

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**



**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión
Educativa Local Pichari - Kimbiri - Villa Virgen, Cusco 2021**

Tesis para obtener el grado académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN
PÚBLICA**

Presentado por:

Bach. Rori Llacctahuaman Lastra

Asesor:

Mg. Jorge Alberto Prado Palomino

Ayacucho - Perú

2024

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi esposa Nitza y mis hijos: Samuel, Jhemina y Lhia, por ser ellos la razón de mi vida y el motor de mi superación.

Rori

Agradecimiento

Primero que nada doy gracias a Dios por darme la fuerza y el coraje para completar esta etapa de mi vida.

Agradezco a la Universidad Nacional de Huamanga San Cristóbal, que me capacitó para obtener el grado de maestro en Ciencias Económicas, mención Gestión Pública.

Expreso mi agradecimiento y reconocimiento al Mg. Jorge A. Prado Palomino por su guía, consejo y sabio consejo en el desarrollo de este estudio.

Mi reconocimiento y gratitud va para el Dr. Pelayo Hilario Valenzuela por su guía en el aula universitaria impartiendo el curso de investigación que inició esta tesis.

Mi agradecimiento a toda la comunidad educativa de la Maestría en Ciencias Económicas Mención Gestión Pública Sede Pichari.

A mi esposa, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

Mi agradecimiento especial a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, por haber respondido en el momento requerido a los instrumentos de la presente investigación.

A todos aquellos que de una forma u otra hicieron posible este trabajo de investigación.

Rori Llactahuamán Lastra

Resumen

La investigación tiene el objetivo general, analizar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021, la que se llevó a cabo teniendo en cuenta el tipo de investigación aplicada, de nivel de investigación descriptivo y correlacional, con una muestra censal de 52 colaboradores, teniendo como instrumento dos cuestionarios tipo Likert, una para cada variable, siendo las dimensiones para la variable calidad del servicio: confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles; mientras que para la variable satisfacción del usuario: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, expectativa. El resultado fue que en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.847, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica una relación muy fuerte entre dichas variables, en tanto se determina que cuando mejore la calidad de servicio, dará como resultado una mejora en la satisfacción del usuario; asimismo se identificó una relación directa entre la confiabilidad y la calidad funcional percibida, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.827, también una relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.829, además una relación directa entre la empatía y el valor percibido, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.805, asimismo se identificó una relación directa entre la capacidad de respuesta y la calidad técnica percibida, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.791, también una relación directa entre los aspectos tangibles y las expectativas, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.841.

Palabras Claves: calidad del servicio, satisfacción del usuario, unidad de gestión educativa local.

Summary

This investigation has as a general objective to analyze to what extent the quality of service is related to user satisfaction in the Local Educational Management Unit Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021, it has been carried out having into account a applied investigation, descriptive and correlational research level, with a census sample of 52 collaborators, having as instrument two Likert-type questionnaires, one for each variable, being the dimensions for the variable quality of service: reliability, security, empathy, responsiveness, tangible aspects; while for the user satisfaction variable: perceived functional quality, perceived technical quality, perceived value, expectation. The result was that in the Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, service quality is directly related to user satisfaction, with a Kendall's Tau_b correlation coefficient equal to 0.847, with a p value of 0.000 ($p < 0.05$), which indicates a very strong relationship between these variables, since it is determined that when the quality of service improves, it will result in an improvement in user satisfaction; likewise, a direct relationship was identified between reliability and perceived functional quality, with a Kendall's Tau_b correlation coefficient equal to 0.827, also a direct relationship between security and user satisfaction, with a Kendall's Tau_b correlation coefficient equal to 0.829, also a direct relationship between empathy and perceived value, with a Kendall's Tau_b correlation coefficient equal to 0.805, also a direct relationship was identified between responsiveness and perceived technical quality, with a Kendall's Tau_b correlation coefficient equal to 0.791, also a direct relationship between tangible aspects and expectations, with a Kendall's Tau_b correlation coefficient equal to 0.841.

