aplicada ya que se emplea teorías existentes para plasmar en la investigación de la problemática y la obtención de resultados con la cual se pueda solucionar el problema existente, en la investigación siendo la calidad de servicio que ofrecen los clientes en el centro comercial La unión y la satisfacción de los clientes.

La investigación es de nivel descriptivo - correlacional, ya que se realiza un estudio de la relación existente entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente. Es descriptiva porque según Bernal (2010), menciona que “la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p.113). Es correlacional, porque se realizan pruebas estadísticas de la

relación entre las variables de estudio y determinar de esta manera la relación existente entre las variables de estudio (Vara, 2010).

Por último cabe aclarar que la investigación es de diseño no experimental de corte transversal. No experimental porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (p.152). Con lo mencionado por los autores citados en este tipo de diseño de investigación no se realiza ninguna manipulación de las variables de estudio, como las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de la presente investigación. Es de corte Transversal de acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014) “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.154). Se afirma este diseño mencionado por los autores, ya que la obtención de los datos en la presente investigación solo se realizará en un solo momento al emplear la encuesta a los usuarios de la unidad de gestión educativa local N° 06 de Ate - Vitarte.

2.2. Variables, Operacionalización.

- **Primera Variable:**
Calidad de Servicio
- **Segunda Variable:**
Satisfacción del Usuario

Tabla 1.

Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
D1				
Elemento tangibles	Modernidad de equipos y materiales.	1	Escala de Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre	Alta (88-111)
	Ambiente e instalaciones.	2		Media (64-87)
	Presencia y buena imagen.	3		Baja (39-63)
D2				
Fiabilidad	Información clara y precisa.	4		
	Puntualidad del personal administrativo.	5		
	Respeto por el orden de llegada.	6		
	Disponibilidad de citas.	7		
D3				
Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en caja y plataforma de atención.	8		
	Rapidez de atención en las oficinas.	9		

D4	Rapidez de atención en servicios adicionales.	10
Seguridad	Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales	11. 12
	Privacidad	13
	Evaluación completa del problema de salud.	14
D5	Eficiencia en el servicio y consultas médicas.	15
Empatía	Disposición a resolver las dudas	16
	Paciencia y respeto hacia los usuarios.	17
	Muestras de interés hacia los usuarios.	18
	Comunicación asertiva	19

Tabla 2.

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
D1				
Calidad funcional percibida	Solución de quejas	1	Escala de Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre	Alta (88-111)
	Servicio esperado	2		Media (64-87)
	Personal con conocimientos	3		Baja (39-63)
	Servicio satisfecho	4		
D2				
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	5, 6		
	Servicios Conformes	7, 8		
D3				
Valor percibido	Unidad que trasmite confianza	9		
	Precios y tasas Adecuados	10		
	Solución de problemas	11, 12		

	No Cometer Errores	13, 14
D4	Preocupación por las necesidades de los Usuarios	15, 16,
Confianza		
D5	Servicios Adaptados	18
Expectativas	Atención Personalizada	19
	Personal Preparado	20

2.3. Población y Muestra.

La población:

La totalidad de todos los usuarios que prestan el servicio de la UGEL 06

Tamayo & Tamayo, (1997), Es el total de usuarios que vamos utilizar para el presente estudio de la investigación presente. Podemos decir que la global de todos los implementos que vamos a utilizar para determinar una estadística (P.114).

Tabla 3.

La población necesaria para la investigación presente es de 120 usuarios que visitaron y recibieron los servicios en la UGEL 06.

USUARIOS	CANTIDAD
<i>Docentes Nombrados</i>	30
<i>Docentes Contratados</i>	70
<i>No Docentes</i>	20
TOTAL	120

La muestra:

Según Tamayo & Tamayo (1997), es lo que se extrae de la población para el estudio de la presente investigación de estudio para tener un marco estadístico y poder determinar los niveles de atención a la ciudadanía (p.38).

Tabla 4.

La muestra, está distribuida en 92 usuarios que visitaron y recibieron el servicio en la UGEL 06.

USUARIOS	CANTIDAD
<i>Docentes Nombrados</i>	30
<i>Docentes Contratados</i>	40
<i>No Docentes</i>	22
TOTAL	92

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Tabla 5.

Técnica e instrumentos

Variables	Técnica	Instrumentos
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción de los Usuarios	Encuesta	Escala

Nota: de acuerdo a la tabla se utilizó para la variable calidad de servicio un cuestionario y para satisfacción de los usuarios una escala.

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de servicio

Autor: Ramiro Alberto Cifuentes Salas

Año: 2017

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°06 – Ate, 2017.

Muestra: 120 Usuarios entre docentes nombrados, contratados y público general.

Número de ítem: 19

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 10 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcara con una x en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto a lo observado.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los usuarios pueden entregar entre cada afirmación son las siguientes:

(1) Si

(2) NO

Baremo:

13.85% - 21.54% = Deficiente

16.92% - 52.31% = Regular

33.85% - 66.15% = Bueno

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción del usuario

Autor: Ramiro Alberto Cifuentes Salas

Año: 2017

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°06 – Ate, 2017.

Muestra: 120 Usuarios entre docentes nombrados, contratados y público general.

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 10 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará con una x en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto a lo observado.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los usuarios pueden entregar entre cada afirmación son las siguientes:

(1) Si

(2) NO

Baremo:

13.85% - 21.54% = Deficiente

16.92% - 52.31% = Regular

33.85% - 66.15% = Bueno

Validez.

Conformado por 3 validadores expertos, el cual estuvo constituido por diestros en la materia. Fueron a las personas que tenían documentación a presentar y solicitaban servicio de atención en la UGEL 06 año 2017.

EXPERTOS	ESPECIALIALIDAD	SUFICIENCIA	APLICABLE
Dra. Carolina Valenzuela Moncada	Metodóloga	Suficiencia	Aplicable
Dra. Gloria Susana Méndez Ilizarbe	Temático	Suficiencia	Aplicable
Dr. Roger Iván Soto Quiroz	Temático	Suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad.

El estudio se llevó a cabo para la confiabilidad en escala de Likert con coeficiente de alfa de cronBach, entregándose fotocopia del cuestionario para la muestra beta en 20 usuarios que prestaron el servicio en la UGEL 06.

Tabla 6.

Confiabilidad de la variable: calidad de servicio y satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
<i>Calidad de servicio</i>	0,773	19
<i>Satisfacción del usuario</i>	0,891	20

En la tabla 6 se ve la presentan confiabilidad alta. Por lo tanto se midió el instrumento de la *calidad de servicio y satisfacción del usuario son altamente* confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos.

La investigación presente está basado en la recolección y extracción de datos dando un promedio con la información que se va evidenciar en un archivo de Excel, la aplicación del instrumentó, que fue aplicado mediante una encuesta con 39 preguntas, utilizando un aplicativo estadístico llamado SPSS versión 20, la cual permitirá la fiabilidad de lo ejecutado en las respuestas formuladas a diferentes usuarios que prestan el servicio en la UGEL 06.

2.6. Aspectos éticos.

La investigación presente, se aplicó el instrumento de la encuesta con transparencia aplicado a cada uno de los usuarios que recurre a prestar servicio en la entidad donde se va estudiar la relación de las variables para poder así obtener resultados concretos y fiables con los fines de tener un marco estadístico a la realidad que el país se encuentra atravesando y todo a sido según los parámetros establecido por nuestra casa académica como es la UCV.

III. Resultados

3.1. Descripción

3.1.1. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.

Tabla 7

Resultados de los niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	4	3%
Regular	32	27%
Buena	84	70%
Total	120	100%

Nota: La fuente se obtuvo del cuestionario dirigido a los docentes

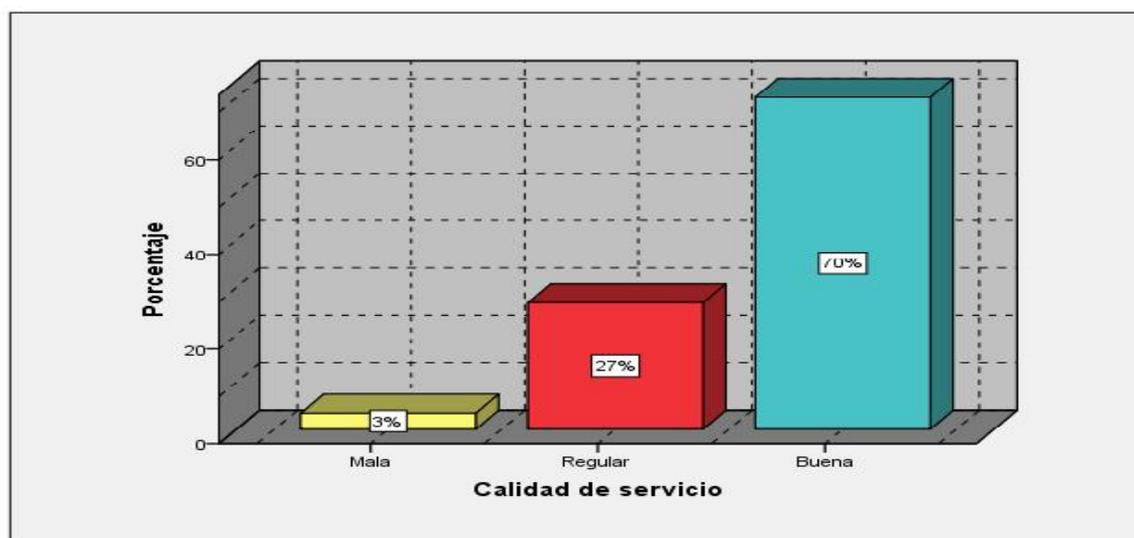


Figura 2. Resultado de los niveles de la variable calidad de servicio

Según la Tabla 7 y la Figura 2, en lo referente a la percepción de la variable calidad de servicio, los resultados muestran que un 70% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017 manifestaron que la calidad de servicio es buena, un 27% regular y solo el 3% manifestó que es mala.

3.1.3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 8

Resultados de los niveles de la variable satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Poco satisfecho	0	0%
Satisfecho	32	27%
Muy satisfecho	88	73%
Total	120	100%

Nota: La fuente se obtuvo del cuestionario dirigido a los docentes.

