



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de Calidad y la Satisfacción del Usuario en la Ugel 02,  
San Martín de Porres, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Reyes Fernandez, Maribel Gabriela (ORCID: 0000-0001-7435-8070)

**ASESORA:**

Dra. Vargas Flores, Rosa Luz (ORCID: 0000-0002-7570-2467)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mis padres, quienes son mi apoyo incondicional y de quienes me siento muy orgullosa por ser luchadores y perseverantes, quienes me guiaron por el buen camino de la vida y por creer en mí.

A Junior Mejía mi compañero de vida por motivarme a estudiar esta maravillosa maestría.

Grabiela

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme salud en estos tiempos difíciles.

A mis padres, Tomas Reyes y Honorata Fernández, por ser mi principal motor y empuje para seguir luchando por mis metas, todo lo que soy y seré es gracias a ellos.

A mis asesores de Tesis, Dra. Rosa Vargas Flores y Dr. Víctor Rojas Santillán, por transmitirme arduamente sus conocimientos.

A mí, por las noches de amanecida y hoy se convierten en un logro más.

Grabiela

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Carátula</b>	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
<b>IV. RESULTADOS</b>	21
4.1. Resultados Descriptivos de las variables de estudio	21
4.2. Resultados Inferenciales	28
<b>V. DISCUSIÓN</b>	34
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	37
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	39
Referencias	40
Anexos	

## Índice de Tablas

Tabla 01: Fichas Técnicas de los instrumentos	18
Tabla 02: Resultados de opinión de Expertos	19
Tabla 03: Fiabilidad de las variables	19
Tabla 04: Niveles de la variable gestión de calidad	21
Tabla 05: Niveles de la variable satisfacción del usuario	22
Tabla 06: Niveles de la dimensión fiabilidad del objetivo específico 1	23
Tabla 07: Niveles de la dimensión sensibilidad del objetivo específico 2	24
Tabla 08: Niveles de la dimensión seguridad del objetivo específico 3	25
Tabla 09: Niveles de la dimensión empatía del objetivo específico 4	26
Tabla 10: Niveles de la dimensión elementos tangibles del objetivo específico 5	27
Tabla 11: Resultado correlacional de la hipótesis general	28
Tabla 12: Resultado correlacional de la hipótesis específica 1	29
Tabla 13: Resultado correlacional de la hipótesis específica 2	30
Tabla 14: Resultado correlacional de la hipótesis específica 3	32
Tabla 15: Resultado correlacional de la hipótesis específica 4	31
Tabla 16: Resultado correlacional de la hipótesis específica 5	33

## Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de la variable gestión de calidad	21
Figura 2: Niveles de la variable satisfacción del usuario	22
Figura 3: Niveles de la dimensión fiabilidad del objetivo específico 1	23
Figura 4: Niveles de la dimensión sensibilidad del objetivo específico 2	24
Figura 5: Niveles de la dimensión seguridad del objetivo específico 3	26
Figura 6: Niveles de la dimensión empatía del objetivo específico 4	25
Figura 7: Niveles de la dimensión elementos tangibles del objetivo específico 5	27

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

El enfoque fue cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño no experimental transversal, nivel Correlacional simple y método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 350 directores de Instituciones Educativas de la Ugel 02 con una muestra representativa de 40 usuarios y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia debido a la pandemia del Covid-19. Se concluyó que existe relación de manera significativa entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, ya que el coeficiente de correlación Pearson fue ,936 considerándose una correlación fuertemente positiva. Además, los resultados descriptivos arrojaron que existió un nivel medio de satisfacción. Por consiguiente, podemos finalizar demostrando que a una mejor gestión de calidad habrá usuarios más satisfechos.

*Palabras clave:* Gestión de calidad, satisfacción, usuario.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the relationship between quality management and user satisfaction at Ugel 02, San Martin de Porres, 2019.

The approach was quantitative, basic research type, non-experimental cross-sectional design, simple correlational level and hypothetical deductive method. The population consisted of 350 directors of Educational Institutions of Ugel 02 with a representative sample of 40 users and the sampling was non-probabilistic for convenience due to the Covid-19 pandemic. It was concluded that there is a significant relationship between quality management and user satisfaction in Ugel 02, since the Pearson correlation coefficient was .936, which is considered a strongly positive correlation. In addition, the descriptive results showed that there was a medium level of satisfaction. Therefore, we can end by showing that better quality management will lead to more satisfied users.

*Keywords:* Quality management, satisfaction, user.



## I. INTRODUCCIÓN

A comienzos del siglo XX se inició un proceso de reforma y modernización del Estado, encaminado a transformar la estructura y mejora de su funcionamiento para brindar un mejor servicio al ciudadano. Contrario a este deseo, sigue existiendo una deficiente calidad en servicio en el Sector Público, el cual no está logrando su trabajo a cabalidad, demostrando ser un Estado lento, que no responde, no es oportuno, no llega, es ausente, lejano y en el cual no hay confianza de una relación de interacción entre la sociedad y el Sector Público.

En Paraguay, se registró una gran cantidad de denuncias ante la Secretaría de defensa del consumidor y el usuario encargado de actuar como autoridad que defiende al usuario bajo las reglas establecidas, es así que se registró altas quejas por la mala prestación de servicios de las empresas de telefonía, cable e internet, así también se registró una alta insatisfacción por los servicios prestados por las financieras, bancos y casas de préstamos (Diario la Nación, 2021). Por otro lado, las denuncias aumentaron por parte de usuarios de sanatorios privados que fueron obligados a comprar medicamentos de los mismos a precios excesivamente elevados en comparación a los precios de locales externos (Agencia de información Paraguaya, 2021). Prestar un excelente servicio no es tarea fácil y se requiere un cambio en el proceso de gestionar en el cual se involucre a los servidores públicos con el objetivo de cubrir las necesidades y preferencias de los usuarios.

El Perú no ha sido ajeno a esta problemática, un claro ejemplo es el Banco de la Nación. De acuerdo al Diario La República (2020), las largas colas que aglomeran a nuestros ciudadanos en muchas ciudades nos hacen percibir el mal funcionamiento de proceso de atención y la poca información que brindan a los usuarios. Asimismo, en la ciudad de Tacna se presentaron reclamos entre los usuarios señalando que para poder realizar una operación dentro del banco tienen que hacer cola desde la noche anterior e incluso se crea caos ya que los ciudadanos venden lugares (Diario La República, 2020). Es evidente que no todas las entidades del Estado son conscientes del valor de servir, puesto que, si las comparamos con las empresas privadas, si estas no dan un buen servicio quiebra, pero en el Estado ello no sucede. Existe un concepto que se llama cliente cautivo

que no tiene opción de escoger, entonces tiene que volver a la misma entidad las veces que necesite ir. Si un ciudadano necesita de un pasaporte necesariamente tendrá que ir al Centro MAC, no existiendo diversidad de opciones.

En el Distrito de San Martín de Porres, la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 en adelante Ugel 02 dedicada a gestionar diversos trámites administrativos en relación al sector educativo, se viene observando que existe una mala gestión de calidad de servicio al usuario como la escasa cortesía, poca amabilidad, poca empatía y tiempo de demora en los procedimientos. Causado principalmente por la deficiente capacitación y preparación del personal administrativo. Adicionalmente, es causado por la falta de supervisión y/o monitoreo de sus jefes inmediatos, uso de tecnología obsoleta como máquinas lentas, desgaste de equipos y materiales. Además, la falta de reconocimiento, motivación, estrés e inadecuado ambiente de trabajo. De modo que, provoca denuncias y quejas presentadas a la entidad de manera continua, generando una mala imagen y/o percepción negativa en la entidad.

Expuesta la problemática. Este estudio presenta el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019?

Del mismo modo, presenta los siguientes **problemas específicos**: A. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019?, B. ¿Cuál es la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019?, C. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019?, D. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019? y E. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019?.

En relación a lo expuesto, se plantea el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

En esa misma línea se presentan los siguientes objetivos específicos: A. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019. B. Comprobar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019. C. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019. D. Verificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019. E. Comprobar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Por otro lado, presenta justificación teórica ya que va a aportar al conocimiento existente sobre las variables que se están investigando y cuyos resultados ayudarán como conocimiento al debate académico. Además, presenta justificación práctica porque existe la necesidad de realizar un análisis de la variable que genera la problemática presentada y que pretende resolver y generar alternativas de solución en beneficio de los ciudadanos y que la Ugel 02 mejore la calidad de atención. De igual forma, será de ayuda para otros investigadores para ser tomados como referencia de estudio para el desarrollo de futuras investigaciones. Por último presenta justificación metodológica ya que ha permitido corroborar nuestras hipótesis y examinar nuestros objetivos a través de nuestro instrumento y a través del programa SPSS del cual mediante los resultados se ha logrado conocer si hay relación entre nuestras variables.

Este estudio de investigación presenta la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

De igual forma, cuenta con las siguientes hipótesis específicas: A. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. B. Existe relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. C. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. D. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. E. Existe relación significativa

entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En relación a los artículos revisados en el contexto Nacional, se tiene a Cubas y Heredia (2021), quienes concluyeron que se tuvo como objetivo plantear alternativas que busquen la simplificación administrativa para la mejora de la atención. La metodología usada fue descriptiva y tuvo un diseño no experimental, su población estuvo conformada por 38 ciudadanos y 36 administrativos, se recopilaron los datos mediante el cuestionario. Los datos arrojaron que el nivel de satisfacción fue deficiente, ya que no se está usando la tecnología adecuada, insuficiente capacitación al personal y la demora en brindar una solución rápida. Por consiguiente, se recomendó tomar acciones que logren mejorar las actividades.

Pilco (2021), quien concluyó que se enfocó principalmente en conocer el nivel de satisfacción del usuario, se trabajó mediante un estudio transversal descriptivo no experimental. Además, la muestra fue 50 pacientes, a través de la recolección de datos. Los datos señalaron que el 50% de pacientes no están plenamente satisfechos, respecto a la dimensión de elementos tangibles el 60% indica que es media y el 40% alta, la dimensión fiabilidad el 76% indica como media mientras que el 16% altamente fiable; asimismo respecto a la capacidad de respuesta el 58% indica como media y el 40% como baja, la seguridad un 78% califico como alta y 22% como baja, la dimensión de empatía un 44% califico como media y el 52% como mala. Por ende, se logró determinar que para los pacientes la satisfacción fue media, ya que no se sentían bien atendidos.

Florián (2020), quien concluyó que su objetivo fue trazar un plan para mejorar continuamente la satisfacción de usuario interno y de esta manera satisfacer al usuario externo. Es así que, se trabajó mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, la población total fue de 3480 pacientes con una muestra de 315. Se pudo comprobar que un 62.7% están insatisfechos con la atención, el 76.1% esta insatisfecho con respecto a la empatía y 64.2% la fiabilidad.

Borja (2019), quien concluyó que su propósito principal fue medir la relación que existe entre la atención de servicio administrativo y la satisfacción. La población fue 123 usuarios, su instrumento fue el cuestionario, el enfoque fue cuantitativo con un diseño no experimental de tipo correlacional. En síntesis, se encontró que existe relación entre las dos variables estudiadas, con un nivel de correlación de 0,723; lo que significa que la correlación fue notablemente alta.

Paiva y Meca (2018), quienes concluyeron que el 40.5 por ciento de usuarios consideran que la calidad en la municipalidad es deficiente y la satisfacción es regular con un resultado de 32.8 por ciento, además recomendaron que se debe efectuar habilidades que mejore la formación del personal mediante capacitaciones y mejore la infraestructura y equipos de trabajo.