Key words: service quality, user satisfaction, local educational management unit.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Summary.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexo.....	xi
Introducción.....	12
Capítulo I Revisión De Literatura	15
1.1. Marco histórico	15
1.2. Marco referencial.....	18
1.2.1. En el orden internacional:.....	18
1.2.2. En el orden nacional:	19
1.3. Sistema teórico.....	22
1.3.1. Calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	22
1.4. Confiabilidad y calidad funcional percibida	24
1.5. Seguridad	25
1.6. Empatía y valor percibido	26
1.7. Capacidad de respuesta y calidad técnica percibida.	27
1.8. Aspectos tangibles y expectativas.....	28
1.9. Marco conceptual.....	29
1.9.1. Calidad de servicio	29
1.9.2. Satisfacción del usuario	29

1.9.3. Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen	29
Capítulo II Materiales Y Métodos	30
2.1. Tipo y nivel de investigación	30
2.1.1. Tipo.....	30
2.1.2. Nivel	30
2.2. Población y muestra.....	30
2.3. Fuentes de información.....	31
2.4. Método de investigación	31
2.5. Técnicas e instrumentos	32
2.6. Diseño de investigación	32
2.7. Consideraciones para tener en cuenta en la interpretación de resultados	33
2.8. Operacionalización de variables y dimensiones	34
Capítulo III Resultados	36
3.1. Resultados a nivel descriptivo	36
3.1.1. Información general - género	36
3.1.2. Calidad del servicio	37
3.1.3. Confiabilidad	38
3.1.4. Seguridad	39
3.1.5. Empatía.....	41
3.1.6. Capacidad de respuesta.....	42
3.1.7. Aspectos tangibles	43
3.1.8. Satisfacción del usuario	45
3.1.9. Calidad funcional percibida.....	46
3.1.10. Calidad técnica percibida.....	47
3.1.11. Valor percibido	49

3.1.12.	Expectativa	50
3.2.	Resultados a nivel inferencial	51
3.2.1.	Prueba de normalidad	51
3.2.2.	Prueba de hipótesis	52
	Hipótesis general:	52
	Hipótesis específica a)	53
	Hipótesis específica b)	54
	Hipótesis específica c)	55
	Hipótesis específica d)	56
	Discusión	59
	Conclusiones	62
	Recomendaciones	64
	Referencias Bibliográficas	65
	Anexos	78

Índice de Tablas

Tabla 1 Aspectos Generales - género	36
Tabla 2 Distribución de datos según resultado de la variable calidad de servicio	37
Tabla 3 Distribución de datos según resultado de la dimensión confiabilidad.....	38
Tabla 4 Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad	40
Tabla 5 Distribución de datos según resultado de la dimensión empatía.....	41
Tabla 6 Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta...42	42
Tabla 7 Distribución de datos según resultado de la dimensión aspectos tangibles.....	44
Tabla 8 Distribución de datos según resultado de la variable satisfacción del usuario	45
Tabla 9 Distribución de datos resultado de la dimensión calidad funcional percibida	46
Tabla 10 Distribución de datos según resultado de la dimensión calidad técnica percibida	48
Tabla 11 Distribución de datos según resultado de la dimensión valor percibido	49
Tabla 12 Distribución de datos según resultados de la dimensión expectativa.....	50
Tabla 13 Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	52
Tabla 14 La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.....	53
Tabla 15 La confiabilidad se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario.	54
Tabla 16 La seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario	55
Tabla 17 La empatía se relaciona con el valor percibido por el usuario	56
Tabla 18 La capacidad de respuesta se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario	57
Tabla 19 Los aspectos tangibles se relacionan con las expectativas del usuario.....	58

Índice de Figuras

Figura 1 Aspectos generales- género.....	36
Figura 2 Distribución de datos según resultado de la variable calidad servicio.....	38
Figura 3 Distribución de datos según resultado de la dimensión confiabilidad.....	39
Figura 4 Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad.....	40
Figura 5 Distribución de datos según resultado de la dimensión empatía	42
Figura 6 Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta .	43
Figura 7 Distribución de datos según resultado de la dimensión aspectos tangibles	44
Figura 8 Distribución de datos según resultado de la variable satisfacción del usuario	46
Figura 9 Distribución de datos según resultado de la dimensión calidad funcional percibida	47
Figura 10 Distribución de datos según resultado de la dimensión calidad técnica percibida	48
Figura 11 Distribución de datos según resultado de la dimensión valor percibido.....	50
Figura 12 Distribución de datos según resultado de la dimensión expectativa.....	51