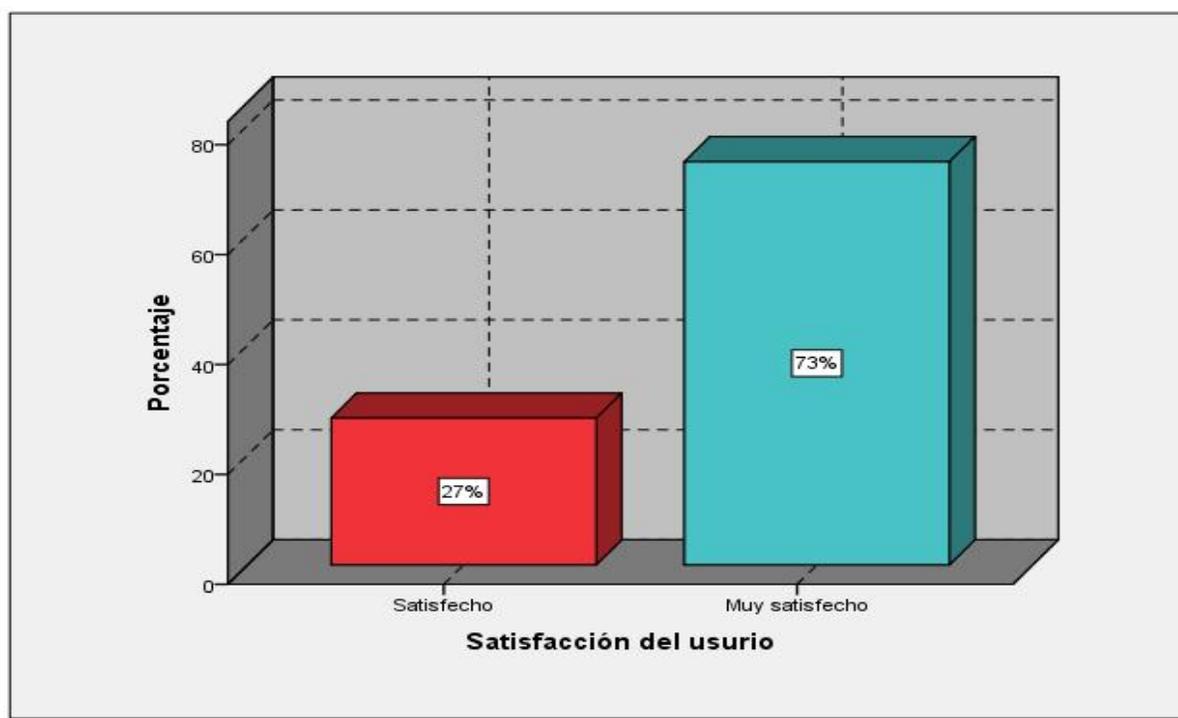


Figura 3. Resultado de los niveles de la variable satisfacción del usuario

Según la Tabla 8 y la Figura 3, en lo referente a la percepción de la satisfacción del usuario, los resultados muestran que un 73% de docentes atendidos en la unidad de

gestión educativa local N°06, Ate, año 2017 manifestaron estar muy satisfecho y un 27% manifestó estar satisfecho.

3.1.2. Descripción de los resultados de la relación de las variables.

Tabla 9

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Niveles	Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	4	3%	0	0%	1	1%	5	4%
Regular	0	0%	31	26%	2	2%	34	28%
Buena	0	0%	1	1%	80	66%	81	68%
Total	4	3%	32	27%	83	69%	120	100%

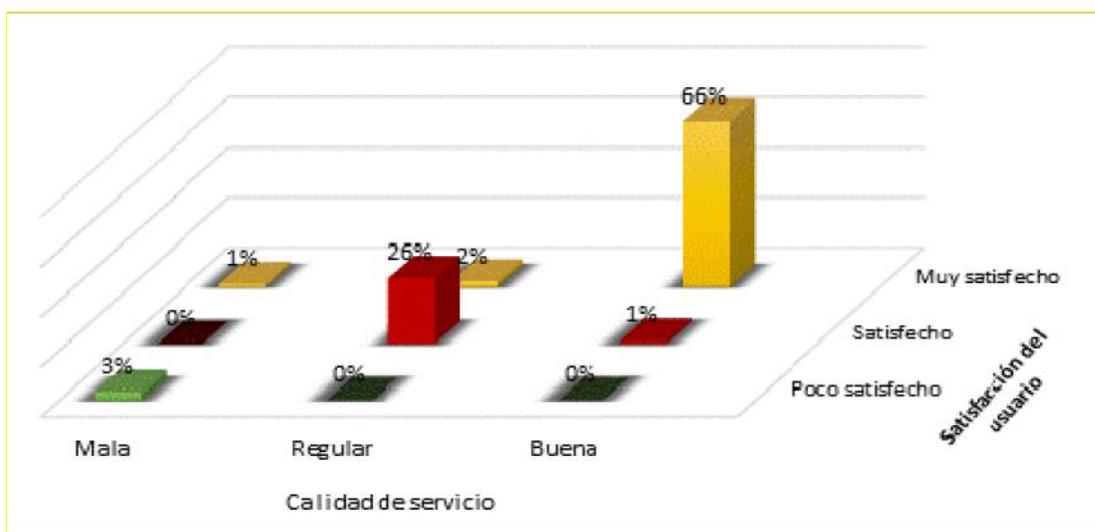


Figura 4. Calidad de servicio y satisfacción del usuario

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, existe un grupo representativo del 62% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate; que manifestó que cuando la calidad de servicio es buena ellos se sienten muy satisfechos; así mismo el 26% de docentes manifestó que cuando la calidad de atención es regular se sienten satisfechos y un grupo pequeño 3% manifestó que cuando es mala se sienten poco satisfechos.

Tabla 10

Elementos tangibles y la satisfacción del usuario

Niveles	Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	7	5%	0	0%	1	1%	8	7%
Regular	0	0%	19	16%	3	2%	22	18%
Bueno	0	0%	1	1%	89	74%	90	75%
Total	7	5%	20	17%	93	77%	120	100%

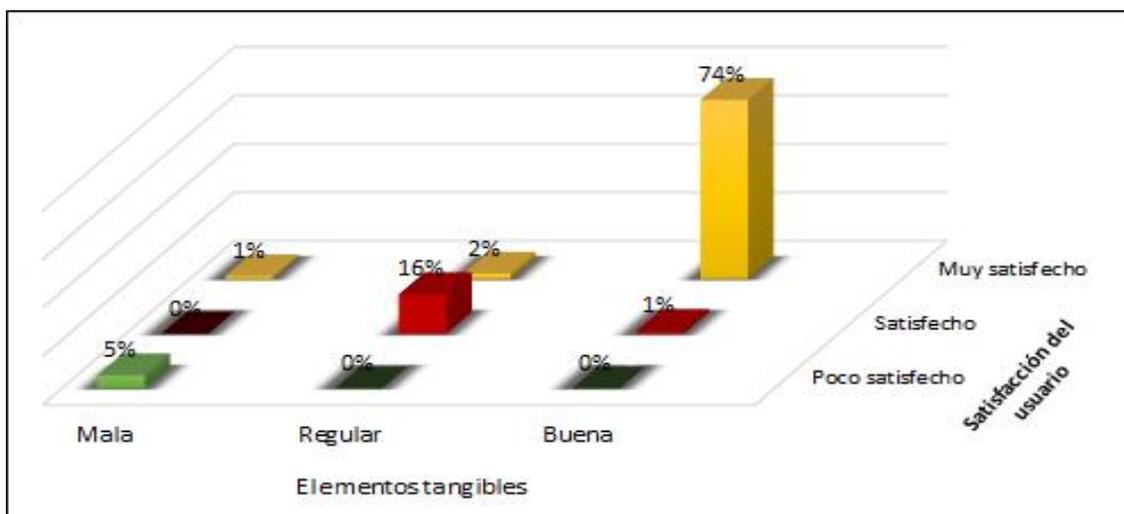


Figura 5. Resultados de los niveles de elementos tangibles y satisfacción del usuario

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, existe un grupo representativo de 74% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate; que manifestó que cuando los elementos tangibles son buenos ellos se sienten muy satisfechos; así mismo el 16% de docentes manifestó que cuando los elementos tangibles es regular se sienten satisfechos y un 5% manifestó que cuando es mala se sienten poco satisfechos.

Tabla 11

Fiabilidad y satisfacción del usuario

Niveles	Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	7	5%	0	0%	12	10%	14	15%
Regular	0	0%	28	23%	2	2%	23	25%
Buena	0	0%	5	4%	66	55%	55	60%
	7	5%	33	27%	80	67%	120	100%

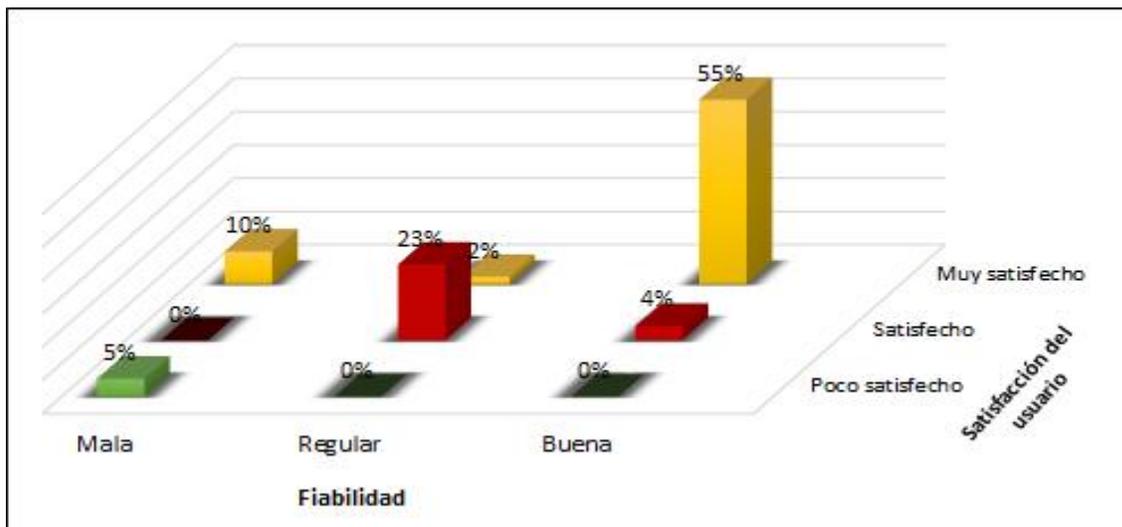


Figura 6. Resultados de los niveles de fiabilidad y satisfacción del usuario

En la tabla 11 y figura 6, se observa que, existe un grupo de 55% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate; que manifestó que cuando la fiabilidad es buena ellos se sienten muy satisfechos; así mismo el 23% de docentes manifestó que cuando fiabilidad es regular se sienten satisfechos y un 5% manifestó que cuando es mala se sienten poco satisfechos.