López y Arenas (2020), quienes concluyeron que un 61.7 % de usuarios del centro de asistencia legal se encuentran insatisfechos debido a la negatividad de los asesores, adicionalmente el casi en el 50% considera que no encontró mejoras en el servicio brindado.

En esa misma línea en el contexto internacional, se tiene a Sánchez, Ríos y Correio (2019), quienes investigaron el nivel de influencia que tiene la responsabilidad social y la cultura de calidad del gobierno, donde intervinieron 60 personas mediante análisis de estadísticos descriptivos, tablas de contingencia y correlaciones a través de chi-cuadrado de Pearson. Se concluyó que existe una mala percepción respecto a la atención brindada en las 5 áreas de la entidad y se halló que la percepción es positiva entre la cultura y la responsabilidad social.

Villa et al. (2017), quienes concluyeron que se pretendió evaluar las variables que se vienen describiendo en esta investigación, en el cual elaboraron un estudio empírico con una muestra de 2.378 ciudadanos y la técnica fue la encuesta aleatoria, los datos arrojados concluyeron que más del 50% de las personas están satisfechas con la atención recibida.

Ocanto y Ulacio (2017), quienes concluyeron que se realizó una investigación descriptiva mediante la encuesta con una muestra de 100 pacientes. Los resultados arrojaron que el 53% percibieron la atención como excelente, 46%

indicaron que la espera no supera los 40 minutos, 91% afirmaron que volverían en un futuro. Concluyeron que la atención de médicos y enfermeras es excelente, sin embargo, el tiempo de espera es largo. Lo negativo es la infraestructura deteriorada, el espacio y la falta de insumos.

Godínez et al. (2014), quienes investigaron las mismas variables descritas anteriormente, analizaron mediante un estudio transversal analítico durante dos meses a través de un cuestionario en el cual se trabajó con satisfacción global, instalaciones, organización y acto médico. Los resultados arrojaron que cerca del 50% de los encuestados estuvieron muy satisfechos con la atención, casi una tercera parte tuvo confianza con la atención y más de la mitad recomendaría ir al centro de atención. Además, la variable más importante fue el tiempo dedicado al paciente por el médico, la fácil forma de tramitar, la organización, apropiados horarios de consulta y la información brindada.

Contreras, Henríquez y Rejas (2019), quienes tomaron como referencia el modelo SERVQUAL en base a 16 indicadores, aplicado mediante un cuestionario a usuarios del juzgado de garantía. Conforme lo mencionado, los resultados probaron que los encuestados se sentían fuertemente insatisfechos con el servicio otorgado en relación a las dimensiones del modelo ya mencionado.

Gutiérrez et al. (2020), quienes encontraron resultados favorables y positivos en el servicio hospitalario brindado, el 61% considera que el personal tiene conocimientos y está debidamente preparado, para el 60% existe higiene en los ambientes, asimismo el 58% dio a conocer que fueron informados a detalle los tratamientos a seguir. Por lo contrario, existe regular incumplimiento en los requerimientos solicitados.

Por otro lado, la presente investigación considera como base teórica al modelo SERVQUAL de calidad de servicio, el cual es muy conocido y usado por muchas entidades. Según Valarie et al. (1992), sostienen que SERVQUAL es un instrumento elaborado que mide la impresión que deja el servicio prestado en los usuarios basado en cinco criterios resaltantes que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, además se puede adaptar a cualquier estudio de investigación. La evaluación constante hacia los usuarios es

clave para que las entidades conozcan donde radica las deficiencias percibidas del servicio.

Dicho lo anterior, las definiciones de los 5 criterios para medir la variable uno según Valarie et al. (1992): 1.Fiabilidad es el eje central y más importante elemento del servicio, si la entidad se descuida, repite errores constantemente, no cumple con los plazos establecidos de atención, los usuarios pierden confianza de la seriedad de la entidad, 2.Sensibilidad es la voluntad y disposición que tiene el personal de asistir al usuario para proporcionar una atención con prontitud, 3.Seguridad es el nivel de conocimiento y habilidades que fomenta el personal con el fin de inspirar veracidad y confianza, 4.Empatía es la atención personalizada que brindan las entidades a cada usuario, el conseguir que el personal se ponga en el zapato del usuario y entienda y comprenda sus necesidades con horarios de atención convenientes y disponibles, 5.Elementos tangibles es el menos importante para los usuarios ya que no están dentro de las prioridades principales de los usuarios, no obstante un servicio de calidad debe ofrecer una apariencia pulcra y organizada de las instalaciones físicas, equipos y personal .

Acorde con lo dicho, las personas simpatizamos de acuerdo al trato que recibimos, si las personas reciben un mal trato siempre que acudan al lugar estarán a la defensiva y pues solo se genera para ambas partes un mal rato y por lo tanto una percepción negativa, los usuarios quieren facilidad de tramite con entidades que fomenten empleados amables, cordiales y tengan empatía, que respondan eficientemente que conozcan el servicio y sobre todo que las entidades cumplan con los plazos prometidos.

Definiendo la primera variable, calidad es el resultado que las entidades u organizaciones reflejan en sus procesos de atención al ciudadano, ya sea negativa o positiva. Se conoce como calidad de servicio a la percepción que cada ciudadano delibera después de ser atendiendo. Para lograr la excelencia, las entidades deben de trabajar de manera continua y como principal objetivo es conocer de pies a cabeza la misión de la organización, es decir: que, como y a quienes servimos, la respuesta sencilla es al ciudadano. Según Valarie et al. (1992). Define calidad como el deseo del servicio que se le va atribuir al cliente y la percepción que tiene el

cliente luego de recibir el servicio sobre la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio. Asimismo, Kelada (2018), sostiene que calidad es que el usuario se mantenga satisfecho por cada trámite que solicite, y la calidad total va más allá de la satisfacción y de lo que espera el cliente, se requiere cautivarlo dándole no necesariamente lo que pide, sino lo que el desea.

Hay que mencionar además que nos enfrentamos al siglo XXI con una reforma y modernización obsoleta, con la existencia aun de deficiencias y problemas que aquejan a los ciudadanos. En 1979, se comenzó a constituir principios generales para la creación de normas internacionales que controle la calidad de productos y servicios, se crearon varias normas como la británica, canadiense, estadounidense, MIL Q9858A Military Standard y actualmente la norma I S O – 9000 (Gonzales y Arciniegas, 2016).

Habría que decir también que, la norma ISO se creó con el propósito de ayudar a mejorar los procedimientos de servicios, con el deseo no solo de profundizar en el conocimiento, sino de ayudar a su entendimiento y poder aplicarla. La ISO-9000, se ha ido actualizando con el avance de los años ISO9000 en los años 1994, ISO9001 en 2000, ISO9001 en 2008 y la actual versión ISO9001/2015 (Norma internacional ISO 9001, 2015).

Según Cuatrecasas y González (2017), el ciclo Deming o ciclo PDCA actúa como guía para identificar y solucionar problemas en cuatro fases de planificar, realizar, comprobar y actuar, este proceso se repite una vez que concluye, volviendo a iniciar el ciclo y formando una espiral buscando la mejora continua. El ciclo Deming ayuda a implementar estrategias y actividades de mejora en base a la situación actual de la entidad.

Ahora veamos las definiciones de las cuatro fases según (Cuatrecasas y González, 2017): Fase 1: Planificar-Plan, es conocer la situación en la que se encuentra la empresa y a su vez establecer los objetivos que se desea alcanzar y las estrategias para lograr los resultados; Fase 2: Realizar-Do, en el cual se va a poner en práctica lo planeado; Fase 3: Comprobar-Check, se va a verificar si se ha logrado los objetivos caso contrario se planifica nuevamente con el fin de superarlos, Etapa 4: Actuar-Act, una vez comprobado que los objetivos fueron



logrados se formaliza el logro mediante un documento en el cual se describe lo aprendido y como se realizó.

Luego de conocer los resultados de esta presente investigación, el PDCA es el siguiente paso que aplicaremos en la elaboración de las recomendaciones. De la misma forma, existen modelos de gestión de calidad elaborados en nuestro país que tomaremos igualmente como modelo.

La subsecretaría de calidad de atención al ciudadano (2021), sostiene que el modelo para una gestión de calidad está estructurado en seis componentes enfocados en lo que las personas valoran y son: conocer las necesidades y expectativas de las personas ya que así se puede brindar lo que usuario espera, otro componente es identificar el valor del servicio ya que el usuario debe sentirse apoyado y tener una experiencia positiva, el tercer componente es fortalecer el servicio el cual se debe retroalimentar constantemente ya que las necesidades van cambiando asiduamente, asimismo medir y analizar la calidad de servicio en el cual debe intervenir el jefe inmediato mediante la observación al personal y evaluaciones al usuario, como quinto componente tenemos al liderazgo y compromiso de la alta dirección lo que significa que todo cambio en la mejora del servicio debe comenzar de la cabeza y motivar mediante compromisos de acción al personal evitando el autoritarismo y el sexto componente es fomentar una cultura de calidad en el servicio a las personas. Este modelo ha sido aplicado desde el 2019 en algunas entidades del Estado ya que son de cumplimiento obligatorio, sin embargo, avanza lentamente como consecuencia sigue existiendo una negativa percepción de calidad de servicio.

Kofman y Hoffman (2018), por su parte nos hablan de cinco claves importantes que deben ser consideradas para la mejora de las empresas; primero la motivación, los directivos siguen teniendo esa idea de que los incentivos monetarios, amenazas y obediencia son herramientas esenciales para gerenciar, sin embargo, el bien material es importante para las personas, pero solo hasta cierto punto. La triste realidad de muchas entidades es que las personas trabajan a duras penas esperando el final del día, ya que los llamados líderes de hoy solo saben exprimir al máximo a su personal como robots en vez de inspirar a dar lo mejor de

si, a colaborar por un objetivo común y con ello apoyar a la toma inteligente de decisiones.

Los líderes trascendentales saben que la verdadera motivación es comenzar con cubrir las necesidades básicas de todo empleado como reconocer sus esfuerzos con abundantes elogios, estar a disposición y abiertos para cualquier pregunta, preguntar constantemente si necesitan herramientas, materiales o formación para poder hacer mejor su trabajo, ser amables, generar confianza a buscar entre todos soluciones que ayuden a cumplir con el objetivo de la entidad, a no ocultar errores o fallas ya que antes que todo somos seres humanos imperfectos ( Kofman y Hoffman, 2018).

También, Kofman y Hoffman (2018), nombra como segunda clave la cultura, es una herramienta importante contar con una cultura efectiva, mediante valores y normas logrando que los empleados se involucren con un propósito noble, valores éticos y objetivos significativos, sin tener que depender de un sistema de control formal “haz esto” o “no hagas esto”, por el contrario conceder al empleado mucha más autonomía para actuar y pensar por sí mismos sin infringir las normas del grupo y estando encaminados en los objetivos estratégicos que la organización visiona.

Una persona que encaja dentro de las normas que estable una cultura efectiva, que es extrovertido, altruista y trabaja con alegría, es mucho más eficiente que una persona con un alto coeficiente intelectual que critica por la espalda a los demás siendo un desastre para la entidad.

Adicionalmente, Kofman y Hoffman (2018), nombra como tercera clave la responsabilidad, a menudo nos encontramos con desafíos imposibles de resolver, es así que tener la habilidad y capacidad de elegir que responder ante una situación para obtener el mejor resultado es ser una persona con capacidad, evitando quejas y poniendo excusas, los empleados muchas veces evitan la culpa y proclaman inocencia al enfrentarse a grandes problemas, como ejemplo al llegar tarde le echan la culpa al tráfico, al policía, al conductor, etc., de igual forma en el trabajo nos enfrentamos a brindar servicios a usuarios con diferentes casos y situaciones que muchas veces al no saber cómo responder a sus necesidades damos una mala atención y le echamos la culpa al no haber sido orientados por la

entidad ante tal situación. Por su parte, los servidores públicos cuentan con el beneficio de estudiar diferentes programas de aprendizaje que brinda el Estado de forma gratuita, tomando como ejemplo el portal de Edutalentos Regiones dirigido por el Ministerio de Educación, en efecto es importante que el personal se alimente de nuevos conocimientos día a día y desarrolle habilidades propias.