Índice de Anexo

Anexo 1 Matriz de consistencia	79
Anexo 2 Cuestionario 01	80
Anexo 3 Cuestionario 02	82
Anexo 4 Base de datos. Variable uno (X): Calidad de servicio	84
Anexo 5 Base de datos. Variable dos (Y): Satisfacción del usuario	86
Anexo 6 Análisis de fiabilidad	88
Anexo 7 Prueba de normalidad	89

Introducción

De acuerdo con Ríos (2014), jefe de la Oficina de Coordinación Regional del MINEDU, las IIEE no cuentan con materiales, docentes e infraestructura a tiempo. En cuanto a la UGEL, señala: menos de la mitad instalan su comité para gestionar la distribución de materiales antes del inicio de clases, poco menos de la mitad manifiesta que no ha realizado supervisión de la infraestructura educativa, el personal se encuentra concentrado en tareas administrativas, sin suficiente personal para el acompañamiento pedagógico, existe alto ratio de docentes para monitorear, el 69% de los directores han durado menos de un año, existe escasa planificación e instrumentos de gestión. Apreciación negativa, que permite reflexionar sobre la calidad de servicio que ofrecen las Unidades de Gestión Educativa Local y si los usuarios muestran satisfacción o insatisfacción.

La Unidad de Gestión Educativa Pichari-Kimbiri-Villa Virgen (UGEL PKVV), dispone del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), la que comprende el instrumento que además de ser técnico es normativo de gestión administrativa, que sirve de guía y orienta el proceso de programación, dirección y control, precisando su naturaleza y finalidad de cada uno de los órganos estructurales que la constituye.

De acuerdo con el ROF, las funciones de las áreas administrativas son las que generan vínculos con los usuarios. Así, entre las funciones principales del Área de Administración se tiene: analizar y evaluar los diversos expedientes para ser direccionadas a las direcciones y unidades que corresponden, conformar diversas comisiones de trabajo designados por el director de UGEL, atender en las necesidades a los usuarios de acuerdo con su competencia, examinar y luego firmar los informes referidos a la ejecución de gasto, así como las propuestas de modificación presupuestaria y calendarios de compromiso. Por su parte el Área de Personal, preparar al personal mediante capacitaciones, supervisar y

hacer seguimiento a los procedimientos y normas del sistema de personal, revisar y calificar los expedientes ingresados y, mantener actualizado el cuadro de asignación de personal.

Entre tanto, el Área de Abastecimiento, cuenta con las funciones de contacto con el público usuario de: constituir parte de la comisión de reparto de materiales educativos que tiene por origen los distintos programas educativos del Ministerio de Educación, que comprende la entrega de mobiliarios escolares y otros activos fijos. Mientras que el área de remuneraciones: llevar a cabo los procesamientos del Sistema Único de Planillas (SUP) del personal activo, mantener coordinaciones con el personal responsable de planilla respecto a la programación y ejecución de los gastos ocasionales (CTS, GAS, subsidios por luto y gastos de sepelio y otros), establecer la conclusión de pagos del personal permutado y reasignado, atender las constancias y certificaciones de pagos al personal activo.

Por su parte el área de tesorería, controlar y firmar los recibos, realizar cobros de ingresos propios. Entre tanto el área de escalafón, registrar y mantener correctamente ordenados y archivados las fichas y carpeta personal de los trabajadores, establecer las fichas escalafonarias del personal ingresante sea eventual o permanente.

En esa línea, el área de Gestión Pedagógica, entre sus funciones que vincula con los usuarios comprende: hacer seguimiento, asesorar, ordenar, evaluar y supervisar la gestión pedagógica de los programas e instituciones educativas; asimismo, planificar y organizar, y luego llevar a cabo los programas de atención integral y de prevención, igualmente acciones de bienestar social en bien los estudiantes de los programas e instituciones educativas, emitir opinión técnica en aspectos técnico-pedagógicos.

Mientras tanto, el Área de Gestión Institucional, se relaciona con el público usuario a través de sus funciones: de asesoramiento y supervisión a los programas e instituciones educativas durante la elaboración, ejecución y evaluación de los instrumentos de gestión organizacional; coordinar, llevar a cabo e inspeccionar programas de capacitación y

actualización permanente, en gestión institucional, de la plana docente, directivos y administrativos de la UGEL; distribución equitativa de los recursos financieros, materiales, personal y físicos, a utilizarse en la atención de los servicios educativos en busca de la mejor optimización; determinar las necesidades de inversión educativa en su ámbito de influencia y buscar financiamiento, preparar y actualizar los libros y registros e inscripciones de las asociaciones de padres de familia y de los consejos educativos institucionales y programas educativos, de acuerdo a las normas establecidas para tal efecto.