Tabla 12

Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

Niveles	Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	5	4%	0	0%	14	12%	19	16%
Regular	0	0%	33	28%	0	0%	33	28%
Buena	0	0%	0	0%	68	57%	68	56%
	5	4%	33	28%	82	69%	120	100%

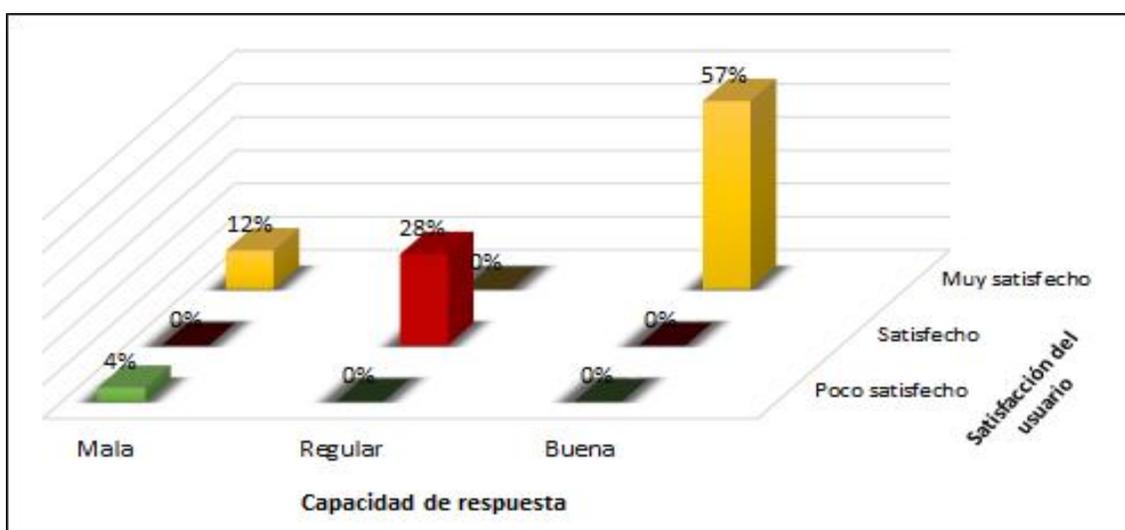


Figura 7. Resultados de los niveles de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

En la tabla 12 y figura 7, se observa que, existe un grupo de 57% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate; que manifestó que cuando la capacidad de respuesta es buena ellos se sienten muy satisfechos; así mismo el 28% de docentes manifestó que cuando la capacidad de respuesta es regular se sienten satisfechos y un 4% manifestó que cuando es mala se sienten poco satisfechos.

Tabla 13

Seguridad y satisfacción del usuario

Niveles	Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	10	8%	0	0%	0	0%	10	8%
Regular	0	0%	59	49%	15	13%	74	62%
Buena	0	0%	0	0%	36	30%	36	30%
	10	8%	59	49%	51	43%	120	100%

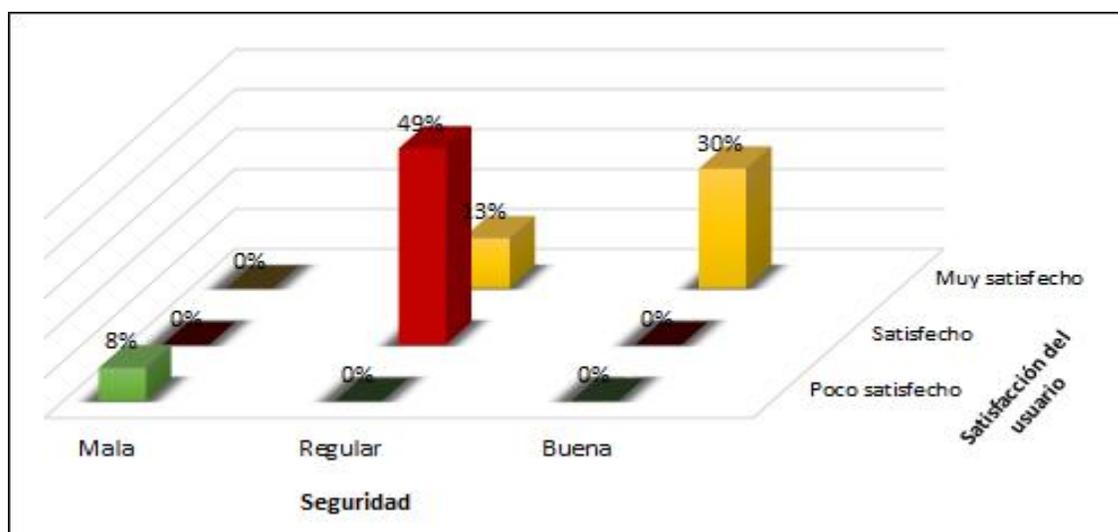


Figura 8. Resultados de los niveles de seguridad y satisfacción del usuario

En la tabla 13 y figura 8, se observa que, existe un grupo de 49% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate; que manifestó que cuando la seguridad es regular ellos se sienten satisfechos; así mismo el 30% de docentes manifestó que cuando la seguridad es buena se sienten muy satisfechos y un 8% manifestó que cuando es mala se sienten poco satisfechos.

Tabla 14

La empatía y satisfacción del usuario

Niveles	Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	10	8%	0	0%	0	0%	10	8%
Regular	0	0%	59	49%	15	13%	74	62%
Buena	0	0%	0	0%	36	30%	36	30%
	10	8%	59	49%	51	43%	120	100%

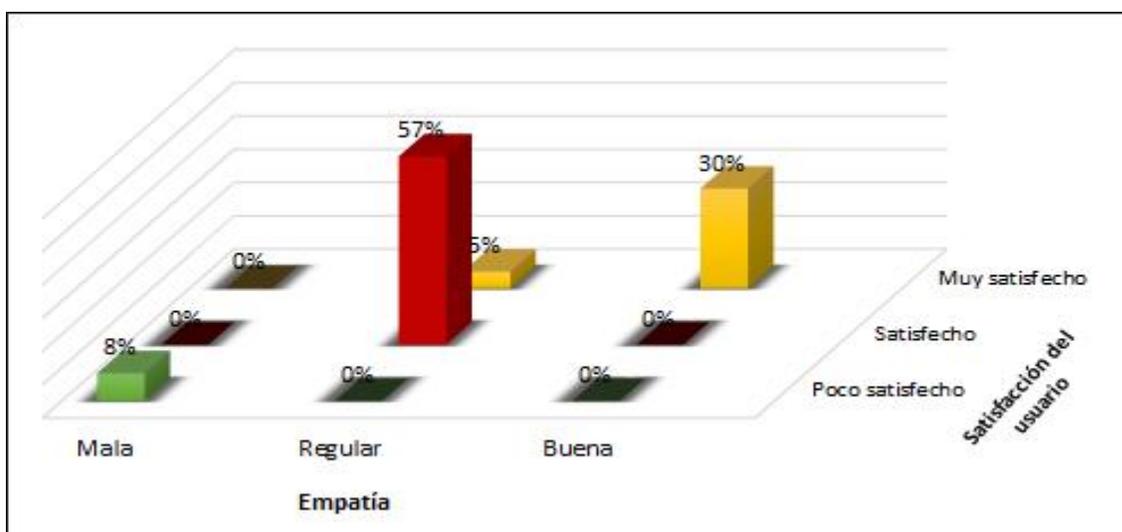


Figura 9. Resultados de los niveles de la empatía y satisfacción del usuario

En la tabla 14 y figura 9, se observa que, existe un grupo de 57% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate; que manifestó que cuando la empatía es regular ellos se sienten satisfechos; así mismo el 30% de docentes manifestó que cuando la empatía es buena se sienten muy satisfechos y un 8% manifestó que cuando es mala se sienten poco satisfechos.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Ha: Existe relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Tabla 15

El Calidad de servicio y la satisfacción del usuario

		Calidad de servicio	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	$r = 0,510^{**}$
		N	Sig.= 0,000
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	$r = 0,510^{**}$
		Sig. (bilateral)	Sig.= 0,000
		N	120

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 15 se estima que la calidad de servicio está relacionada directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,510 y estableciendo ésta una correlación moderada y estadísticamente significativa, ya que, el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a p ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula por lo que se infiere que: la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario según los docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017.

3.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Ha: Existe relación entre la elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Tabla 16

Elementos tangibles y satisfacción del usuario

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	$r = 0,849^{**}$
		Sig. (bilateral)	Sig.= 0,000
		N	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	$r = 0,849^{**}$
		Sig. (bilateral)	Sig.= 0,000
		N	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 16 se estima que los elementos tangibles están relacionados directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,849 y estableciendo ésta una correlación alta y estadísticamente significativa, ya que, el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a p ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula por lo que se infiere que: los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario según los docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Ha: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Tabla 17

La fiabilidad y la Satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	$r = 0,629^{**}$
		Sig. (bilateral)		0,000
	N	120	120	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	$r = 0,629^{**}$	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		120	120	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 17 se estima que la fiabilidad está relacionada directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,804 y estableciendo ésta una correlación moderada y estadísticamente significativa, ya que, el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a p ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula por lo que se infiere que: la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario según los docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Ha: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Tabla 18

La capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	$r = 0,665^{**}$
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	$r = 0,665^{**}$	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 18 se estima que la capacidad de respuesta está relacionada directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,665 y estableciendo ésta una correlación moderada y estadísticamente significativa, ya que, el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a p ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula por lo que se infiere que: capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario según los docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Ha: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Tabla 19

La seguridad y la Satisfacción del usuario

		La seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	La seguridad	Coeficiente de correlación	$r = 0,853^{**}$
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	$r = 0,853^{**}$
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 19 se estima que la la seguridad está relacionada directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,853 y estableciendo ésta una correlación alta y estadísticamente significativa, ya que, el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a p ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula por lo que se infiere que: la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario según los docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Ha: Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017

Tabla 20

La empatía y la Satisfacción del usuario

		La empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	La empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	$r = 0,701^{**}$
		N	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	$r = 0,701^{**}$
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 20 se estima que la empatía está relacionada directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,701 y estableciendo ésta una correlación alta y estadísticamente significativa, ya que, el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a p ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula por lo que se infiere que: la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario según los docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017.

IV. Discusión

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación moderada, entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = ,510^{**}$ siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Cruz (2014) quien en su trabajo “Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (E.S.F) en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014” concluye que entre la calidad de atención y la percepción de satisfacción de los usuarios existe un nivel de relación lo cual indica que la correlación es moderada.

Con relación a los elementos tangibles y satisfacción del usuario, se observa un coeficiente de correlación equivalente $0,849^{**}$, por lo que indica que existe una relación con un nivel de correlación alto entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación es significativa, es decir, los elementos tangibles se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Álvarez Mejías y Manrique (2011) quienes en su trabajo titulado “Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores” concluyen que para identificar las dimensiones que determinan la satisfacción de los clientes de las entidades bancarias ubicadas dentro de la Universidad el modelo de encuesta es fiable y válido para medir la satisfacción en el caso en estudio.

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = ,629^{**}$ siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa.

Este valor determinó que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de López (2013) quien concluye que la calidad del servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para poder interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y así poder ofrecerles, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Con relación a la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se observa un coeficiente de correlación equivalente 0,665**, por lo que indica que existe una relación con un nivel de correlación alto entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación es significativa, es decir, la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Dichos resultados coinciden con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes en su trabajo concluyeron que la calidad de servicio es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. También, es la rápida atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios.

Resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre la seguridad y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = ,853^{**}$ siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Resultados que coinciden con el trabajo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes concluyen que el cuidado y atención individual, es ponerse en el lugar del cliente y entender sus necesidades, esta dimensión como “el conocimiento de los colaboradores para generar garantía y seguridad. También coinciden con Zeithmal (2009), quien en su trabajo concluye que la satisfacción del usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente.