Kofman y Hoffman (2018), nos dice que la cuarta clave es la colaboración, “escalar no es pelear” y avanza acompañado si piensas ir lejos, bajo estas premisas, la colaboración no significa ayudarse de forma horizontal, sino trabajar de forma triangular para lograr un objeto y/o propósito en común.

Así, por ejemplo, dos doctores tienen dos pacientes graves con la posibilidad de sobrevivir con una operación, pero probablemente morirán sino lo reciben, ambos doctores están trabajando codo a codo y uno de los pacientes entra en paro cardiaco, la ayuda del otro doctor iría bien, sin embargo, el otro paciente de pronto comienza a entrar en situación crítica. La pregunta es ¿estaría bien colaborar o seguir centrado en salvar cada uno a su paciente? Tenemos que tener claro que el compromiso y propósito en este caso de los doctores es salvar a todos sus pacientes. Entonces, la mejor forma de colaborar puede ser no ayudando el uno al otro, ya que cada uno está cumpliendo con el propósito de ser doctor, así que se puede trabajar lado a lado sin ninguna interacción, pero aun así estar colaborando para cumplir el propósito de la organización.

Kofman y Hoffman (2018), nos dice como quinta clave la Integridad, significativamente es honrar tu palabra, una persona integra cumple sus promesas siempre que sea posible, y si le es imposible las honra; esto quiere decir que las promesas se hacen comprometiéndote a dar lo que crees que indudablemente puedes producir, sostienes esa promesa realizándola, sin embargo la honras si, cuando no te es posible sostenerla, comunicas la situación a la persona que hiciste la promesa y te haces cargo de las consecuencias. De manera análoga, cuando una persona se convierte en un servidor público, se compromete a cumplir con las políticas de la entidad y a asumir las responsabilidades encomendadas de realizar en bien de los intereses de la entidad “servir”.

Dicho brevemente, existe la necesidad de mejorar la gestión de calidad, como se observa líneas arriba las entidades tienen a su disposición diversos modelos de mejora y es función del Estado servir al ciudadano con la mejor disposición de servicio, la Ley de Modernización del Estado en vigencia hace 19 años, sin embargo, aún existen muchas entidades que no se han encaminado a la mejora.

En cuanto a la segunda variable, se define como la sensación y percepción que tiene un ciudadano respecto al servicio que brindan las entidades, esta puede ser negativa o positiva. Un ciudadano satisfecho se encargará de difundir el buen servicio que una entidad ofrece y con ello será amable, paciente y sabrá esperar su turno con empatía al servidor público. La satisfacción ciudadana es esencial, debe ser constante y medible mediante la participación ciudadana.

Oliver (2014), nos dice que la satisfacción es el resultado que deja la experiencia al consumir un producto y/o servicio. Asimismo, Kaushal (2016), define que satisfacción es la manera que percibe el usuario mediante el contacto con todos los involucrados que participan en la atención, cuando se percibe accesibilidad, rapidez en la atención y profesionalismo se genera un efecto positivo. En ese orden de ideas Arenal (2019), define satisfacción como la percepción que dejó el servicio y la importancia de las quejas presentadas las define como la baja satisfacción con un inadecuado método de comunicación entre el usuario y la institución.

Arenal (2019), sostiene que existen aspectos básicos para lograr la satisfacción y son A. Compromiso con un servicio de calidad, B. Conocimiento del propio producto o servicio, C. Conocimiento de los propios clientes, D. Tratar a las personas con respeto, E. Nunca se debe discutir con un cliente, F. No hacer esperar a un cliente, G. Dar siempre lo prometido, H. Asumir que los clientes dicen la verdad, I. Enfocarse en hacer clientes antes que ventas y J. La compra debe ser fácil. En efecto, el usuario genera una impresión en base a lo que ve, escucha y observa de la interacción con el servidor público, por ello es importante cuidar cada detalle de los procesos de atención.

De acuerdo a De la Guerra (2016), los ciudadanos hoy en día juzgan por los resultados que ven, buscan ser protagonistas, ser consultados, ser atendidos y

estar satisfechos, por lo que consideran pasar de una administración de mandos en el cual se sigue instrucciones a ser una moderna empresa de servicios que consigue resultados. Los usuarios satisfacen sus necesidades cuando la atención es servicial, empática, brinda soluciones, se habla con claridad y sobre todo se consigue una atención rápida.

En cuanto a conocer la satisfacción existen diferentes modelos de evaluación. Juárez (2018), sostiene que en 1992 Fornell planteo un modelo de evaluación donde la satisfacción era la variable central, es así que surgió el modelo de satisfacción del cliente estadounidense en adelante ACSI el cual consiste en evaluar a los clientes y/o usuarios sobre la atención de servicio brindado y con ello dar a conocer la actual satisfacción de la calidad, el modelo ACSI tiene tres partes, por un lado están las expectativas de los clientes, calidad percibida y valor percibido, por otro lado la satisfacción-ACSI y finalmente se hallan las quejas y la lealtad de los clientes. La presente tesis tomara como base teórica este modelo y de esta manera poder evaluar a los usuarios de la Ugel 02 de acuerdo a los indicadores adaptados a las necesidades de esta investigación.

La subsecretaria de calidad de atención al ciudadano (2021), nos dice que existen conductores que impactan en la satisfacción de las personas, como son el trato profesional durante la atención, la información, el tiempo, el resultado de la gestión y/o entrega, la accesibilidad y la confianza. Asimismo, podemos reforzar diciendo que las emociones forman parte del impacto generado, el cual puede ser negativo o positivo a través de sus percepciones e interacciones.

En cuanto a la definición de las dimensiones de la variable dos. Juárez (2018), sostiene que para Fornell la satisfacción es la percepción del cliente acerca de la evaluación de un producto o servicio a partir de una experiencia de compra o uso vivido recientemente y las expectativas de este cliente antes de vivir la experiencia. Asimismo, Matsumoto (2014), sostiene que las expectativas es lo que espera el usuario de un servicio y se crea por la información que otros clientes fomentan, no obstante, puede variar con rapidez. La satisfacción del usuario es esencial, debe ser constante y medible mediante la participación ciudadana. (Chanduvi, 2019). Las expectativas nacen luego de recibir un servicio, positivo o

negativo las expectativas en todo servicio se forman, las expectativas generan gran alcance entre los demás usuarios y con ello se genera una percepción que no es fácil de remover de la mente y conciencia de todo usuario, es por ello que con el fin de generar expectativas positivas la entidad debe trabajar con colaboradores conscientes.

El valor percibido es la apreciación personal que tiene el cliente por si mismo de acuerdo al servicio recibido (Gallegos, 2015). De igual manera el blog QuestionPro (2021), sostiene que el el valor percibido impacta en la primera atención recibida, sin embargo, con el transcurrir del tiempo resulta menos impactante. El valor de un producto o servicio es la percepción sobre las desventajas y ventajas que consideran los usuarios.

El presente estudio cuenta con Marco Normativo tal es así que tenemos a la Ley N° 27658 (2002), creado por el bajo desempeño de gestión de calidad del Estado, lo que generaba desconfianza e insatisfacción ciudadana en sus procesos de atención. En ese sentido, se enfoca en modernizar la gestión pública del Estado orientado hacia los ciudadanos, identificando las necesidades y simplificando los tramites. Dicha Ley establece en su artículo 4 que el objetivo es estar al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparencia en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrado (Ley 27658, 2002). En síntesis, el principal rol de la entidad pública es servir.

Según la Norma Técnica 002-2021-PCM-SGP (2021), es de aplicación obligatoria para aquellas entidades que no cuenten con un sistema de gestión de calidad, el cual cuenta con seis componentes que se deben aplicar, estos componentes son: 1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas; 2. Identificar el valor del servicio; 3. Fortalecer el servicio; 4. Medir y analizar la calidad de servicio; 5. Liderazgo y compromiso de la alta dirección; 6. Cultura de calidad, estos dos últimos como elementos transversales, a fin de promover la mejora de los servicios. Es de vital importancia que las entidades públicas se enfoquen en comprometerse a mejorar la calidad de servicio, ya que sigue existiendo una percepción negativa a nivel general en el Sector Publico, las necesidades del

ciudadano están presentes mientras que las entidades han olvidado su verdadero propósito, que es servir al ciudadano.

Por último, la Secretaria de Gestión Publica Presidencia de Consejo De Ministros implemento un manual que brinda orientación a los servidores públicos para que puedan mejorar su desempeño en la atención al usuario. Según El Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Publica (2015), sostiene que todo ciudadano por derecho debe recibir un servicio de calidad cuando realiza algún trámite ante el Estado, por lo cual se requiere de tres fases para la mejora de atención y son A. Diagnóstico, en el cual se va autoevaluar el Estado en el que se encuentran y de acuerdo a ello se va implementar las mejoras necesarias, B. Formulación, luego de conocer los resultados de la evaluación se pasara a formular las acciones mediante un cuadro en el cual se estimara el tiempo que tomara realizar dichas actividades y/o acción de mejora, C. Implementación, seguimiento y evaluación.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), vamos a utilizar la recolección y el análisis de datos como la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la gestión de calidad.

El tipo de investigación es básica, ya que vamos a recoger datos para enriquecer la teoría científica e ir edificando una base de conocimientos con el objetivo de entender y explicar los hechos que acontecen la realidad, sin ningún fin aplicativo.

El diseño es No experimental Transversal, debido a que no se van a realizar cambios en las variables al obtener resultados y va ser medido en un tiempo determinado (Carrasco, 2016). Nivel es Correlacional simple porque tiene como objetivo medir la relación entre la variable 1 y variable 2.

El método es hipotético deductivo, es la solución a los problemas planteados en la investigación, el cual consiste en presentar las hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema (Cegarra, 2014).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Gestión de calidad

Definición conceptual: Según Valarie et al. (1992). Define calidad como el deseodel servicio que se le va atribuir al cliente y la percepción que tiene el cliente luego de recibir el servicio sobre la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio.

Definición operacional: La variable uno fue evaluado mediante un cuestionario de preguntas a través de la escala de Likert bajo 19 indicadores según las dimensiones antes mencionadas, previo a ello el instrumento fue validado por expertos y bajo el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad. La escala de medición fue ordinal. (Ver Anexo 2)

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Juárez (2018), sostiene que para Fornell la satisfacción es la percepción del cliente acerca de la evaluación de un producto o servicio a partir de una experiencia de compra o uso vivido recientemente y las expectativas de este cliente antes de vivir la experiencia.

Definición operacional: La variable dos fue evaluado mediante un cuestionario de preguntas a través de la escala de Likert bajo 12 indicadores según las dimensiones antes mencionadas, previo a ello el instrumento fue validado por expertos y bajo el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad. La escala de medición fue ordinal. (Ver Anexo 2)

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La población viene a ser el conjunto de objetos y sujetos materiales que forman parte del universo (Carrasco, 2016). El estudio estuvo conformado por 350 directores de Instituciones Educativas de la Ugel 02.



La muestra es una parte representativa de la población total (Carrasco, 2016). Dada la situación actual que estamos afrontando por la pandemia del Covid-19 se consideró una muestra de 40 Directores de IE de la Ugel 02 que les dieron atención en el año 2019.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia. Es una técnica no aleatoria en el cual se encuesta a facilidad de acceso y disponibilidad de las personas que forman parte de la muestra (López y Fachelli, 2015).