Entonces, existen motivos para que los directores, docentes, estudiantes y padres de familia vinculados a los centros de educación inicial, primaria y secundaria, recurran por algún servicio a la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen. En la cual perciben una atención no acorde a sus expectativas.

En el ejercicio de las funciones, tanto en el área Administrativa, área de Gestión Pedagógica, área de Gestión Institucional, Asesoría Jurídica y Oficina de Control Institucional. Los empleados tienen como característica de atención: cuando un usuario tiene un problema, los empleados muestran poco interés por solucionar y no siempre están dispuestos a ayudar, el servicio de atención demora y se presenta errores, en ocasiones no comprenden las necesidades específicas de los usuarios, no tiene horario de trabajo convenientes para todos los usuarios. Por consiguiente, los usuarios se sienten inseguros en sus trámites.

Por lo que los usuarios perciben, que la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, presta servicios insatisfactorios que no cubren las expectativas, los empleados desconocen las necesidades y hacen sentir mal a los usuarios, generando descontento al hacer los trámites, por lo que la calidad del servicio dista de lo esperado.

Capítulo I

Revisión De Literatura

1.1. Marco histórico

Según Cubillos y Rozo (2009), la calidad es inherente a las actividades del ser humano, donde en un primer momento el hombre controla la calidad de los productos alimenticios, la que es el punto de partida para la consolidación de las civilizaciones. Posteriormente, esta se extiende a otras actividades, como refiere Lara (1982), a la construcción de casas en el año 2150 a.C. en el marco del código Hammurabi que establecía, que si la casa se cae y mata algún ocupante el constructor debería ser ejecutado, como señal de una mala calidad en la construcción. Otro aporte se ubica en los fenicios, que para asegurar la calidad establecieron acciones correctivas, para que no se vuelvan a cometer errores, cortaban las manos de los responsables de generar insatisfacción. Las que dieron origen a otras investigaciones.

La calidad del servicio fue establecida por Parasuraman et al. (1985) en su investigación “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, que fue el punto de partida para que otros autores posteriormente escribieran y profundizaran el estudio sobre el particular, y muchos de los cuales continuaron el acercamiento basado en el modelo de la discordancia. En dicha investigación se mencionan las siguientes dimensiones, tales son: Elementos perceptibles, fiabilidad, facultad para solucionar, cortesía, profesionalidad, credibilidad, accesibilidad, seguridad, comunicación y comprensión del cliente; las cuales fueron resumidas en confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, dificultad para solucionar y tangibilidad.

Por su parte, Barroso (2000, citado por Roldan et al., 2010), Considere la calidad del servicio como una expresión de las expectativas del cliente entre lo que espera recibir y lo que percibe que recibirá. Sin embargo, el modelo establecido por Parasuraman et al. (1985)

Ha ido cambiando con el tiempo a medida que otros autores lo adaptaron a sus propias áreas de investigación. También es criticable, ya que sólo se aplica a empresas que prestan puros servicios, dado que las expectativas son en realidad coherentes, ya que la información no difiere de la información ya disponible en la misma vista.

El patrón se caracteriza por haber identificado cinco componentes o dimensiones: a) fiabilidad, está referida a la prestación de servicio de acuerdo a lo prometido y cuidadoso; b) capacidad de respuesta, comprende la predisposición de los trabajadores para ayudar a quienes solicitan los servicios y atenderlos de forma rápido; c) seguridad, está referida al conocimientos y habilidad que muestra los trabajadores y que inspira confiabilidad y credibilidad; d) empatía, se caracteriza por comprender al usuario de forma personalizada; y e) aspectos tangibles, la presentación de los equipos, de los materiales de comunicación, del personal y de las instalaciones físicas.