Finalmente, la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación $r = ,701$ y un $p\text{-valor} = 0.000$ ($p = 0.000 < 0.05$), con el cual se confirma que existe un nivel de correlación alto entre la empatía y la satisfacción del usuario según la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de AutorKotler (2006), quien en su trabajo concluye que la satisfacción del Usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. También, coincide con Gabín (2004), quien concluye que el usuario es la persona a quien la empresa dirige sus actuaciones utilizando el marketing para informarle, orientarle y convencerle en la compra de un producto, servicio o marca”

V. Conclusiones

Primera:

En relación al objetivo general: Existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,510$ y $\text{Sig.}=0,000$). Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Por tanto a mejor calidad de servicio mejor satisfacción del usuario.

Segunda:

En relación al objetivo específico 1: Existe relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,849$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Tercera:

En relación al objetivo específico 2: Existe relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en las en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r = 0,629$ y $\text{Sig.}= 0,000$).

Cuarta:

En relación al objetivo específico 3: Existe relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,665$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Quinta:

En relación al objetivo específico 4: Existe relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en las en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,853$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Sexta:

En relación al objetivo específico 5: Existe relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en las en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,701$ y $\text{Sig.}=0,000$).

VI. Recomendaciones

Las recomendaciones se realizan de acuerdo al análisis de correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la unidad de gestión educativa local N° 06. Así también de acuerdo al grado de correlación que presenta cada indicador de las dimensiones de la variable calidad de servicio con la segunda variable.

1. Se recomienda a la unidad de gestión educativa local N°06 a tomar más en cuenta a sus elementos tangibles en cuanto a su estructura física, los medios de comunicación que emplean para ofrecer la calidad de servicio. Así como también la apariencia formal de todo servidor público que trabaja en atención al usuario dentro de la institución.
2. La implementación de uniformes para todos los trabajadores que realizan atención al usuario para dar una mejor imagen en cuanto a la apariencia formal del trabajador, también mejorar los medios de comunicación que emplean para dar a conocer las nuevas directivas y oficios, para llegar con una mejor comunicación clara y oportuna a los usuarios de la jurisdicción de la unidad de gestión educativa local N°06.
3. Al cumplimiento de los servicios ofrecidos por parte del proveedor y los servidores públicos de la institución, así los usuarios de la jurisdicción por otra parte, se recomienda poner mayor interés en ayudar a solucionar problemas en el servicio a todo usuario que concurre a la unidad de gestión educativa local N°06.
4. Prestar un servicio más rápido con celeridad en los procedimientos que permita ahorrar tiempo y dinero a los usuarios. Entregar una mejor predisposición al prestar el servicio, así como también ofrecer una mayor ayuda a todo usuario que presenta una dificultad al momento de adquirir el servicio en la unidad de gestión educativa local N°06.

5. Se recomienda a los funcionarios públicos de la unidad de gestión educativa local N°06 a implementar estrategias que permitan obtener mayor grado de confianza de los usuarios, así como también la implementación nuevos sistemas informáticos de procedimientos y un mayor número de personal de administrativo que permita generar mayor tranquilidad y seguridad a los usuarios en los tramites que realiza en la institución.
6. Por último, se recomiendo a todos los funcionario y servidores públicos de la unidad de gestión educativa local N°06 a brindar una mayor cercanía con sus usuarios, así como también a preocuparse siempre en los intereses de todos ellos, para generar mayor satisfacción en los usuarios de la jurisdicción comprendida por diversos distritos de Ate, Santa Anita, Chaclacayo, Lurigancho, Chosica y Cieneguilla usuarios que realizan su diversos trámites en la unidad de gestión educativa local N°06 – Ate.

VII. Referencias Bibliográficas

- Abadi, M. (2004). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario*. Lima, Perú:
- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de Clientes*. España: Esic Editorial.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Arellano, R. (21 de marzo de 2016). Una rosa para su cliente. Diario El Comercio.
Recuperado de: <http://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/rosa-cliente-rolando-arellano-174014>
- Atalaya P., M. (2001). *Nuevos enfoques en la satisfacción del personal*. Lima, Perú:
- Bernal, c. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencia social*. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Castillo, G. (2011). *Grado de Satisfacción del Usuario Externo con la Calidad de Atención en la Consulta externa que se Desarrolla en el Centro Médico Esmil*. (Tesis de Licenciatura). Universidad católica de Loja, Ecuador.
- Drogett, J. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. (Tesis de Licenciatura), Universidad de Chile. Recuperado <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Drogett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3> <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf> <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Manual-de-Mejora-de-la-Atencion.pdf> file:///H:/DISE%20C3%91O%20DE%20TESIS%20MESTRIA%20%202017/SERVICIO%20DE%20ATENCION%20AL%20CLIENTE_%20MARCO%20TEORICO.html
- Hernández, R., Fernández, c. & Baptista, M. (2010, pp.39-40) *Metodología de la investigación*. (5° ed.).Lima, Perú: Editorial McGraw Hill.
- MarketingXXIcom. (03 de octubre 2016). Tendencias del Mercado: el éxito y el servicio al cliente. Diario digital RD. Recuperado de: <https://diariodigital.com.do/2016/10/03/tendencias-del-mercado-exito-servicio-al-cliente.html>
- Menegaldo, K. (2011). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes del canal Mayorista*

- de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco.* (Tesis de maestría).
Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Kotler, P., & Armstrong. (2004). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente.* En Fundamentos de Marketing (págs. 10,11).
- Lascurain, G. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida.* (Tesis de Maestría).
Guadalajara, México: Universidad Iberoamericana de México. Recuperado
<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Ocola, Y. (2015). *La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña, año 2015.* (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo del Perú. Recuperado
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/148/1/ocola_yp.pdf
- Pérez, V. (2007) *calidad total en la atención al cliente.* (1° ed.). Ideas propias.
Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Peña, E. (2014) *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza.* Vol.27 (n°1), pp.121-122-123. Recuperado de:
<http://search.proquest.com/central/docview/1552154947/fulltextPDF/C0E39EE805434832PQ/1?accountid=37408>
- Pintado, U. (2013). Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo.
- Prieto, B. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4873>
- Reyes, H. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, Sede Huehuetenago. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landivar de Quetzaltenango Guatemala. Recuperado
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* España: Editorial ESIC.

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Limusa.

Thompson. (1997). *satisfacción del cliente*.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2da.ed.).

Perú: San Marcos

Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?*. (2da ed.).

Lima, Perú: Veritas Liberabit Vos.

Vela, M. & Zavaleta, C. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo 2014. (Tesis de Licenciatura), Universidad privada Antenor Orrego del Perú. Recuperado http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora. 103.

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). Calidad de servicio a la fidelidad del cliente.

VIII. Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia



Matriz de consistència											
Título: la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017											
Autor: Cifuentes Salas, Ramiro Alberto											
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores								
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>P1</p> <p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017. ?</p> <p>P2</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.</p> <p>P3</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017?</p> <p>P4</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1</p> <p>Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.</p> <p>O2</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.</p> <p>O3</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017.</p> <p>O4</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de los elementos tangibles en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017.</p> <p>H2</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de fiabilidad en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017.</p> <p>H3</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017.</p>	Variable 1: Calidad de servicio				<p>Niveles y rangos</p> <p>Alta (88-111)</p> <p>Media (64-87)</p> <p>Baja (39-63)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición					
						5		4	3	2	1
			D1	<p>Modernidad de equipos y materiales.</p> <p>Ambiente e instalaciones.</p> <p>Presencia y buena imagen.</p>	1,2,3	S		C	A	C	N
			Elementos tangibles			I		A	V	A	U
	<p>Información clara y precisa.</p> <p>Puntualidad del personal administrativo.</p>		E	S	E	S	N				
D2			M	I	C	I	C				
Fiabilidad	<p>Respeto por el orden de llegada.</p> <p>Disponibilidad de citas.</p>	4,5,6,7	P	R	S	E	A				
	<p>Rapidez de atención en caja y plataforma de atención.</p> <p>Rapidez de atención en las oficinas.</p> <p>Rapidez de atención en servicios adicionales.</p> <p>Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales</p> <p>Privacidad</p>	8,9,10,11	R	E	S	E					
D3			E								
Capacidad de respuesta											
	<p>Evaluación completa del problema de salud.</p> <p>Eficiencia en el servicio y consultas médicas.</p> <p>Disposición a resolver las dudas</p>	12, 13, 14,15									
D4											
Seguridad											

<p>P5</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017?</p>	<p>O5</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017.</p>	<p>H4</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N°06, Ate, 2017.</p> <p>H5</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de empatía en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, 2017.</p>	<p>D5</p> <p>Empatía</p> <p>Paciencia y respeto hacia los usuarios.</p> <p>Muestras de interés hacia los usuarios.</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>16, 17, 18,19</p>							
			<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>							
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de medición</p>		<p>Niveles y rangos</p>		
			D1	Solución de quejas	20,21,22,23	5	4	3	2	<p>Alta (88-111)</p> <p>Media (64-87)</p> <p>Baja (39-63)</p>
			Calidad funcional percibida	Servicio esperado		S	C	A	C	
				Personal con conocimientos		I	A	V	A	
			D2	Servicio satisfecho	24, 25, 26,27	P	S	E	N	
				Mejoras en el servicio		R	I	S	U	
			Calidad técnica percibida	Servicios Conformes		E	E	M	C	
							P	R	A	
D3	Unidad que transmite confianza	28, 29, 30,31								
	Precios y tasas Adecuados									
	Solución de problemas									
D4	No Cometer Errores	32, 33, 34,35								
Confianza	Preocupación por las necesidades de los Usuarios									

			D5	Servicios Adaptados		
			Expectativas	Atención Personalizada	36, 37, 38,39	
				Personal Preparado		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Método: A través del programa SPSS se emplearan estadísticos para determinar la fiabilidad de los instrumentos.</p>	<p>Población:</p> <p>Usuarios N°</p> <p>Docentes 30</p> <p>Nombrados</p> <p>Docentes contratados 70</p> <p>No Docentes 20</p> <p>TOTAL 120</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Usuarios N°</p> <p>Docentes 30</p> <p>Nombrados</p> <p>Docentes contratados 40</p> <p>No Docentes 22</p> <p>TOTAL 92</p> <p>Tamaño de muestra: Está constituido por 92 personas en la UGEL 06.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario adaptado de modelo SERVQUAL de (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p> <p>Autor: Cifuentes Salas Ramiro Alberto Año: 2017 Monitoreo: Ambito de Aplicación: UGEL N°06 Forma de Administración: Individual</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario adaptado de (Zeithaml 2009, p. 31). Y de autores Mejías y Manrique (2011)</p> <p>Autor: Cifuentes Salas Ramiro Alberto Año: 2017 Monitoreo: Ambito de Aplicación: UGEL N°06 Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: No experimental. Descriptiva-comparativa porque describe cada una de las variables Este diseño recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos) (Hernández, et al. 2003, p.270)</p> <p>INFERENCIAL:</p>		

Anexo B: Matriz de Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala					Niveles y Rango
D1			5	4	3	2	1	
Elemento tangibles	Modernidad de equipos y materiales.	¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?						Alta (88-111)
	Ambiente e instalaciones.	¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?						Media (64-87)
	Presencia y buena imagen.	¿La UGEL cuenta con empleados de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?						Baja (39-63)
D2								
Fiabilidad	Información clara y precisa.	¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?						
	Puntualidad del personal administrativo.	¿Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?						