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

Ibáñez (2015), sostiene que la encuesta es una prueba escrita que se formula a un grupo de personas para obtener conocimiento sobre el objetivo de la investigación. La técnica que se usó para la recolección de información fue la encuesta online.

El instrumento aplicado fue el cuestionario. El cuestionario, solo se aplica en la investigación cuantitativa, se formulan preguntas abiertas o cerradas según las necesidades de información y de variables que se esté investigación, se determina a quienes va dirigido, numero de preguntas y tipo de respuestas, antes de aplicarlo es recomendable aplicar un piloto a una pequeña muestra de personas para cualquier corrección de errores de diseño que pudiera existir (Ibáñez, 2015).

Tabla 1

*Fichas Técnicas de los instrumentos*

<b>Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario</b>	
Técnica	:Encuesta online
Instrumento	:Cuestionario
Autores	: Valerie et al. (1992),
Ámbito de aplicación	:Directores de las diferentes I.E de la Ugel 02
Tiempo de aplicación	:10 minutos
Administración	:Directa e individual
Significación	:Evaluar el nivel de gestión de calidad en los usuarios que brinda la Ugel 02.
Dimensiones de Gestión de calidad	:Fiabilidad, Sensibilidad, Empatía, Seguridad y Elementos tangibles.
Evalúa con la escala de Likert	:Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)
Niveles	:Alto, Medio, Bajo
Rangos	:Alto (71-95) Medio (45-70) Bajo (19-44)
<hr/>	
Técnica	:Encuesta online
Instrumento	:Cuestionario
Autores	:El Índice de satisfacción del cliente estadounidense (ACSI) 1994
Ámbito de aplicación	:Directores de las diferentes I.E de la Ugel 02
Tiempo de aplicación	:10 minutos
Administración	:Directa e individual
Significación	:Evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios que brinda la Ugel 02.
Dimensiones de Satisfacción del usuario	:Expectativas del usuario, Valor percibido
Evalúa con la escala de Likert	:Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)
Niveles	:Alto, Medio, Bajo
Rangos de Satisfacción de usuario	:Alto (46-60) Medio (29-45) Bajo (12-28)

Fuente: Elaboración propia

## Validez

En el presente estudio las dos variables pasaron por juicio de expertos, los cuales tuvieron en consideración la claridad, relevancia y pertinencia, validado por tres expertos como metodólogos y temáticos. La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 2

### *Resultados de opinión de Expertos*

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1.	Dr. Genebrardo Mejía Montenegro	Temático	Suficiencia
2.	Dr. Jorge Rodríguez Figueroa	Metodólogo	Suficiencia
3.	Mg. Eliseo Wenzel Segundo Miranda	Temático	Suficiencia

Nota: Certificado de validez de juicio de expertos (2021)

De acuerdo a la Tabla los tres expertos en la materia determinaron que los instrumentos tienen suficiencia y validez para que se aplique en la investigación.

## Confiabilidad

En el estudio la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo y objeto que produce resultados iguales. Hernández, Fernández y Baptista (2014). Para ello, se considero una prueba piloto a un conjunto de individuos que tienen cierto grado de similitud a la unidad de estudio, en el cual se usó el Alfa de Cronbach.

Tabla 3

### *Instrumento de fiabilidad*

Variabes	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de calidad	,971	19
Satisfacción del usuario	,961	12

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 muestra un coeficiente de ,971 y ,961 de los instrumentos estudiados, el cual representa que existe mayor calidad y confianza en la investigación ya que es altamente confiable y tiene consistencia.

### **3.5. Procedimientos**

Se aplicó la encuesta online a los usuarios que realizan labores de directores de I.E pertenecientes a la jurisdicción de la Ugel 02 mediante el formato google form. Luego de ello, se vaciaron los resultados de la encuesta online al programa Excel. Finalmente, se pasaron los valores al programa SPSS 25.0 para poder determinar las tablas, gráficos y resultados inferenciales.

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

Luego de haber vaciado los valores en el programa SPSS 25.0, se analizó de manera descriptiva los datos mediante tablas y figuras de frecuencia en forma porcentual de acuerdo a los niveles de rango para las variables de estudio, y por cada dimensión, con el deseo de determinar nuestros objetivos de investigación. Seguidamente, se procesó los resultados inferenciales y se analizó la correlación de Pearson con el objetivo de determinar si existe relación significativa según la hipótesis general y específicas de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se llevo a cabo bajo valores éticos. Para ello, toda información que los resultados arrojaron fueron netamente verdaderos y se conservaron en el anonimato resguardando algún daño o perjuicio contra los personajes que colaboraron en el presente estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Descriptivos

#### 4.1.1. Variable gestión de calidad

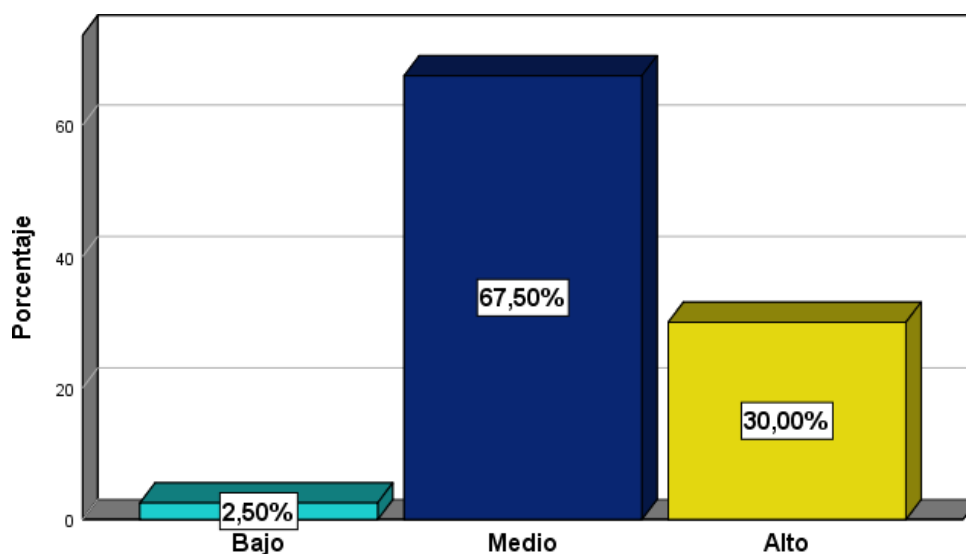
Tabla 4

*Niveles de la variable gestión de calidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Medio	27	67,5
Alto	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: *Niveles de la variable gestión de calidad*



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 4 y figura 1, del total de 40 usuarios de la Ugel 02 San Martín de Porres, el 2,50% de usuarios consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 67,50% de usuarios expresan que el nivel es medio y finalmente un 30,00% de usuarios manifiestan que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto interpretamos que el nivel de gestión de calidad que se le brinda a los usuarios de la Ugel 02 es medio.

#### 4.1.2. Variable satisfacción del usuario

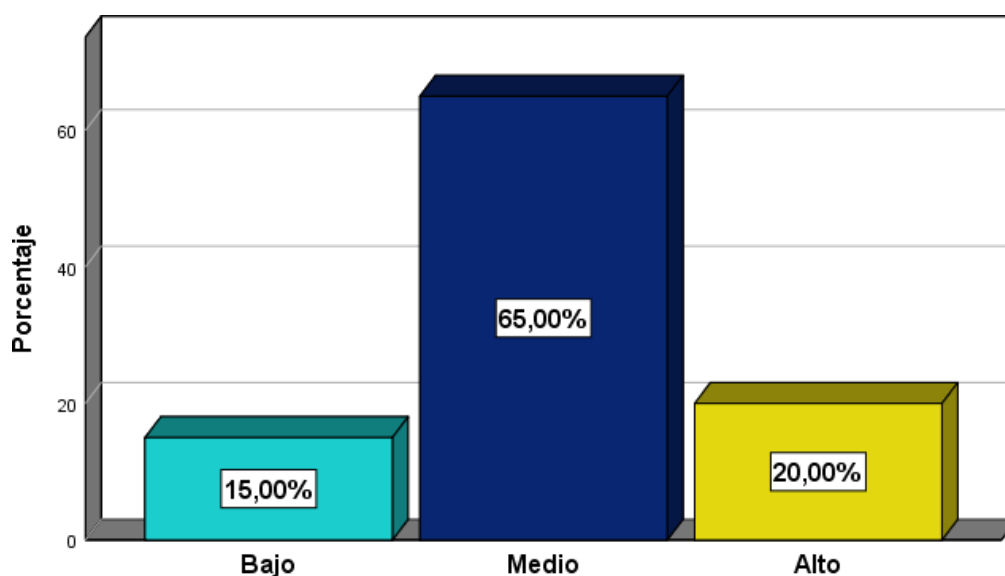
Tabla 5

*Niveles de la variable satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	15,0
Medio	26	65,0
Alto	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: *Niveles de la variable satisfacción del usuario*



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 5 y figura 2, del total de 40 usuarios, el 15,00% consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 65,00% de usuarios expresan que el nivel es medio y finalmente un 20,00% de usuarios manifiestan que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto interpretamos que el nivel de satisfacción del usuario de la Ugel 02 es medio.

### 4.1.3. Dimensiones de la variable gestión de calidad

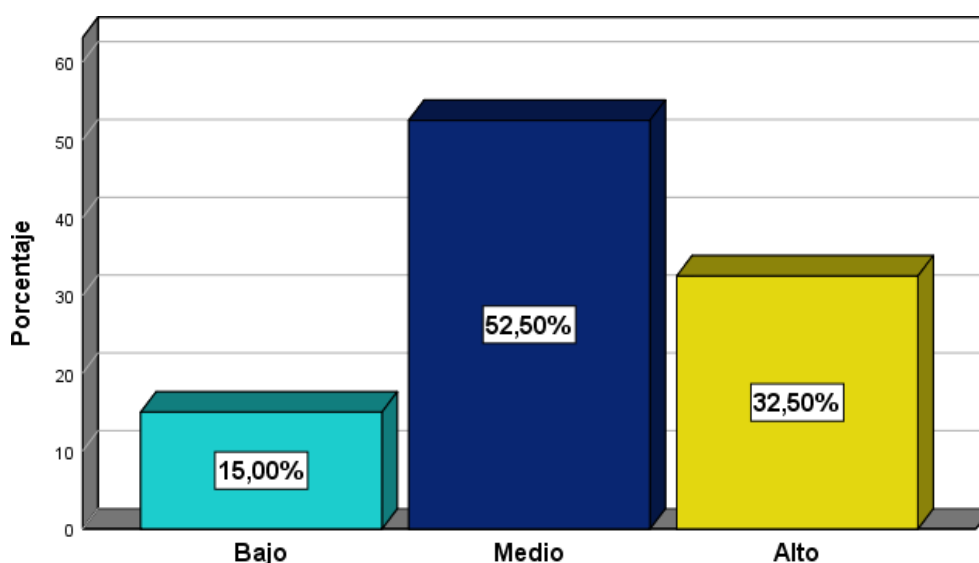
Tabla 6

*Niveles de la dimensión fiabilidad del objetivo específico 1*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	15,0
Medio	21	52,5
Alto	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: *Niveles de la dimensión fiabilidad del objetivo específico 1*



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la Tabla 6 y Figura 3 que, en base a los indicadores de cumplimiento de plazos, interés en resolver problemas, servicio rápido e igualdad de trato de la dimensión fiabilidad el cual dio lugar al objetivo específico 1, podemos apreciar que el 15,00% de usuarios consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 52,50% de usuarios consideran que el nivel es medio y finalmente un 32,50% de usuarios consideran que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto interpretamos que el nivel de fiabilidad considerado por los usuarios de la Ugel 02 es medio.