En tanto, Kotler y Armstrong (2004), indican que muchas empresas reconocen sus potencialidades, puesto que al disponer un servicio de calidad entregan una fuerza de ventaja competitiva, de ahí que muchas organizaciones se centran en cada vez mejorar la calidad de su servicio, en tanto que dicha lógica de competencia de mercado “no sucede con la administración pública” (p. 66). Entre otros aspectos, por lo que el ciudadano está restringido a no elegir, debido a que tiene una única posibilidad, por consiguiente, se tiene que adecuar y conformar con el servicio que la entidad le otorga.

En expresión de Gonzales (2009, citado por Mimbela, 2018), en las instituciones públicas la calidad de servicio es percibida como un derecho, la que se encuentra regulado mediante disposiciones reglamentarias por el estado orientada a satisfacer las expectativas de los usuarios de acuerdo con sus necesidades sin ninguna discriminación de forma continua y colectiva; por lo que es posible afirmar, que el usuario no tiene capacidad de elección.

En tanto, respecto a la satisfacción del usuario, ubicar el origen en el tiempo, implica necesariamente remitirse al aspecto de la evaluación. En expresión de Lancaster (1995), el referirse a la evaluación es remitirse al siglo XX – década de los setenta, donde se inicia los estudios referidos con la evaluación de colecciones, aspecto ampliamente discutido por entonces. Es así como la satisfacción de usuarios hace su aparición en la década de los 70's, y de apoco ha ido incorporándose a las organizaciones, para que posteriormente sea considerada por parte de las unidades de producción como una forma de evaluación. En los últimos años de dicha década, Hernández (2011) destaca la importancia de la satisfacción, por lo que indica como el objetivo fundamental de la evaluación.

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se ha llevado a cabo escasos trabajos al respecto. Según Hernández (2011), señala que en una exploración realizada en el escenario internacional sobre investigaciones de usuarios en general, se identificó la existencia de escasos registros relacionados con la satisfacción; es así como las primeras producciones de trabajos respecto a este tópico se dan inicio en la década de los ochenta, para luego ir incrementándose lentamente hasta la fecha, de la que se deduce, que muy poco ha sido atendida los usuarios en cuanto a lograr la satisfacción. Concepción que lentamente se ha extendido a la región latinoamericana, la que se ha caracterizado por los estudios sobre información; mientras tanto, a partir de 1980 los estudios sobre satisfacción empiezan a tener vigencia.

Por otro lado, en cuanto a la delimitación institucional, es preciso señalar, que por Ordenanza Regional N°033-2012-CR/GRC.CUSCO, se crea la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, en la provincia de la Convención, Valle de los Ríos Apurímac y Ene, del departamento del Cusco. Ordenanza Regional N°048-2013-CR/GRC.CUSCO, aprueba el Cuadro de Asignación de Personal. Posteriormente, por Acuerdo de Consejo Regional N°045-2017-CR/GRC.CUSCO, se ratifica la sede de la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa

Virgen, en el distrito de Pichari. Luego, por Ordenanza Regional N° 123-2017-CR/GRC.CUSCO, se aprueba el Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP-P) de la Dirección Regional de Educación del Cusco y de sus 14 Unidades de Gestión Educativa Local, entre ellas se ubica a la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen.

1.2. Marco referencial

1.2.1. En el orden internacional:

Muñoz (2018) en la investigación: “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018”, refiere:

Por objetivo, “determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018”. Que para abordarlo recurrió a la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, la que se administró a 95 usuarios atendidos, el diseño responde al descriptivo correlacional, la que permitió arribar al siguiente resultado: el Rho de Spearman de 0.173, 0.270, 0.159, 0.185 y 0.192, que permitió observar una baja asociación entre fiabilidad y satisfacción del usuario, seguridad y satisfacción del usuario, capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, empatía y satisfacción del usuario, y elementos tangibles y satisfacción del usuario respectivamente. (p. 16).

Por su parte Surdez et al. (2018) en el trabajo de investigación: “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”. Artículo de investigación de la Universidad de la Sabana, México:

Plantea como objetivo principal, conocer la satisfacción de los estudiantes con respecto a las categorías de calidad educativa en las carreras de pregrado en los campus de Ciencias Económicas Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México. El método de estudio usado fue el no

experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo transeccional, descriptivo y correlacional, de muestreo probabilístico, se acopio la información mediante un cuestionario de escala tipo Likert, la que dio origen al valor de confiabilidad establecida mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach igual a 0.840 y validez con una descomposición factorial confirmatorio, llegando a la conclusión, que el desarrollo de enseñanza - aprendizaje, impresión de las relaciones interpersonales recibida por parte de individuos con las que el alumno se relaciona durante su periodo de estudios, infraestructura física, la autoformación y autorrealización del educando influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes y su valoración positiva en la calidad educativa universitaria.