D3	Respeto por el orden de llegada.	¿Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	S	C	A	C	N
	Disponibilidad de citas.	¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?	I	A		A	U
	Rapidez de atención en caja y plataforma de atención.	¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?	E	S	V	S	N
Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en las oficinas.	¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?	M	I	E	I	C
	Rapidez de atención en servicios adicionales.	¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?	P		C		A
		¿La atención de un visado de certificado de estudios es rápida?	R	S	E	N	
			E	I	S	U	
				E		N	
				M		C	
				P		A	
				R			
				E			
D4	Seguridad	Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales					
		¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?					
	Privacidad	¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?					

	Evaluación completa del problema de salud.	¿La UGEL mostro seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?
	Eficiencia en el servicio y consultas médicas.	¿El personal administrativo le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?
D5	Disposición a resolver las dudas	¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados?
Empatía	Paciencia y respeto hacia los usuarios.	¿Esta unidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?
	Muestras de interés hacia los usuarios.	¿El personal administrativo de la UGEL lo escucho atentamente y lo trato con paciencia y respeto?
	Comunicación asertiva	¿El personal de la UGEL explico en el lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?

Tabla 2.

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición					Niveles y rangos
D1			5	4	3	2	1	
Calidad funcional percibida	Solución de quejas	¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	S I E M P R E	C A S I E M P R E	A V E C S	C A S I N U N C A	N U N C A	Alta (88-111)
	Servicio esperado	¿En esta unidad se da el servicio que usted espera?						Media (64-87)
	Personal con conocimientos	¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?						Baja (39-63)
	Servicio satisfecho	¿Esta unidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras Ugeles de servicio al usuario?						
		¿Observo mejoras en el servicio brindado en esta unidad?						
D2								
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?						
		¿La calidad de los servicios prestados usted está conforme?						
		¿El personal de la UGEL le dio el tiempo						

	Servicios Conformes	necesario para absolver su necesidad?
		¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?
D3	Unidad que trasmite confianza	¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?
Valor percibido	Precios y tasas Adecuados	¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?
	Solución de problemas	¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo?
		¿Al prestar un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ni un tipo de inconveniente?
D4		¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?
Confianza	No Cometer Errores	¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?
		¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?
	Preocupación por las necesidades de los Usuarios	¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?
D5		
Expectativas	Servicios Adaptados	¿El personal de esta unidad es claro en las explicarle o informaciones solicitadas?
	Atención Personalizada	¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?
	Personal Preparado	¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?

Anexo C: Instrumentos

VARIABLE: 1 calidad de servicio.

Tabla 7.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido	0	,0
Total	20	100,0

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

Tabla 8.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	19

Tabla 9.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?	67,5000	13,842	,929	,690
¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?	67,1000	17,568	,944	,723
¿La UGEL N° 06 cuenta con empleados de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?	68,1500	21,713	-,069	,803
¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?	68,4500	21,208	,096	,778
¿Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?	67,1000	17,568	,944	,723
¿Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez. Sin tener que efectuarlos por segunda vez?	67,5000	13,842	,929	,690
¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?	67,7500	21,461	,140	,774

¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?	68,2500	18,934	,587	,747
¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?	68,3000	26,537	-,964	,836
¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?	67,8500	19,503	,669	,750
¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?	68,0000	18,105	,868	,731
¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?	68,2500	18,934	,587	,747
¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?	68,1000	17,568	,944	,723
¿La UGEL, mostro seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?	68,3000	26,537	-,964	,836
¿El personal administrativo le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?	67,8500	19,503	,669	,750
¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados?	68,0000	18,105	,868	,731
¿Esta unidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?	67,7000	21,800	,000	,776
¿El personal administrativo de la UGEL, lo escucho atentamente y lo trato con paciencia y respeto?	68,1000	17,568	,944	,723
¿El personal de la UGEL, explico en el lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?	68,3500	26,134	-,914	,832

VARIABLE: 2 satisfacción del usuario.

Tabla 10

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Tabla 12.

Estadísticas de total de elemento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?	74,6500	46,210	,746	,878
¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?	74,5100	47,889	,762	,880
¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	75,0000	49,212	,450	,888
¿Esta unidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGEL es de servicio al usuario?	75,0500	53,967	,021	,896
¿Observo mejoras en el servicio brindado en esta unidad?	74,8100	45,893	,650	,882
¿La calidad de los servicios prestados usted está conforme?	74,9500	48,129	,527	,886
¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?	75,0900	50,891	,441	,888
¿El personal de la UGEL le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?	74,8300	46,304	,753	,878

Tabla 11.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	20

¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?	74,7600	48,103	,615	,883
¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?	74,9900	49,182	,539	,886
¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo?	75,0100	53,869	,045	,895
¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?	74,8500	46,290	,738	,879
¿Al prestar un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ni un tipo de inconveniente?	74,8000	46,404	,752	,878
¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	74,7400	48,114	,634	,883
¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?	74,9600	49,251	,502	,887
¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?	74,9700	53,989	,016	,896
¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?	74,9000	45,808	,738	,878
¿El personal de esta unidad es claro en las explicarle o informaciones solicitadas?	75,0500	47,967	,632	,883
¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?	75,1500	51,078	,344	,891
¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?	75,0800	56,256	-,306	,904



Maestría en Gestión Pública

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA UGEL N°06 - ATE, 2017.

Estimado usuario nos dirigimos a usted en esta oportunidad para solicitarle unos minutos de su valioso tiempo para la realización del siguiente cuestionario con el fin de mejorar la calidad de servicio que se le presta, su opinión es valiosa e importante. El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y establezca si se aplica o no a con una aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Dónde

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces

2 = Casi nunca

1= Nunca

N°	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
ELEMENTO TANGIBLES						
1	¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?					
2	¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?					
3	¿La UGEL cuenta con empleados de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?					
FIABILIDAD						
4	¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?					
5	¿Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?					
6	¿Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?					
7	¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?					
9	¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?					
10	¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?					
11	¿La atención de un visado de certificado de estudios es rápida?					
SEGURIDAD						
12	¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?					

13	¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?					
14	¿La UGEL mostro seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?					
15	¿El personal administrativo le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?					
EMPATIA						
16	¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados?					
17	¿Esta unidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?					
18	¿El personal administrativo de la UGEL lo escucho atentamente y lo trato con paciencia y respeto?					
19	¿El personal de la UGEL explico en el lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?					

N°	Satisfacción del usuario	1	2	3	4	5
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA						
20	¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?					
21	¿En esta unidad se da el servicio que usted espera?					
22	¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?					
23	¿Esta unidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGEL es de servicio al usuario?					
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA						
24	¿Observo mejoras en el servicio brindado en esta unidad?					
25	¿La calidad de los servicios prestados usted está conforme?					
26	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?					
27	¿El personal de la UGEL le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?					
VALOR PERCIBIDO						
28	¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?					
29	¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?					
30	¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo?					
31	¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?					

CONFIANZA					
32	¿Al prestar un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ni un tipo de inconveniente?				
33	¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?				
34	¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?				
35	¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?				
EXPECTATIVAS					
36	¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?				
37	¿El personal de esta unidad es claro en las explicarle o informaciones solicitadas?				
38	¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?				
39	¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?				

Anexo D: Validación de Expertos

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTO TANGIBLE								
01	¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?							
02	¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?							
03	¿La Ugel 06 cuenta con empleados de buena presencia y dispuestos a orientar e informar al usuario?							
DIMENSION 2: FIABILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
04	¿Cuándo esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?							

05	¿Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado?						
06	¿Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?						
07	¿Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado?						
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
08	¿Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades?						
09	¿Los servidores públicos de esta unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?						
10	¿La atención en entrega de una resolución directoral es rápida?						
11	¿La atención de un visado de certificado de estudios es rápida?						
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No

12	¿Los servidores públicos de esta unidad son siempre amables y corteses con los usuarios?						
13	¿Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa?						
14	¿La Ugel mostro seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?						
15	¿El personal administrativo le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema?						
DIMENSION 5: EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	¿En esta unidad los horarios de trabajo son flexibles y adaptados?						
17	¿Esta unidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?						
18	¿El personal administrativo de la Ugel lo escucho atentamente y lo trato con paciencia y respeto?						
19	¿El personal de la Ugel explico en el lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Dra. Carolina Valezuela Moncada

DNI: 06926623

Especialidad del validador: Metodólogo

02 de Junio del 2017


Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Soto Quiroz Roger Ivan DNI: 10052673

Especialidad del validador: Temático - Docente de Investigación

...6...de...07...del 2017.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

Dr. Roger Iván Soto Quiroz
Asesor Pedagógico y de Investigación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Pr/ Mg: Méndez Elizalde Gloria Susana DNI: 07059554

Especialidad del validador: Trimestro, Mg. en Gerencia Educativa; Ma. Educación

6 de 9.7 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA								
01	¿Las instalaciones físicas de esta unidad, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?							
02	¿Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna?							
03	¿El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?							
04	¿Esta unidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGEL es de servicio al usuario?							
DIMENSION 2: CALIDA TECNICA PERCIBIDA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
05	¿Observo mejoras en el servicio brindado en esta unidad?							

06	¿La calidad de los servicios prestados usted está conforme?							
07	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL?							
08	¿El personal de la UGEL le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?							
DIMENSION 3: VALOR PERCIBIDO								
09	¿Usted tiene confianza en esta unidad de servicio a los usuarios?							
10	¿Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad?							
11	¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo?							
12	¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?							

DIMENSIÓN 4: CONFIANZA		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Al prestar un servicio en esta unidad, sabe que no tendrá ni un tipo de inconveniente?						
14	¿Esta unidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios?						
15	¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?						
16	¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?						
DIMENSION 5: EXPECTATIVA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
17	¿El servicio que se ofrece en esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?						
18	¿El personal de esta unidad es claro en las explicarle o informaciones solicitadas?						
19	¿El personal de esta unidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?						
20	¿El personal de esta unidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Dra Carolina Valenzuela Moncada

DNI: 06926623

Especialidad del validador: Metodólogo

02 de Junio del 2017


Firma del Experto Informante.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Soto Quiroz Roger Ivan DNI: 10052673

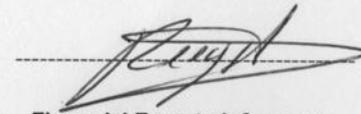
Especialidad del validador: Temático - Docente de Investigación

6 de 07 del 2017.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

Dr. Roger Iván Soto Quiroz
Asesor Pedagógico y de Investigación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica criterio de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Méndez Iriarte Glenda Susana DNI: 07059554

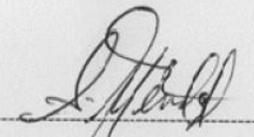
Especialidad del validador: Temático, Mg. en Gerencia Educativa; ma. Educación

.....la...de...del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo E: Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la
unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.**

Ramiro Alberto Cifuentes Salas

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 06, orientado a elevar el grado de calidad del servicio al Usuario. Las últimas décadas del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, estuvieron marcadas por la modernización del estado peruano en las instituciones. Se trabajó con un diseño de tipo descriptivo y correlacionar, para la variable el mejoramiento en los procesos admirativos de la UGEL N° 06 se realizó un modelado de gestión de calidad de procesos para el desarrollo de una práctica organizativa, democrática y eficiente que promueva una participación responsable de todos los actores, y para medir el mejoramiento del grado de satisfacción de los usuarios en el año 2017.