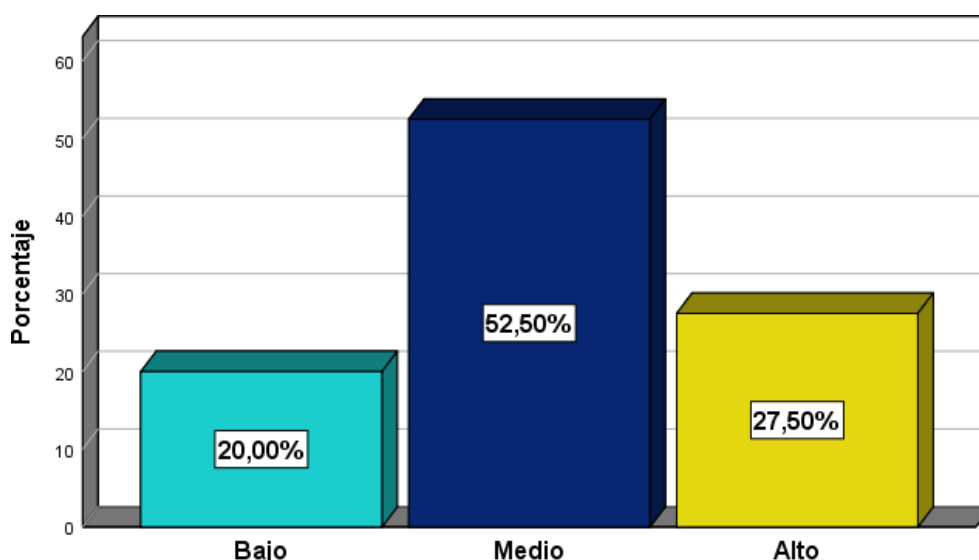
Tabla 7

*Niveles de la dimensión sensibilidad del objetivo específico 2*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20,0
Medio	21	52,5
Alto	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: *Niveles de la dimensión sensibilidad del objetivo específico 2*



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la Tabla 7 y Figura 4 que, en base a los indicadores de deseo de ayudar a los usuarios, atención con prontitud, respuesta y solución de problemas y personal ágil y eficiente de la dimensión sensibilidad el cual dio lugar al objetivo específico 2, podemos apreciar que el 20,00% de usuarios consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 52,50% de usuarios consideran que el nivel es medio y finalmente un 27,50% de usuarios consideran que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto interpretamos que el nivel de sensibilidad considerado por los usuarios de la Ugel 02 es medio.



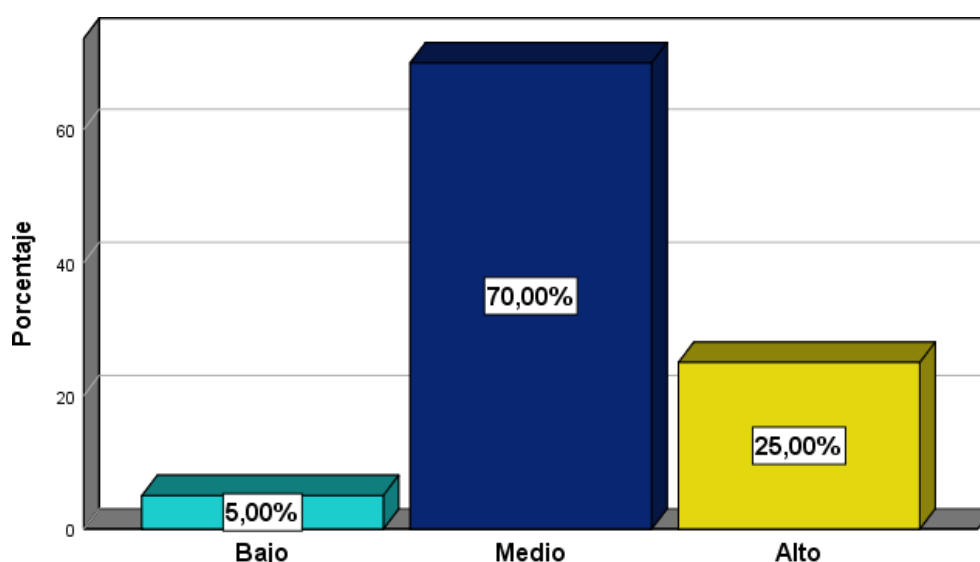
Tabla 8

*Niveles de la dimensión seguridad del objetivo específico 3*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5,0
Medio	28	70,0
Alto	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: *Niveles de la dimensión seguridad del objetivo específico 3*



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la Tabla 8 y Figura 5 que, en base a los indicadores de confianza, personal cortés, personal con conocimiento adecuado y seguridad en los tramites de la dimensión sensibilidad el cual dio lugar al objetivo específico 3, podemos apreciar que el 5,00% de usuarios consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 70,00% de usuarios consideran que el nivel es medio y finalmente un 25,00% de usuarios consideran que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto interpretamos que el nivel de seguridad considerado por los usuarios de la Ugel 02 es medio.

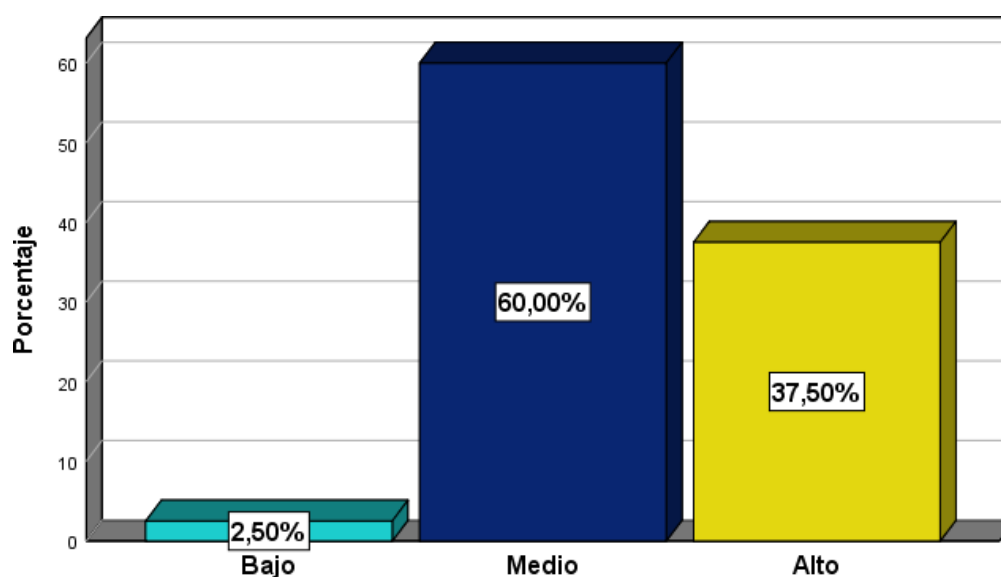
Tabla 9

*Niveles de la dimensión empatía del objetivo específico 4.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Medio	24	60,0
Alto	15	37,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: *Niveles de la dimensión empatía del objetivo específico 4*



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la Tabla 9 y Figura 6 que, en base a los indicadores de comprensión, atención personalizada, entendimiento de necesidades de los usuarios, horarios de atención convenientes de la dimensión sensibilidad el cual dio lugar al objetivo específico 4, podemos apreciar que el 2,50% de usuarios consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 60,00% de usuarios consideran que el nivel es medio y finalmente un 37,50% de usuarios consideran que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto interpretamos que el nivel de empatía considerado por los usuarios de la Ugel 02 es medio.

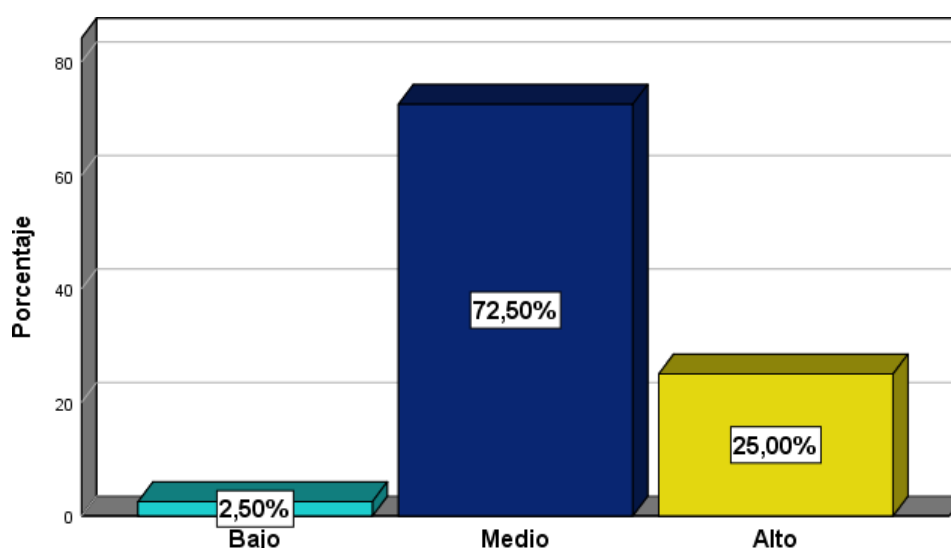
Tabla 10

*Niveles de la dimensión elementos tangibles del objetivo específico 5*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Medio	29	72,5
Alto	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: *Niveles de la dimensión elementos tangibles del objetivo específico 5*



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la Tabla 10 y Figura 7 que, en base a los indicadores de ambiente limpio y cómodo, equipos modernos y personal uniformado de la dimensión sensibilidad el cual dio lugar al objetivo específico 5, podemos apreciar que el 2,50% de usuarios consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 72,50% de usuarios consideran que el nivel es medio y finalmente un 25,00% de usuarios consideran que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto identificamos que el nivel de elementos tangibles considerado por los usuarios de la Ugel 02 es medio.

## 4.2. Resultados Inferenciales

### Prueba de Hipótesis General

H<sub>0</sub> = No existe relación significativa entre Gestión de calidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martin de Porres, 2019.

H<sub>1</sub> = Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martin de Porres, 2019.

Tabla 11

*Resultado correlacional de la hipótesis general*

		Gestión de Calidad	Satisfacción del Usuario
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,936**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,936**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11 se observó que la correlación de Pearson es ,936 la cual indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación de manera significativa entre la Gestión de calidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martin de Porres, 2019.

Prueba de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub> = No existe relación significativa entre la fiabilidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

H<sub>1</sub> = Existe relación significativa entre la fiabilidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Tabla 12

*Resultado correlacional de la hipótesis específica 1*

		V1D1Fiabilidad	V2Satisfaccióndel Usuario
V1D1 Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2Satisfaccion del Usuario	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se observó que la correlación de Pearson es ,846 la cual indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación de manera significativa entre la fiabilidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Prueba de la hipótesis específica 2

$H_0$  = No existe relación significativa entre la sensibilidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

$H_1$  = Existe relación significativa entre la sensibilidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Tabla 13

*Resultado correlacional de la hipótesis específica 2*

		V1D2Sensibilidad	V2Satisfaccion del Usuario
V1D2Sensibilidad	Correlación de Pearson	1	,906**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2Satisfaccion del Usuario	Correlación de Pearson	,906**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se observó que la correlación de Pearson es ,906 la cual indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación de manera significativa entre la sensibilidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

### Prueba de la hipótesis específica 3

$H_0$  = No existe relación significativa entre la seguridad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

$H_1$  = Existe relación significativa entre la seguridad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Tabla 14

*Resultado correlacional de la hipótesis específica 3*

		V1D3Seguridad	V2Satisfaccion del Usuario
V1D3Seguridad	Correlación de Pearson	1	,927**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2Satisfaccion del Usuario	Correlación de Pearson	,927**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se observó que la correlación de Pearson es ,927 la cual indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación de manera significativa entre la seguridad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Prueba de la hipótesis específica 4

$H_0$  = No existe relación significativa entre la empatía y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

$H_1$  = Existe relación significativa entre la empatía y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Tabla 15

*Resultado correlacional de la hipótesis específica 4*

		V1D4Empatia	V2Satisfacciondel Usuario
V1D4Empatia	Correlación de Pearson	1	,885**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2Satisfaccion del Usuario	Correlación de Pearson	,885**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 se observó que la correlación de Pearson es ,885 la cual indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación de manera significativa entre la empatía y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.