Los resultados encontrados nos ha permitido observar que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia los usuarios, mientras que por el lado del enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del usuario, que contribuye directamente al desarrollo sectorial.

Utilizando la técnica de la encuesta se ha encontrado que existe relación entre el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 06 y el desarrollo educativo a través del grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año, presentando una relación positiva entre ambas variables.

Una de las manifestaciones de estos cambios institucionales en la unidad de gestión educativa local N°06 se recomienda las provisiones de bienes y la prestación de servicios públicos, se gestiona mediante estándares y canales de atención al ciudadano

Palabras Claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between the improvement of administrative processes and the educational development of the UGEL N ° 06, aimed at raising the quality of the service to the User.

The last decades of the twentieth century and the beginning of the twenty-first century were marked by the modernization of the Peruvian state in institutions

We worked with a descriptive and correlated design, for the variable the improvement in the admiralties processes of the UGEL N ° 06 a process quality management model was developed for the development of an organizational, democratic and efficient practice that promotes a responsible participation of all stakeholders and to measure the improvement of the degree of user satisfaction in 2017.

The results have allowed us to observe that there are several deficiencies that must be progressively improved in relation to the management processes, in order to generate a total satisfaction towards the users, while on the side of the quality management approach it is possible to introduce a dynamic process of continuous improvement, that generates efficiency and bureaucratization of the processes, which is an essential tool for user satisfaction, which contributes directly to the sectoral development.

Using the survey technique, it has been found that there is a relationship between the improvement in the administrative processes of the UGEL N ° 06 and the educational development through the degree of teacher satisfaction of its jurisdiction in the present year, presenting a positive relation between both variables.

One of the manifestations of these institutional changes in the local educational management unit N ° 06 which, the provision of goods and the provision of public services, is managed through standards and channels of attention to the citizen

Key Words: quality of service and user satisfaction.

Introducción

La calidad del servicio tiene su origen a mediados del siglo XX con la doctrina de los empresarios japoneses de aquellos tiempos, quienes no solo propiciaron productos buenos y satisfactorios, sino que también querían agradar al usuario en su trato, atención, en la entrega del bien o servicio en el tiempo oportuno y en la reducción de los daños de los mismos.

Antecedentes del Problema

En el mundo Urbina (2014) manifestó que, resulta necesaria la incorporación en el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" del enfoque de género, a fin de contribuir en los esfuerzos que viene desarrollando la modernización para la transversalización del enfoque de género a nivel nacional en las estrategias, mecanismos, procesos, instrumentos y acciones a cargo de las entidades públicas. Los sistemas de calidad deben enfocar todo su esfuerzo hacia el usuario, lo que significa que se debe descubrir las necesidades insatisfechas que tienen los usuarios en un segmento específico del mercado donde actúa la organización. Para el efecto, las empresas e instituciones deben implementar sistemas eficientes de retroalimentación o Feedback en inglés, para determinar no sólo los gustos y necesidades de los consumidores, sino también los cambios de tendencia que se suscitan en un mercado determinado, debido a ciertas variables tecnológicas, económicas, políticas o sociales que predominen en un mercado.

Carranza, (2011), considera que "la satisfacción del usuario tiene asociación plena con el juicio de la calidad en la atención, porque informa sobre el éxito de la empresa que suministre los valores y expectativas de los usuarios. Es muy difícil conocer cuándo el usuario se sintió realmente satisfecho, algunas empresas estimaban que la repetición de una venta a un usuario determinado, era sinónimo de que se estaba aplicando una buena calidad al producto o servicio, por lo que consideraban que no era necesario conocer más al respecto.

Revisión de la literatura

Según Peña (2014) Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Artículo de investigación, España, con el objetivo de conocer la calidad de la atención a partir de la satisfacción percibida por los usuarios/as del CMSS de Delicias, del Ayuntamiento de Zaragoza como medida de calidad del servicio, se aplicó un cuestionario a una muestra de 212 personas concluyendo que los resultados desde un punto de vista global nos indican que no existen grandes diferencias entre las distintas dimensiones de calidad percibida que hemos medido. Si bien las tres dimensiones más altamente valoradas podríamos afirmar que están estrechamente vinculadas y que, a efectos de estudio, son importantes: seguridad, confianza y empatía (...). Las peor valoradas, por parte de los usuarios, han sido las ajenas a la labor de profesional, los elementos tangibles en cuanto a la apariencia de las instalaciones (materiales de comunicaciones, etc.) y la capacidad de respuesta que son aquellas variables que miden la rapidez con que se realiza el servicio entre otras (p.123).

Concepto de calidad de servicio

López (2013) es el rápido procedimiento de atención por el personal mostrando voluntad para brindar un servicio correcto. La calidad del servicio provee de insumos, información y recursos, que son adquiridos a través de proveedores confiables, para luego ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado determinado, el cual tiene un impacto en la satisfacción de los usuarios.

Dimensiones de calidad de servicio

Los estándares encontramos desarrollado por Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL, y describen las referencias

mínimas de los procedimientos de la atención y calidad de servicio a la ciudadanía establecido de los servicios que ofrecen las entidades.

Dimensión 1: Fiabilidad.

Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza (Setó, 2004), para el cliente la confianza es lo más importante en cuanto al servicio y ello determina que vuelva a comprar, en cambio.

Parasuraman et al. (1988) manifiesto que los servicios que se van a brindar tanto como a usuarios frecuentes o a usuarios que por primera vez van a recibir el servicio debe de ser libre de errores en los plazos establecidos por norma. (p.17).

Dimensión 2: Seguridad.

Son conocimientos y la cortesía mostrado por la persona con quien se trata, también las habilidades con la cual generara credibilidad y confianza al cliente (Setó, 2004). Es decir si el colaborador tiene conocimiento de la empresa donde labora, de los productos y los servicios que ofrece, y si es amable, si es capaz de atenderlo correctamente inspirando confianza.

Parasuraman et al. (1988) manifiesto que los servicios que se van a prestar, el personal o funcionario de la entidad tiene que tener el conocimiento y la sapiencia para la tranquilidad del usuario que recibe el servicio (p.17).

Dimensión 3: Elementos tangibles.

En esta dimensión se considera la infraestructura de las instalaciones físicas de la empresa, equipos, el aspecto del personal, y materiales de comunicación, (Setó, 2004). Un resultado a favor de este elemento invita al cliente a realizar una compra.

Parasuraman et al. (1988) se refirió por esta dimensión a las “instalaciones físicas, el equipo, materiales y sobre todo el personal” (p.17).

Dimensión 4: Capacidad de respuesta.

Esta dimensión comprende la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes brindando un servicio rápido (Setó, 2004). Es un factor tomado muy en cuenta por el cliente y determinante para su retorno al establecimiento. Es la rápida atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios.

Parasuraman et al. (1988) manifestó que también es importante mencionar que la comprensión de las necesidades y los deseos de los usuarios es clave para crear una atención personalizada de los servicios resolviendo los problemas con rapidez. (Kumar et al. 2009).

Dimensión 5: Empatía.

Es la atención especializada e individualizada que el colaborador de la empresa ofrece al cliente (Setó, 2004). Facilidad de contacto y comunicación, gustos y necesidades, el cliente requiere un trato único.

Como segunda teoría se mencionara la teoría Nórdica desarrollado por Gronroos (1984, citado por Setó, 2004) el cual señala un modelo de calidad de servicio, en donde los clientes evalúan la calidad de servicio al realizar una comparación de la calidad de servicio esperado versus el servicio recibido al momento de realizar una adquisición de producto o servicio para satisfacer una necesidad.

Parasuraman et al. (1988) nos manifestó que esta dimensión es “el cuidado y atención individual, es ponerse en el lugar del usuario y entender sus necesidades, es el trato por el cual uno también desearía ser tratado” (p.17).

Concepto de satisfacción al usuario

Gabín (2004) La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el individuo tenía una percepción distinta previa y posterior al realizar un servicio. La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el individuo tenía una percepción distinta previa y posterior al realizar un servicio. La satisfacción es posible conseguir cuando una entidad institución, brinda servicios de calidad, los cuales son demostrados con una atención esmerada.

Dimensiones de satisfacción al usuario

Dimensión 1: Calidad funcional percibida.

Esta dimensión se enfatiza en cómo el servicio es entregado al cliente, es decir, en el propio proceso. Lo que los consumidores reciben y aprecian en una experiencia con la empresa prestadora del servicio es sin duda un escenario importante para evaluar la calidad, pero solo representa a la dimensión de la calidad técnica. Es lo que ocurre cuando el proceso de las interacciones del comprador y vendedor ha finalizado, es decir es todo lo que se le da al cliente. Los resultados de las operaciones de las empresas son parte de la experiencia de la calidad. Pero, además, cuando el cliente evalúa el servicio recibido también tendrá en cuenta la forma en que el resultado del proceso le es entregado. Es decir, la forma en que el personal de contacto realiza sus tareas, es decir lo que hace, como lo hace, lo que dice y como lo dice son aspectos muy fundamentales que influyen en la opinión del cliente respecto al servicio. Por ello se entiende que al cliente le afecta la forma en que recibe el servicio; siendo ésta otra de las dimensiones de calidad: la calidad funcional, de la teoría de Gronroos. (Setó,2004).

Es la eficiencia por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Dimensión 2: Calidad técnica percibida.

Esta dimensión se centra, en lo que el cliente recibe, es decir todo el resultado del proceso. Es la eficacia de la atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Es la sensación que se crea en el cliente de un producto o servicio, como consecuencia de la publicidad, promoción de la marca, comentarios de otras personas y la propia experiencia.

Dimensión 3: Valor percibido.

Es el buen trato al usuario que se presta la atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Se entiende al desempeño en cuanto a la entrega y grado de utilidad que el cliente considera haber obtenido luego de conseguir el servicio.

Dimensión 4: Confianza.

Es un valor agregado queda credibilidad por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Fundamenta la teoría del Modelo de Satisfacción basado en la confianza, para ello argumenta que la satisfacción e insatisfacción del cliente, se determina por la impresión que éste experimenta luego de una compra como resultado de la conformidad o disconformidad, sea esta positiva o negativa, que surge de las expectativas y los sentimientos derivados de su experiencia. El cliente está satisfecho al menos cuando recibe lo que esperaba de su proveedor y de otro modo el cliente se encontrara insatisfecho cuando el resultado de la compra o prestación de servicio es inferior a lo que esperaba. Para ello el

autor diferencia la satisfacción en: contento, placentero, alivio, novedad y sorpresa. (Setó, 2004).