## Prueba de la hipótesis específica 5

$H_0$  = No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

$H_1$  = Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

Tabla 16

*Resultado correlacional de la hipótesis específica 5*

		V1D5Elementos tangibles	V2Satisfaccion del Usuario
V1D5Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,683**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2Satisfaccion del Usuario	Correlación de Pearson	,683**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se observó que la correlación de Pearson es ,683 la cual indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación de manera significativa entre la seguridad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019.

## V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, 2019. Puesto que, durante el 2002 en el Perú se inició un proceso de Reforma y Modernización del Estado encaminado a transformar la estructura y mejora de su funcionamiento para brindar un mejor servicio al ciudadano. Sin embargo, las entidades públicas no consideran como objetivo principal mejorar el servicio brindado, teniendo como principal problema el cumplimiento de plazos, la atención con prontitud, falta de personal comprensivo y cortés, falta de capacitación al personal, y espacios con equipos rápidos y modernos, ya que las exigencias cada vez resultan más demandantes. Dicho lo anterior, en los resultados obtenidos sobre la gestión de calidad podemos señalar que es de nivel medio según la tabla 4 y figura 1, con una frecuencia de 27 usuarios. De igual forma, la satisfacción del usuario es de nivel medio según los resultados de la tabla 5 y figura 2, con una frecuencia de 26 usuarios. De modo que, se demuestra que los usuarios no están satisfechos con la atención recibida y por ende su nivel de satisfacción no es alto. Posteriormente podemos decir que existen parciales coincidencias con los resultados arrojados por Florián (2020), quien encontró que más de la mitad de los usuarios están insatisfechos con la atención brinda, la empatía y fiabilidad del personal. Así también Paiva y Meca (2018), concuerdan con esta investigación, ya que de acuerdo a sus resultados el servicio en la municipalidad es deficiente y la satisfacción es regular.

En el primer objetivo específico, se analiza la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. En relación a la dimensión fiabilidad, para los usuarios es de nivel medio, de acuerdo a los resultados de la tabla 6 y figura 3, con una frecuencia de 21 usuarios. Esto evidencia que los usuarios no están del todo satisfechos con el cumplimiento de plazos, el personal demuestra interés por resolver los problemas, pero no losuficiente, el servicio es medianamente rápido y la igualdad de trato no satisface en su totalidad a los usuarios. Consecutivamente podemos decir que existe congruencia con los resultados encontrados por Pilco (2021), quien halló que con respecto a la dimensión fiabilidad el 76% se encuentra regularmente satisfecho

mientras que el 16% altamente fiable. Las mismas coincidencias encontramos en Contreras, Henríquez y Rejas (2019), quienes a través del modelo SERVQUAL encontraron que existe insatisfacción en relación a la dimensión fiabilidad.

En el segundo objetivo específico, se analiza la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. En relación a la dimensión sensibilidad, para los usuarios es de nivel medio, de acuerdo a los resultados de la tabla 7 y figura 4, con una frecuencia de 21 usuarios. Esto evidencia que los usuarios consideran que al servidor público le falta deseo de ayudar, atención con prontitud, la respuesta y solución de problemas no es suficiente y la falta de personal ágil y eficiente. Además, podemos decir que existe concordancia con Pilco (2021), quien concluyó que con respecto a la capacidad de respuesta el 58% indica como media y el 40% como baja.

En el tercer objetivo específico, se analiza la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. En coherencia a la dimensión seguridad, para los usuarios es de nivel medio, de acuerdo a los resultados de la tabla 8 y figura 5, con una frecuencia de 28 usuarios. Esto evidencia que los usuarios consideran que de acuerdo a la atención recibida la confianza, el personal cortés, y con conocimiento adecuado y seguridad en los trámites no están parcialmente satisfechos. Seguidamente podemos señalar que existe coincidencias con los datos arrojados por Cubas y Heredia (2021), quienes concluyeron que la satisfacción fue deficiente debido a que existe demora en dar atención y solución rápida, asimismo el personal no está bien capacitado. Por el contrario, existen incongruencias con los hallazgos de Gutiérrez et al. (2020), quienes determinaron que para los usuarios existe un personal preparado y capacitado, y que otorga información a detalle de todo tratamiento a seguir, lo que significa que existe seguridad en el servicio recibido.

En el cuarto objetivo específico, se analiza la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. En concordancia a la dimensión empatía, para los usuarios es de nivel medio, de acuerdo a los resultados de la tabla 9 y figura 6, con una frecuencia de 24 usuarios. Esto evidencia que los usuarios consideran que de acuerdo a la atención recibida la

comprensión, la atención personalizada, entendimiento de necesidades y horarios de atención convenientes no están totalmente satisfechas. Asimismo, podemos señalar que existe incongruencias con Godínez et al. (2014), quienes encontraron que la variable más importante fue el tiempo dedicado al paciente, la facilidad de trámite y los apropiados horarios de consulta y la información brindada. Por el contrario, en López y Arenas (2020), podemos encontrar coincidencias con los resultados de este estudio, ya que existe insatisfacción debido a la negatividad recibida por parte de los asesores, lo que se consideraría como poca empatía con los usuarios.

En el quinto objetivo específico, analizo la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres 2019. En relación a la dimensión elementos tangibles, para los usuarios es de nivel medio, de acuerdo a los resultados de la tabla 10 y figura 7, con una frecuencia de 29 usuarios y con un nivel alto con 10 usuarios. Esto evidencia que los usuarios consideran que de acuerdo a la atención recibida el ambiente es limpio y cómodo, existencia de equipos modernos y personal uniformado están casi siempre satisfechos. Finalmente podemos decir que existe incongruencias con los resultados arrojados por Ocanto y Ulacio (2017), quienes concluyeron que para los usuarios la infraestructura es deteriorada, el espacio es pequeño e insuficiencia de insumos y/o materiales.

Considerando lo mencionado, podemos reafirmar de manera general con los datos obtenidos lo dicho por La subsecretaría de calidad de atención al ciudadano (2021), para que se impacte en el usuario debe existir una excelente interacción entre el usuario y servidor público basado en el tiempo del proceso de atención, facilidad en los trámites y sobre todo que el usuario se sienta en confianza.

Por otro lado, podemos observar en general que existe un contraste o incongruencia con los resultados encontrados por Villa et al. (2017), quienes concluyeron que, con respecto a los servicios públicos brindados en la ciudad de Riobamba, más de la mitad de ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención recibida. Esta actitud, no se evidencia en los usuarios investigados en la presente investigación. Cabe indicar que, la muestra del presente estudio es de 40

usuarios mientras que la muestra del estudio tomado como parte de los antecedentes es 2,378 ciudadanos.

Dada la situación que estamos afrontando por la pandemia COVID-19, se puede manifestar que el presente estudio ha tenido limitaciones al realizar la recolección de datos, por lo tanto podemos afirmar que los resultados pudieron haber sido más completos si se hubiera abarcado más muestra, sin embargo con un alcance de 40 muestras podemos afirmar que el nivel de satisfacción del servicio brindado no es malo pero tampoco es suficiente.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Primera** Se ha logrado determinar que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, 2019 de manera significativa. Cabe señalar que la relación obtenida es fuertemente positiva, quiere decir que mejorando la gestión de calidad en relación a sus variables fiabilidad, sensibilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles mayor será la satisfacción del usuario.
- Segunda** Se ha logrado determinar que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, 2019 de manera significativa. Cabe señalar que la relación obtenida es fuertemente positiva, los usuarios de la Ugel 02 tienen el derecho a que la Ugel 02 cumpla con los plazos establecidos, exista interés por parte del personal en resolver los problemas, que el servicio sea rápido y sobre todo que exista igualdad de trato con todos los usuarios.
- Tercera** Se ha logrado comprobar que existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, 2019 de manera significativa. Cabe señalar que la relación obtenida es fuertemente positiva. Por lo tanto, si se mejora el deseo de ayudar, la atención sea con prontitud, respuesta y solución de problemas y que el personal sea ágil y eficiente mayor será la satisfacción del usuario.

- Cuarta** Se ha logrado determinar que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, 2019 de manera significativa. Cabe señalar que la relación obtenida es fuertemente positiva. En consecuencia, si el personal demuestra más confianza, personal más cortés, y con conocimiento adecuado y seguridad en los tramites mayor será la satisfacción del usuario.
- Quinta** Se ha logrado verificar que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, 2019 de manera significativa. Cabe señalar que la relación obtenida es fuertemente positiva. Por consiguiente, si se mejora la comprensión del personal, atención personalizada, el personal entiende las necesidades con horarios de atención conveniente mayor será la satisfacción del usuario.
- Sexta** Se ha logrado comprobar que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Ugel 02, 2019 de manera significativa. Cabe señalar que la relación obtenida es fuertemente positiva. De modo que los usuarios consideran que de acuerdo a la atención recibida el ambiente es limpio y cómodo, existencia de equipos modernos y personal uniformado están casi siempre satisfechos.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a Ugel 02:

- Primera** Implementar el sistema de gestión de calidad presentado en la norma técnica 002-2021-PCM-SGP bajo los seis componentes descritos y mencionados en la presente investigación, con el fin de mejorar el nivel medio de satisfacción de los usuarios.
- Segunda** Realizar periódicamente evaluaciones de estudio con el fin de medir la calidad de servicio en base a lo que esperan los usuarios y que lo reciben de la Ugel 02.
- Tercera** Capacitar a los servidores públicos con programas de coaching y gestión de calidad, dado que va de la mano con la dimensión sensibilidad.
- Cuarta** Trabajar bajo una cultura efectiva descrita en la presente investigación, en donde los servidores públicos tengan autonomía para actuar y pensar sin un sistema de control formal donde tu jefe te tenga que indicar haz esto o no hagas esto. Transformar jefes por líderes que fomenten confianza a los servidores públicos y con ello puedan transmitir seguridad y confianza a los usuarios.
- Quinta** Realizar talleres de integración y comunicación asertiva con el propósito que el servidor público resulte más empático y deseoso de servir al usuario.
- Sexta** Continuar demostrando pulcritud y organización de trabajadores en sus instalaciones físicas, equipos computarizados y vestimenta personal.

## REFERENCIAS

- Agencia de Información Paraguaya. (30 de marzo de 2021). *Sedeco registra muchas denuncias por mal servicio de telefonías, bancos y empresas de transporte*. <https://n9.cl/rke0c>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor: Satisfacción del cliente*. Editorial Tutor formación. <https://acortar.link/xPDZZD>
- Borja, R. (2019). *Atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2184>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Editorial SanMarcos. <https://n9.cl/twyo>
- Cegarra, J. (2014). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Editorial ediciones Díaz de santos. <https://n9.cl/9gqv>
- Chanduvi, C. (2019), *Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
- Contreras, F. G., Henríquez, N. A., & Rejas, L. P. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del juzgado de garantía de la ciudad de puerto montt - chile. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingenieria*, 27(4), 668-681. <https://n9.cl/s0p2c>
- Cuatrecasas, LL., Gonzales, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit Editorial. <https://n9.cl/ivb2u>



- Cubas, L. y Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. *Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 9(1), 195-208. <https://n9.cl/hmvyy>
- De la Guerra, J. (2016). El camino para una gestión pública de calidad. *Universidad para el desarrollo Andino*, 1-9. <http://repositorio.udea.edu.pe/handle/123456789/54>
- Diario la Nación. (2021, Abril 1). *Sedeco registra muchas denuncias por mal servicio de varios sectores*. <https://n9.cl/cw14c>
- Diario La República. (18 de diciembre de 2020). *Tacna: usuarios duermen afuera del Banco de la Nación para lograr atención*. <https://n9.cl/29suz>
- Diario La República. (24 de diciembre de 2020). *Lambayeque: Defensoría exige acciones para evitar aglomeración en Banco de la Nación*. <https://n9.cl/k3x05>
- Secretaria de gestión pública presidencia del consejo de ministros (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/rm1862015pcm.pdf>
- Florián, N., Gálvez, N. & Barsallo, R. (2020). Plande mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401>
- Gallegos, D. (2015). El valor percibido por el cliente y el comportamiento del consumidor como constructos paralelos a las Leyes de Gossen, *Revistas Académicas Chilenas*. <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/30976?show=full>
- Godínez, F., Reyes, R., Ariza, F., Maruris, M., Cuevas, A. & Cabañas, E. (2014). *Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público* *Psicología y Salud*. <https://n9.cl/ymc8k>

- Gonzales, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Ecoe Ediciones. <https://n9.cl/ag97n>
- Gutiérrez, C., Garrido, P., Cabrera, G., & Obando, K. (2020). *Percepción de la calidad del servicio: Una mirada desde la perspectiva del sector de la salud*. Encuentros. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/encuentros/article/view/2049>
- Villa, H., Alcoser, F., Cando, A., & Ramos., R. (2017). *Estudio De Los Servicios Públicos En La Ciudad De Riobamba Y La Satisfacción De Los Usuarios*. <https://n9.cl/rnmk3>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* Editorial McGraw- Hill. <https://n9.cl/2i4>
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Ed. DYJINSON. <https://n9.cl/uhl67>
- Juárez, F. (2018). *Principios de marketing*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. [doi.org/10.12804/ta9789587841183](https://doi.org/10.12804/ta9789587841183)
- Kaushal, S. (2016). *Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services*. <https://n9.cl/tdqvb>
- Kelada, J. (2015). *La Calidad Total y la gestión desde los agentes externos*. <http://hdl.handle.net/10893/8067>
- Kofman, H (2018). *La revolución del sentido: El poder del liderazgo trascendental*. Ed Harper Collins Español. <https://n9.cl/0hxn52>
- Oliver, L. (2014). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *A. M. Association, Ed. Journal of Retailing*, 193-218. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435900000282>
- Aprueban la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Resolución de Secretaria de

Gestión Pública N° 004-2021, Abril, 2021. <https://n9.cl/mukx8>

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. El Peruano, N° 27658, 30 de enero de 2002. <https://n9.cl/ryxgy>

Ley del código de ética de la Función Pública. El Peruano, N° 27815, 16 de abril de 2005. <https://n9.cl/fc4zv>

Lopez, F., y Arenas S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articlo%20e/view/177/212>

López P., y Fachelli S. (2015) *Metodología de la Investigación Socialcuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://n9.cl/0n4yhi>

López, L., Olivera, S. y Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado- ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. <https://n9.cl/fqx5m>

Matsumoto, R. (2014), *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Ocanto, O., y Ulacio, D. (s.f.) *SP-015: Evaluación de la calidad de la consulta de atención integral del ambulatorio urbano III la victoria según la satisfacción del usuario*. <https://n9.cl/4vh2w0>

Paiva, O., & Meca, J. (2018). Gestión de la Calidad y su contribución a la mejora a la Satisfacción del Usuario de una Municipalidad de Piura – 2018. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 10(4), 695-696. <https://n9.cl/jtj752>

Pilco, P. (2021). Satisfacción del Usuario en el consultorio de Ginecología del Hospital Carlos Monge Medrano, *JULIACA 2020 [Trabajo de fin de grado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]*. <https://n9.cl/z2xcf>

- QuestionPro (2021). *Elementos que conforman la satisfacción al cliente*.  
<https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Sánchez, M., Manríquez, M., & Grajales, A. (2019). La Responsabilidad Social Gubernamental Y Su Influencia En La Cultura De Calidad Del Gobierno Municipal De Villaflores. *Holos*, 35(4), 1-21.  
<https://n9.cl/jwr61>
- Sánchez, C. (19 de febrero de 2020). Citar Leyes y Documentos Legales –Referencia Bibliográfica. *Normas APA (7ma edición)*.  
<https://normas-apa.org/referencias/citar-leyes-documentos-legales/>
- Tacuri, L. (2020). *Continúan quejas por mala atención en el Banco de la Nación*. Jornada. <https://n9.cl/lrkc1>
- Valarie, A., Zeithaml, A., y Parasuraman, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Editorial Díaz de Santos.  
<https://n9.cl/q1a6y>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1 : MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles o rangos	
Gestión de calidad	Según Valarie et al. (1992). Define calidad como el deseo del servicio que se le va atribuir al cliente y la percepción que tiene el cliente luego de recibir el servicio sobre la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio	La variable uno fue evaluado mediante un cuestionario de preguntas a través de la escala de Likert bajo 19 indicadores según las dimensiones antes mencionadas, previo a ello el instrumento fue validado por expertos y bajo el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad. La escala de medición fue ordinal.	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	Ordinal	Alto	(71-95)
				Interés en resolver problemas		Medio	(45-70)
				Servicio rápido		Bajo	(19-44)
				Igualdad de trato	Ordinal		
			Deseo de ayudar a los usuarios				
			Atención con prontitud				
			Respuesta y solución de problemas				
			Personal ágil y eficiente	Ordinal			
			Confianza				
			Personal cortés				
			Personal con conocimiento adecuado				
			Seguridad en los tramites	Ordinal			
			Comprensión				
			atención personalizada				
			Entendimiento de necesidades de los usuarios				
			Horarios de atención conveniente	Ordinal			
Ambiente limpio y cómodo							
Equipos modernos							
Personal uniformado							
Satisfacción del usuario	Juárez (2018), sostiene que para Fornell la satisfacción es la percepción del cliente acerca de la evaluación de un producto o servicio a partir de una experiencia de compra o uso vivido recientemente y las expectativas de este cliente antes de vivir la experiencia	La variable dos fue evaluado mediante un cuestionario de preguntas a través de la escala de Likert bajo 12 indicadores según las dimensiones antes mencionadas, previo a ello el instrumento fue validado por expertos y bajo el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad. La escala de medición fue ordinal	Expectativas del usuario	Satisfacción de la atención	Ordinal	Alto	(46-60)
				Personal paciente		Medio	(29-45)
				Motivación por la atención recibida		Bajo	(12-28)
				Personal carismático			
				Tiempo para explicar los procedimientos de tramite			
				Orientación para realizar tramite			
			Expectativas altas	Ordinal			
			Expectativas bajas				
			Canales de atención y comunicación				
			Personal capacitado				
			Atención de calidad				
			Preocupación por resolver los tramites				

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA ONLINE

Estimado Usuario, la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la Gestión de Calidad y la Satisfacción del usuario en la Ugel 02, San Martín de Porres, durante la atención brindada en el año 2019, antes del Covid 19. Motivo por el cual se presentan las siguientes preguntas con respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima por lo que se solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial, reservada y solo con fines académicos por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

Instrucción:

Sírvase a leer las siguientes preguntas y responda marcando con una “x” dentro del recuadro que usted considere a cada pregunta. A continuación, tiene cinco (5) posibles respuestas.

**(1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Considera usted que la Ugel 02 cumple con los plazos de atención?					
2	Considera usted que cuando tiene un problema el personal muestra un sincero interés en resolverlo?					
3	Considera usted que el personal brinda un servicio rápido?					
4	Considera usted que el personal le atiende sin diferencia alguna con relación a los demás usuarios y respetan el orden de llegada?					
5	Considera usted que el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?					
6	Considera usted que el personal de la Ugel 02 le brinda una atención con prontitud?					
7	Considera usted que el personal responde a sus preguntas, quejas y busca solucionar los problemas?					
8	Considera usted que el personal le atiende de forma ágil y eficiente?					
9	Considera usted que el comportamiento del personal le demuestra confianza?					
10	Considera usted que el personal es cortés de manera constante?					

11	Considera usted que el personal tiene el conocimiento adecuado para las diversas preguntas que el usuario hace?					
12	Considera usted que se siente seguro con los tramites realizados en la Ugel 02?					
13	Considera usted que el personal de la Ugel 02 es comprensivo?					
14	Considera usted que recibe una atención personalizada?					
15	Considera usted que el personal de la Ugel 02 entiende sus necesidades específicas?					
16	Considera usted que la Ugel 02 tiene horarios de atención convenientes?					
17	Considera usted que el lugar donde le atienden es limpio y cómodo?					
18	Considera usted que el equipo de tramite documentario cuenta con equipos modernos necesarios para su atención?					
19	Considera usted que el personal se ve aparentemente pulcro y bien uniformado?					
20	Percibe usted que se siente satisfecho con la atención que recibe en la Ugel 02?					
21	Percibe usted que el personal es paciente al atenderlo?					
22	Percibe usted que siente motivado por la atención recibida?					
23	Percibe usted que el personal es carismático?					
24	Percibe usted que el personal se toma el tiempo para explicarle los procedimientos que tiene que realizar?					
25	Percibe usted que recibe orientación oportuna ante su requerimiento y/o tramite					
26	Considera usted que sus expectativas son altas con respecto a la atención recibida?					
27	Considera usted que sus expectativas son bajas con respecto a la atención recibida?					
28	Considera usted que esta satisfecho con los canales de atención y comunicación en la Ugel 02?					
29	Considera usted que el servidor publico esta capacitado profesionalmente para dar una buena atención?					
30	Considera usted que la Ugel 02 brinda una atención de calidad?					
31	Considera usted que el personal de la Ugel 02 se preocupa por resolver sus tramites?					