Dimensión 5: Expectativas.

Estado de ánimo que presentan los clientes por alcanzar lo deseado en un producto o servicio que se adquiere. Es el proceso, atención inmediata que espera el usuario por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47). Luego de llevar a cabo una comprar o adquirir un producto y/o servicio, los clientes presentan una impresión que se puede manifestar en uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: se produce cuando la utilidad percibida del producto no alcanza las esperanzas del cliente.
- ✓ Satisfacción: nivel de estado de ánimo que se crea cuando la utilidad percibido del producto y/o es conforme con las expectativas del cliente.
- ✓ Complacencia: estado de ánimo que sucede cuando el desempeño percibido supera a las expectativas del cliente.

Según Schiffman & Kanuk, (2001) “La satisfacción del cliente es la percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación a sus expectativas”. (p.14).

Según los autores citados la satisfacción del cliente se entiende de manera que es toda la percepción que la persona experimenta sobre el desempeño de un producto o un servicio en comparación a sus expectativas.

Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017?

Problema específico

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 – Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 – Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017?

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017?

Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017.

Objetivo específico

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Metodología

Tipo de estudio

La investigación presente nos permite medir el nivel de relación entre una y otra variable dependiente en la UGEL 06 y así determinar si existe o no una correlación entre ellas y es de tipo descriptiva correlacional.

Diseño

Se eligió el diseño no experimental transversal

Población, muestra y muestreo

La población:

La totalidad de todos los usuarios que prestan el servicio de la UGEL 06

Tamayo & Tamayo, (1997), Es el total de usuarios que vamos utilizar para el presente estudio de la investigación presente. Podemos decir que la global de todos los implementos que vamos a utilizar para determinar una estadística (P.114).

La muestra

Según Tamayo & Tamayo (1997), es lo que se extrae de la población para el estudio de la presente investigación de estudio para tener un marco estadístico y poder determinar los niveles de atención a la ciudadanía (p.38).

Resultados

Análisis de la variable Seguridad Ciudadana

Tabla 1

Resultados de los niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	4	3%
Regular	32	27%
Buena	84	70%
Total	120	100%

Nota: La fuente se obtuvo del cuestionario dirigido a los docentes

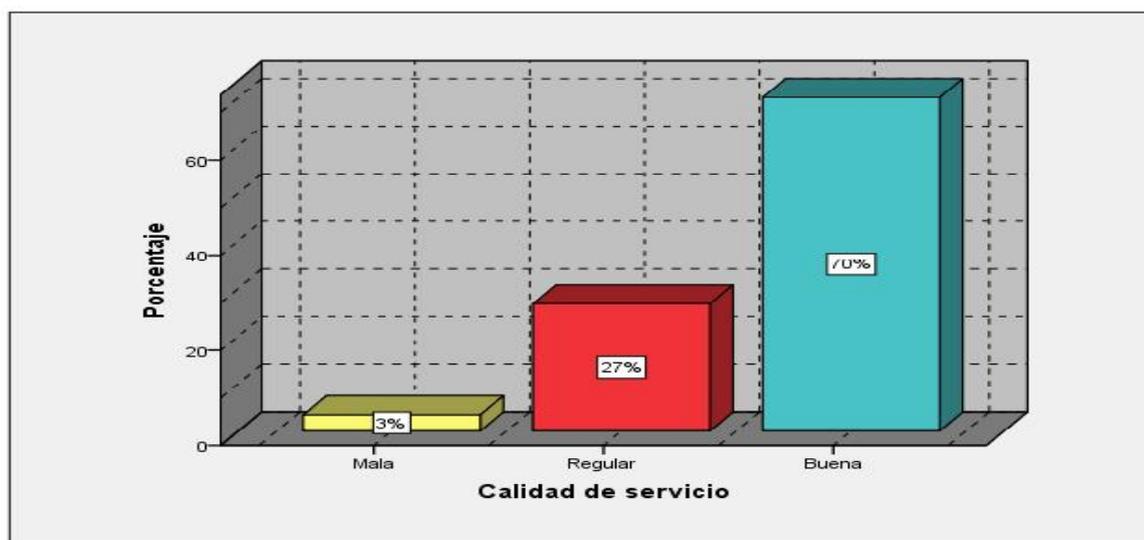


Figura 2. Resultado de los niveles de la variable calidad de servicio

Según la Tabla 13 y la Figura 2, en lo referente a la percepción de la variable calidad de servicio, los resultados muestran que un 70% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017 manifestaron que la calidad de servicio es buena, un 27% regular y solo el 3% manifestó que es mala.

3.1.3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 14

Resultados de los niveles de la variable satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Poco satisfecho	0	0%
Satisfecho	32	27%
Muy satisfecho	88	73%
Total	120	100%

Nota: La fuente se obtuvo del cuestionario dirigido a los docentes.

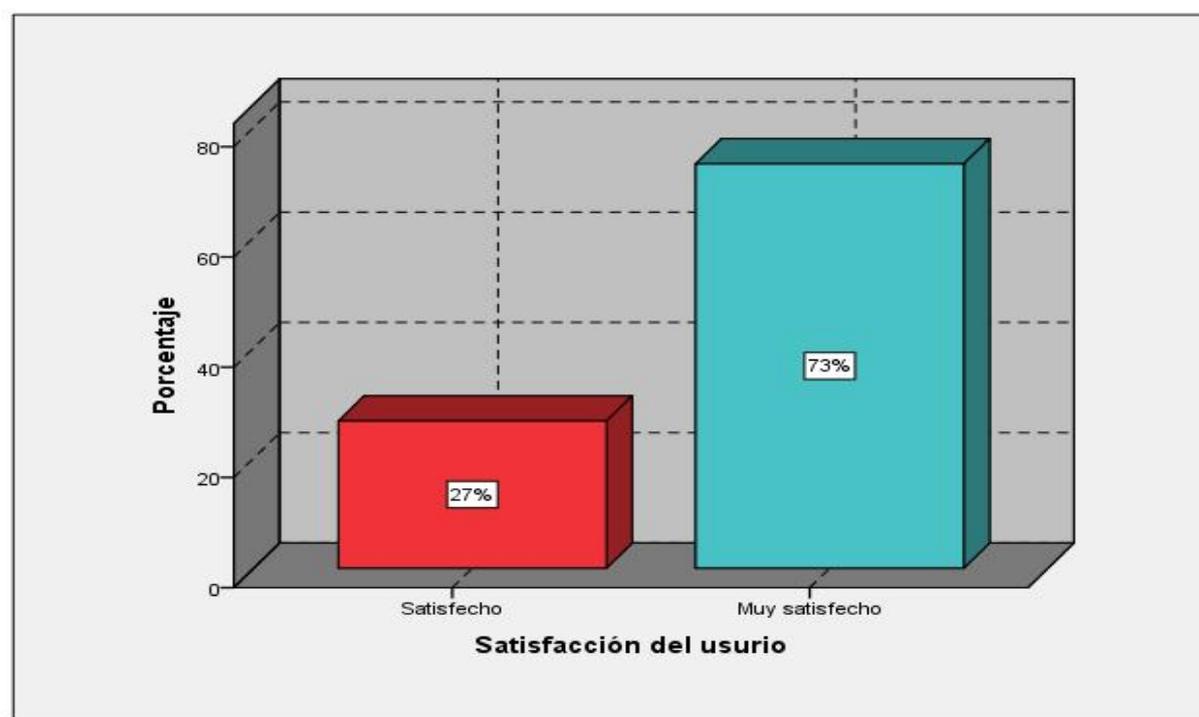


Figura 3. Resultado de los niveles de la variable satisfacción del usuario

Según la Tabla 14 y la Figura 3, en lo referente a la percepción de la satisfacción del usuario, los resultados muestran que un 73% de docentes atendidos en la unidad de gestión educativa local N°06, Ate, año 2017 manifestaron estar muy satisfecho y un 27% manifestó estar satisfecho.

Discusión

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación moderada, entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = ,510^{**}$ siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Cruz (2014) quien en su trabajo “Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (E.S.F) en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014” concluye que entre la calidad de atención y la percepción de satisfacción de los usuarios existe un nivel de relación lo cual indica que la correlación es moderada.

Con relación a los elementos tangibles y satisfacción del usuario, se observa un coeficiente de correlación equivalente $0,849^{**}$, por lo que indica que existe una relación con un nivel de correlación alto entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación es significativa, es decir, los elementos tangibles se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Álvarez Mejías y Manrique (2011) quienes en su trabajo titulado “Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores” concluyen que para identificar las dimensiones que determinan la satisfacción de los clientes de las entidades bancarias ubicadas dentro de la Universidad el modelo de encuesta es fiable y válido para medir la satisfacción en el caso en estudio.

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = ,629^{**}$ siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es

significativa. Este valor determinó que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de López (2013) quien concluye que la calidad del servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para poder interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y así poder ofrecerles, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Con relación a la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se observa un coeficiente de correlación equivalente 0,665**, por lo que indica que existe una relación con un nivel de correlación alto entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación es significativa, es decir, la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Dichos resultados coinciden con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes en su trabajo concluyeron que la calidad de servicio es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. También, es la rápida atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios.

Resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre la seguridad y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = ,853^{**}$ siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que la seguridad se relaciona directamente con

la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Resultados que coinciden con el trabajo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes concluyen que el cuidado y atención individual, es ponerse en el lugar del cliente y entender sus necesidades, esta dimensión como “el conocimiento de los colaboradores para generar garantía y seguridad. También coinciden con Zeithmal (2009), quien en su trabajo concluyo que la satisfacción del usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente.

Finalmente, la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación $r = ,701$ y un p -valor $= 0.000$ ($p = 0.000 < 0.05$), con el cual se confirma que existe un nivel de correlación alto entre la empatía y la satisfacción del usuario según la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de AutorKotler (2006), quien en su trabajo concluye que la satisfacción del Usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. También, coincide con Gabín (2004), quien concluye que el usuario es la persona a quien la empresa dirige sus actuaciones utilizando el marketing para informarle, orientarle y convencerle en la compra de un producto, servicio o marca”

Conclusiones

Primera:

En relación al objetivo general: Existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r = 0,510$ y $\text{Sig.} = 0,000$).

Segunda:

En relación al objetivo específico 1: Existe relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r = 0,849$ y $\text{Sig.} = 0,000$).

Tercera:

En relación al objetivo específico 2: Existe relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en las en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r = 0,629$ y $\text{Sig.} = 0,000$).

Cuarta:

En relación al objetivo específico 3: Existe relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,665$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Quinta:

En relación al objetivo específico 4: Existe relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en las en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,853$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Sexta:

En relación al objetivo específico 5: Existe relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en las en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017 Percibido por los docentes ($r=0,701$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Referencias

- Abadi, M. (2004). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario*. Lima, Perú:
- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de Clientes*. España: Esic Editorial.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Arellano, R. (21 de marzo de 2016). Una rosa para su cliente. Diario El Comercio.
Recuperado de: <http://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/rosa-cliente-rolando-arellano-174014>
- Atalaya P., M. (2001). *Nuevos enfoques en la satisfacción del personal*. Lima, Perú:
- Bernal, c. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, Economía,*

Humanidades y Ciencia social. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.