### ANEXO 3: VALIDEZ

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

Nº	Dimensiones /Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad</b>							
1	Considera usted que la Ugel 02 cumple con los plazos de atención?	X		X		X		
2	Considera usted que cuando tiene un problema, el personal muestra un sincero interés en resolverlo?	X		X		X		
3	Considera usted que el personal brinda un servicio rápido?	X		X		X		
4	Considera usted que el personal le atiende sin diferencia alguna con relación a los demás usuarios y respetan el orden de llegada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Sensibilidad</b>							
5	Considera usted que el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?	X		X		X		
6	Considera usted que el personal de la Ugel 02 le brinda una atención con prontitud?	X		X		X		
7	Considera usted que el personal responde a sus preguntas, quejas y busca solucionar los problemas?	X		X		X		
8	Considera usted que el personal le atiende de forma ágil y eficiente?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>							
9	Considera usted que el comportamiento del personal le demuestra confianza?	X		X		X		
10	Considera usted que el personal es cortés de manera constante?	X		X		X		
11	Considera usted que el personal tiene el conocimiento adecuado para las diversas preguntas que el usuario hace?	X		X		X		
12	Considera usted que se siente seguro con los tramites realizados en la Ugel 02?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Empatía</b>							
13	Considera usted que el personal de la Ugel 02 es comprensivo?	X		X		X		
14	Considera usted que recibe una atención personalizada?	X		X		X		
15	Considera usted que el personal de la Ugel 02 entiende sus necesidades específicas?	X		X		X		
16	Considera usted que la Ugel 02 tiene horarios de atención convenientes?	X		X		X		

	<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Considera usted que el lugar donde le atienden es limpio y cómodo?	X		X		X		
18	Considera usted que el equipo de tramite documentario cuenta con equipos modernos necesarios para su atención?	X		X		X		
19	Considera usted que el personal se ve aparentemente pulcro y bien uniformado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. :** Mejía Montenegro Genebrardo      **DNI:** 09797698

**Especialidad del validador:** Docente temático

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

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

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

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



Genebrardo Mejía Montenegro  
CEL: 1830  
DNI.: 09797698

**Lima, 10 de junio del 2021**

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

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

Nº	Dimensiones /Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Expectativas del usuario</b>							
1	Percibe usted que se siente satisfecho con la atención que recibe en la Ugel 02?	X		X		X		
2	Percibe usted que el personal es paciente al atenderlo?	X		X		X		
3	Percibe usted que siente motivado por la atención recibida?	X		X		X		
4	Percibe usted que el personal es carismático?	X		X		X		
5	Percibe usted que el personal se toma el tiempo para explicarle los procedimientos que tiene que realizar?	X		X		X		
6	Percibe usted que recibe orientación oportuna ante su requerimiento y/o tramite	X		X		X		
7	Considera usted que sus expectativas son altas con respecto a la atención recibida?	X		X		X		
8	Considera usted que sus expectativas son bajas con respecto a la atención recibida?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Valor percibido</b>							
9	Considera usted que esta satisfecho con los canales de atención y comunicación en la Ugel 02?	X		X		X		
10	Considera usted que el servidor publico esta capacitado profesionalmente para dar una buena atención?	X		X		X		
11	Considera usted que la Ugel 02 brinda una atención de calidad?	X		X		X		
12	Considera usted que el personal de la Ugel 02 se preocupa por resolver sus tramites?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. : Mejía Montenegro Genebrardo      DNI: 09797698

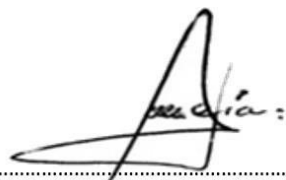
**Especialidad del validador: Docente temático**

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

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

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

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



Genebrardo Mejía Montenegro

CEL: 1830

DNI.: 09797698

Lima, 10 de junio del 2021

---

**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

Nº	Dimensiones /Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad</b>							
1	Considera usted que la Ugel 02 cumple con los plazos de atención?	X		X		X		
2	Considera usted que cuando tiene un problema el personal muestra un sincero interés en resolverlo?	X		X		X		
3	Considera usted que el personal brinda un servicio rápido?	X		X		X		
4	Considera usted que el personal le atiende sin diferencia alguna con relación a los demás usuarios y respetan el orden de llegada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Sensibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?	X		X		X		
6	Considera usted que el personal de la Ugel 02 le brinda una atención con prontitud?	X		X		X		
7	Considera usted que el personal responde a sus preguntas, quejas y busca solucionar los problemas?	X		X		X		
8	Considera usted que el personal le atiende de forma ágil y eficiente?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que el comportamiento del personal le demuestra confianza?	X		X		X		
10	Considera usted que el personal es cortés de manera constante?	X		X		X		
11	Considera usted que el personal tiene el conocimiento adecuado para las diversas preguntas que el usuario hace?	X		X		X		
12	Considera usted que se siente seguro con los tramites realizados en la Ugel 02?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que el personal de la Ugel 02 es comprensivo?	X		X		X		
14	Considera usted que recibe una atención personalizada?	X		X		X		
15	Considera usted que el personal de la Ugel 02 entiende sus necesidades específicas?	X		X		X		

16	Considera usted que la Ugel 02 tiene horarios de atención convenientes?	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Considera usted que el lugar donde le atienden es limpio y cómodo?	X		X		X		
18	Considera usted que el equipo de tramite documentario cuenta con equipos modernos necesarios para su atención?	X		X		X		
19	Considera usted que el personal se ve aparentemente pulcro y bien uniformado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. : Rodríguez Figueroa Jorge      DNI: 10729462**

**Especialidad del validador: RENACYT CONCUYTEC - INVESTIGADOR**

**Lima, 17 de junio del 2021**

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

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

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

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



.....  
 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE  
 ABOGADO CALN N° 1048  
 ADMINISTRADOR CLAP 3880  
 .....

**Firma del Experto Informante.**

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

Nº	Dimensiones /Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Expectativas del usuario</b>							
1	Percibe usted que se siente satisfecho con la atención que recibe en la Ugel 02?	X		X		X		
2	Percibe usted que el personal es paciente al atenderlo?	X		X		X		
3	Percibe usted que siente motivado por la atención recibida?	X		X		X		
4	Percibe usted que el personal es carismático?	X		X		X		
5	Percibe usted que el personal se toma el tiempo para explicarle los procedimientos que tiene que realizar?	X		X		X		
6	Percibe usted que recibe orientación oportuna ante su requerimiento y/o tramite	X		X		X		
7	Considera usted que sus expectativas son altas con respecto a la atención recibida?	X		X		X		
8	Considera usted que sus expectativas son bajas con respecto a la atención recibida?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Valor percibido</b>							
9	Considera usted que esta satisfecho con los canales de atención y comunicación en la Ugel 02?	X		X		X		
10	Considera usted que el servidor publico esta capacitado profesionalmente para dar una buena atención?	X		X		X		
11	Considera usted que la Ugel 02 brinda una atención de calidad?	X		X		X		
12	Considera usted que el personal de la Ugel 02 se preocupa por resolver sus tramites?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. : Rodríguez Figueroa Jorge      DNI: 10729462

Especialidad del validador: RENACYT CONCUYTEC - INVESTIGADOR

Lima, 17 de junio del 2021

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

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

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

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



DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE  
ABOGADO CALN N° 1048  
ADMINISTRADOR CLAF 3080

-----  
Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

Nº	Dimensiones /Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad</b>							
1	Considera usted que la Ugel 02 cumple con los plazos de atención?	X		X		X		
2	Considera usted que cuando tiene un problema el personal muestra un sincero interés en resolverlo?	X		X		X		
3	Considera usted que el personal brinda un servicio rápido?	X		X		X		
4	Considera usted que el personal le atiende sin diferencia alguna con relación a los demás usuarios y respetan el orden de llegada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Sensibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?	X		X		X		
6	Considera usted que el personal de la Ugel 02 le brinda una atención con prontitud?	X		X		X		
7	Considera usted que el personal responde a sus preguntas, quejas y busca solucionar los problemas?	X		X		X		
8	Considera usted que el personal le atiende de forma ágil y eficiente?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que el comportamiento del personal le demuestra confianza?	X		X		X		
10	Considera usted que el personal es cortés de manera constante?	X		X		X		
11	Considera usted que el personal tiene el conocimiento adecuado para las diversas preguntas que el usuario hace?	X		X		X		
12	Considera usted que se siente seguro con los tramites realizados en la Ugel 02?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que el personal de la Ugel 02 es comprensivo?	X		X		X		
14	Considera usted que recibe una atención personalizada?	X		X		X		
15	Considera usted que el personal de la Ugel 02 entiende sus necesidades específicas?	X		X		X		

16	Considera usted que la Ugel 02 tiene horarios de atención convenientes?	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Considera usted que el lugar donde le atienden es limpio y cómodo?	X		X		X		
18	Considera usted que el equipo de tramite documentario cuenta con equipos modernos necesarios para su atención?	X		X		X		
19	Considera usted que el personal se ve aparentemente pulcro y bien uniformado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. :** Segundo Miranda Eliseo Wenzel      **DNI:** 09940210

**Especialidad del validador:** Docente temático

**Lima, 17 de junio del 2021**

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

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

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

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



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

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

Nº	Dimensiones /Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Expectativas del usuario</b>							
1	Percibe usted que se siente satisfecho con la atención que recibe en la Ugel 02?	X		X		X		
2	Percibe usted que el personal es paciente al atenderlo?	X		X		X		
3	Percibe usted que siente motivado por la atención recibida?	X		X		X		
4	Percibe usted que el personal es carismático?	X		X		X		
5	Percibe usted que el personal se toma el tiempo para explicarle los procedimientos que tiene que realizar?	X		X		X		
6	Percibe usted que recibe orientación oportuna ante su requerimiento y/o tramite	X		X		X		
7	Considera usted que sus expectativas son altas con respecto a la atención recibida?	X		X		X		
8	Considera usted que sus expectativas son bajas con respecto a la atención recibida?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Valor percibido</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que esta satisfecho con los canales de atención y comunicación en la Ugel 02?	X		X		X		
10	Considera usted que el servidor publico esta capacitado profesionalmente para dar una buena atención?	X		X		X		
11	Considera usted que la Ugel 02 brinda una atención de calidad?	X		X		X		
12	Considera usted que el personal de la Ugel 02 se preocupa por resolver sus tramites?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. :** Segundo Miranda Eliseo Wenzel

**DNI:** 09940210

**Especialidad del validador:** Docente temático

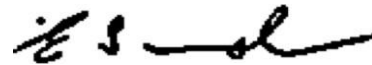
Lima, 17 de junio del 2021

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

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

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

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

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters and a long horizontal stroke.

---

Firma del Experto Informante.

**ANEXO 4:  
CONFIABILIDAD**

*Instrumento de fiabilidad*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de calidad	,971	19
Satisfacción del usuario	,961	12

Fuente: Elaboración propia

# ANEXO 5 : BASE DE DATOS SPSS VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

datos variable 1 gabi.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

6 : Visible: 19 de 19 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	var	var	var	var	var
1	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4					
2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4					
3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4					
4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	1	4					
5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4					
6	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5					
7	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4					
8	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4					
9	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4					
10	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5					
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3					
13	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	5					
14	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4					
15	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2					
16	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3	4	5	5	4					
17	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4					
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5					
19	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4					
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

9 : Visible: 19 de 19 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	var	var	var	var	var
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
24	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2					
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2					
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4					
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3					
29	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	5	2	2	5	5	3	5					
30	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4					
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
32	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3					
33	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2					
34	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4					
35	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3					
36	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4					
37	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	2	5					
38	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4					
39	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5					
40	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3					
41																								
42																								
43																								
44																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

# BASE DE DATOS SPSS VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	var	var	var	var
1	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4				
2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2				
3	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4				
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
5	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2				
6	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3				
7	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4				
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3				
9	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3				
10	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4				
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2				
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2				
13	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2				
14	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5				
15	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3				
16	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2				
17	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4				
18	5	3	5	3	3	3	3	5	3	1	3	3				
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Visible: 12 de 12 variables

	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	var	var	var	var
24	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2				
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
27	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
28	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2				
29	2	3	2	3	2	2	3	5	2	5	2	2				
30	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2				
31	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4				
32	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3				
33	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2				
34	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3				
35	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2				
36	2	3	3	2	1	1	2	4	2	2	2	2				
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3				
38	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2				
39	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	4	4				
40	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4				
41																
42																
43																
44																
45																
46																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, REYES FERNANDEZ MARIBEL GRABIELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UGEL 02, SAN MARTIN DE PORRES, 2019.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
REYES FERNANDEZ MARIBEL GRABIELA <b>DNI:</b> 70044333 <b>ORCID</b> 0000-0001-7435-8070	Firmado digitalmente por: MAREYESF el 10-08-2021 09:06:32

Código documento Trilce: INV - 0442440