Castillo, G. (2011). *Grado de Satisfacción del Usuario Externo con la Calidad de Atención en la Consulta externa que se Desarrolla en el Centro Médico Esmil.* (Tesis de Licenciatura). Universidad católica de Loja, Ecuador.

Drogett, J. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes.* (Tesis de Licenciatura), Universidad de Chile. Recuperado <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3> <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf> <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Manual-de-Mejora-de-la-Atencion.pdf> file:///H:/DISE%C3%91O%20DE%20TESIS%20MESTRIA%20%202017/SERVICIO%20DE%20ATENCION%20AL%20CLIENTE_%20MARCO%20TEORICO.html

Hernández, R., Fernández, c. & Baptista, M. (2010, pp.39-40) *Metodología de la investigación.* (5° ed.).Lima, Perú: Editorial McGraw Hill.

MarketingXXIcom. (03 de octubre 2016). Tendencias del Mercado: el éxito y el servicio al cliente. Diario digital RD. Recuperado de: <https://diariodigital.com.do/2016/10/03/tendencias-del-mercado-exito-servicio-al-cliente.html>

Menegaldo, K. (2011). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes del canal Mayorista*

de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

Kotler, P., & Armstrong. (2004). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente.* En Fundamentos de Marketing (págs. 10,11).

Lascurain, G. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida.* (Tesis de Maestría). Guadalajara, México: Universidad Iberoamericana de México. Recuperado <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

Ocola, Y. (2015). *La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña, año 2015.*

(Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo del Perú. Recuperado
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/148/1/ocola_yp.pdf

- Pérez, V. (2007) *calidad total en la atención al cliente*. (1° ed.). Ideas propias.
 Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Peña, E. (2014) *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Vol.27 (n°1), pp.121-122-123.
 Recuperado de:
<http://search.proquest.com/central/docview/1552154947/fulltextPDF/C0E39EE805434832PQ/1?accountid=37408>
- Pintado, U. (2013). Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo.
- Prieto, B. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4873>
- Reyes, H. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, Sede Huehuetenago. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landivar de Quetzaltenango Guatemala. Recuperado
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. España: Editorial ESIC.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Limusa.
- Thompson. (1997). *satisfacción del cliente*.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2da.ed.).
 Perú: San Marcos
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?*. (2da ed.).

Lima, Perú: Veritas Liberabit Vos.

Vela, M. & Zavaleta, C. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo 2014.

(Tesis de Licenciatura), Universidad privada Antenor Orrego del Perú. Recuperado http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora. 103.

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). Calidad de servicio a la fidelidad del cliente.

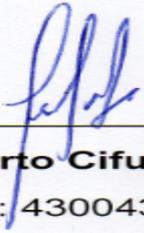
Anexo F:**Declaración Jurada del Artículo Científico**

Yo, Ramiro Alberto Cifuentes Salas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el artículo científico titulado “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017”, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente artículo científico de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este artículo científico.
- Este artículo científico no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi artículo científico puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, octubre del 2017



Ramiro Alberto Cifuentes Salas
DNI: 43004327

Anexo G:

Solicitud de Autorización y Respuesta de la Institución

PERU		Ministerio de Educación		Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana		Unidad de Gestión Educativa Local N° 06		FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITES (F.U.T.) R.M. N° 0445-2012-ED (DISTRIBUCIÓN GRATUITA)			
I. RESUMEN DE SU PEDIDO:											
SOLICITO: ACCESIBILIDAD ESTADÍSTICA Y AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR MI TESIS EN LA UGEL N° 06											
II. DEPENDENCIA O AUTORIDAD A QUIEN SE ORIGINA:											
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 06											
III. DATOS DEL SOLICITANTE:											
Persona Natural:											
Apellido Paterno:		CIFUENTES		Apellido Materno:		SALAS		Nombres:		RAMIRO A.	
Persona Jurídica:											
Razón Social:											
Tipo de Documento:											
D.N.I.:		43004327		RUC:		100430043272		C.E.:			
IV. DIRECCIÓN:											
Tipo de Vía: Avenida: <input type="checkbox"/> Jirón: <input type="checkbox"/> Calle: <input type="checkbox"/> Pasaje: <input type="checkbox"/> Carretera: <input type="checkbox"/> Prolongación: <input type="checkbox"/>											
Nombre de la Vía:											
N° de Inmueble: <input type="checkbox"/> Block: <input type="checkbox"/> Interior: <input type="checkbox"/> Piso: <input type="checkbox"/> Mz.: <input type="checkbox"/> Lote: <input type="checkbox"/> Km: <input type="checkbox"/> Sector: <input type="checkbox"/>											
Tipo de Zona:											
Urbanización: <input type="checkbox"/>		Pueblo Joven: <input type="checkbox"/>		Unidad Vecinal: <input type="checkbox"/>		Conjunto Habitacional: <input type="checkbox"/>		Asentamiento Humano: <input type="checkbox"/>			
Cooperativa: <input type="checkbox"/>		Residencial: <input type="checkbox"/>		Zona Industrial: <input type="checkbox"/>		Centro Poblado: <input type="checkbox"/>		Caserio: <input type="checkbox"/>			
Asociación: <input type="checkbox"/>		Grupo: <input type="checkbox"/>		Fundo: <input type="checkbox"/>		Otros (especificar): <input type="checkbox"/>					
Nombre de Zona: Micaela Bastidas Mz C 1 Lt 39 - ATE											
Referencia: Prolongación Javier Prado											
Departamento:		LIMA		Provincia:		LIMA		Distrito:		ATE	
Teléfonos:		994980015		Autorizo se me notifique al siguiente correo electrónico:		licenciado.ramiro@hotmail.com					
DECLARO que los datos presentados en el presente formulario los realizo con carácter de DECLARACIÓN JURADA											
V. FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO:											
Que este año estoy realizando mi tesis titulada "La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017. Siendo necesario la autorización para acceder a las instalaciones de la institución y hacer una encuesta a los usuarios y obtener datos así mismo la accesibilidad a estadística que se requiere este tipo de investigación.											
Solicito a Ud. a quien corresponda me proporcione esta autorización											
Por lo tanto suplico a Usted acceder mi solicitud.											
VI. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:											
01 Copia Fedareada del D.N.I											
Lima, Ate 12 DIC. 2017					 FIRMA DEL USUARIO						
LUGAR Y FECHA											
Para cualquier consulta sobre su trámite ingrese a www.ugel06.gob.pe y haga clic en  o llame al 452-6844 											



PERU

Ministerio
de EducaciónDirección Regional
de Educación
de Lima MetropolitanaUnidad de Gestión
Educativa Local N° 06Área de Recursos
Humanos

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Vitarite, 07 DIC 2017

OFICIO N° 1132-2017/DIR. UGEL N° 06/DIR-ARH-EEL.

Estimado Usuario
 Micaela Bastidas Mz C1 Lt 39 - ATE
 Teléfono: 994980015
 Licenciado.ramiro@hotmail.com
 Ate.-

ASUNTO : RESPUESTA A SU SOLICITUD

REFERENCIA : Expediente N° 0110884-2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez remitir el documento de la referencia, a través del cual concluye que SI es posible atender lo solicitado, acorde a los fundamentos expuestos en lo concerniente a EDUCACION.

Hago propicia de esta oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



R.A.S.
 RAMIRO ALBERTO CUENTES SALAS
 TÉCNICO ADMINISTRATIVO
 Equipo de Escalación y Legajos
 UGEL N° 06 - ATE - VITARTE

Aviso:
 25 folios útiles

NSMQUEL
 PACS/Top

Anexo H:

Base de datos de la muestra

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO																			
ELEMENTO TANGIBLE	FIABILIDAD							RÁPIDO DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
E1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5
E2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4
E3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
E5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E6	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2
E7	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E9	4	5	5	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E11	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4
E12	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
E13	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	2	3	5	3	5	4	5	4
E14	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
E15	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4
E16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E17	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4
E18	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5
E19	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E21	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
E22	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E23	5	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
E24	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5
E26	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4
E27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E28	3	2	2	3	4	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	5	4	3
E29	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E30	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E32	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4
E33	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
E34	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	2	3	5	3	5	4	5	4
E35	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
E36	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4
E37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E38	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4
E39	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5
E40	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
E43	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E44	5	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
E45	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E46	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5
E47	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4
E48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E49	3	2	2	3	4	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	5	4	3
E50	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E51	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E53	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4

E53	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4
E54	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
E55	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	2	3	5	3	5	4	5	4
E56	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
E57	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4
E58	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E59	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4
E60	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5
E61	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E63	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
E64	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E65	5	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
E66	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E67	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5
E68	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4
E69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E70	3	2	2	3	4	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	5	4	3
E71	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E72	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E74	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
E75	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E76	5	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
E77	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E78	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5
E79	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4
E80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E81	3	2	2	3	4	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	5	4	3
E82	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E83	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E85	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4
E86	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
E87	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	2	3	5	3	5	4	5	4
E88	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
E89	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4
E90	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E91	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4
E92	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5

VARIABLE DE LA SATISFACCION DEL USUARIO																								
ID	UTILIDAD FUNCIONAL				PERCIBIBILIDAD TECNICA				PERCIBIBILIDAD				VALOR PERCIBIDO				CONFIANZA				EXPECTATIVAS			
	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39				
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4				
E2	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3				
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4				
E4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3				
E5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5				
E6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E7	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4				
E8	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5				
E10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5				
E11	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3				
E12	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4				
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E16	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5				
E17	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2				
E18	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	5	4				
E19	5	4	4	4	4	5	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4				
E20	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4				
E21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E22	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3				
E23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5				
E24	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3				
E25	4	4	3	5	5	4	2	3	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2				
E26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4				
E27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
E28	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4				
E29	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5				
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E32	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4				
E33	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
E34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5				
E35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5				
E36	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3				
E37	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
E38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
E39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4				
E40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E41	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5				
E42	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2				
E43	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	5	4				
E44	5	4	4	4	4	5	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4				
E45	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4				
E46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E47	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3				
E48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E49	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4				
E50	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
E51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5				
E52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5				
E53	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3				

E53	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
E54	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E58	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5
E59	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2
E60	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	5	4
E61	5	4	4	4	4	5	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E62	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E64	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
E65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
E66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E67	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5
E68	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2
E69	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	5	4
E70	5	4	4	4	4	5	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E71	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E73	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
E74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E75	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
E76	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5
E78	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E79	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
E80	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
E83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E84	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5
E85	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2
E86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E87	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
E88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
E89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E90	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5
E91	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2
E92	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	5	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CIFUENTES SALAS, RAMIRO ALBERTO

D.N.I. : 43004327

Domicilio : Micaela Bastidas Mz C1 LT. 39 - ATE

Teléfono : Fijo : 0142626542 Móvil 921808677

E-mail : licenciado.ramiro@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es): •

CIFUENTES SALAS, RAMIRO ALBERTO

Título de la tesis:

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en
la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Ate, a
publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

17/04/2018