Mientras tanto Patrón-Cortés (2020) en la investigación: “Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes”, la que tuvo por objetivo:

Medir la calidad del servicio ofrecido desde la percepción de los estudiantes, bajo el nivel exploratorio descriptivo, de enfoque cuantitativo y cualitativo, arriba a la deducción, que con respecto a la calidad de servicio los estudiantes están de acuerdo, debido al uso de tecnología de la información en los procesos tal como exige el momento; sin embargo, en ocasiones reciben mal trato por parte de algunos trabajadores.

1.2.2. En el orden nacional:

Cahuana (2016), al hacer el estudio en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos respecto a la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes, fija por objetivo:

Conocer que la calidad de los servicios educativos se relación con la satisfacción de los estudiantes de la UNMSM. La que llevó a cabo mediante el tipo de investigación

descriptivo, correlacional y transversal, diseño no experimental, con una muestra de 228 alumnos a quienes se administró el cuestionario, se arribó a lo siguiente: Se identificó una asociación de 0.871, la que muestra una relación lineal positiva entre el área de bienestar universitario y la satisfacción de los alumnos; asimismo, entre el área de investigación y la satisfacción de los alumnos, dado el coeficiente de relación igual a 0.817.

Cifuentes (2017), a través del trabajo tesis de posgrado referida:

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017, tiene por propósito general, establecer que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario, la que es abordado mediante el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo y correlacional, llegando a la conclusión: que lo logrado a través de la estadística establece que se tiene una correlación moderada, entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, en virtud con el coeficiente de correlación equivalente a 0.510, la misma que refiere la presencia de una relación directa y positiva para las variables en estudio, para la variables satisfacción del usuario y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local N°06 - Ate, 2017.

Huamán (2017) que en la tesis de posgrado concerniente a la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015 Huaraz, expresa:

Como propósito principal, “hallar la relación que se tiene entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015” (p. 10).

Para lo cual, recurre al diseño de investigación correlacional, con una muestra del tamaño de 361 pobladores, a los cuales se administra el cuestionario, llegando al siguiente resultado: realizado la prueba estadística Chi², teniendo en cuenta un nivel de significación del 0.05, al lograr un p - valor = 0.000, se afirma que para las

variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario se tiene la presencia de una relación positiva y directa en la municipalidad provincial de Corongo en el periodo 2015.

Por su parte Morales (2019), en la tesis: “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Chucuito-Juli según modelo Servqual en el periodo 2016”, plantea como objetivo general, “evaluar la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios docentes según el modelo Servqual en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2016” (p. 10). Para lo cual, utilizó el tipo de investigación descriptiva, el diseño transversal no experimental, método cuantitativo, a través de la técnica de la encuesta, aplicado a una muestra de 53 docentes, llega al resultado siguiente: que la calidad de servicio produce una baja satisfacción en los usuarios docentes en la UGEL Chucuito Juli de la Región Puno en 2016, cuyo resultado se deriva del coeficiente de correlación de Spearman equivalente a 0.269, relación con pronóstico positivo y una intensidad baja.

Paucar (2019), en la tesis de posgrado: “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores”, plantea: Conocer si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores. Que, mediante el enfoque de tipo cuantitativo y diseño descriptivo correlacional, tomando como muestra a docentes que realizaban trámites administrativos, arribó al siguiente resultado: que a través del r de Pearson igual a 0.7145, identificó para la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios una relación directa alta, para la delimitación institucional Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores.

Por su parte, Alfaro (2020) señala:

Objetivo principal, determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020. Con el tipo de investigación no experimental, transversal, de diseño correlacional, arriba a la conclusión: identifica que entre el liderazgo de los trabajadores y la calidad de servicio existe una relación positiva alta en la UGEL. Por lo que un 30.8% de los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo con los líderes, debido a que las coordinaciones se llevan a cabo a destiempo, por lo que se deteriora el desempeño, en tanto el 50% manifiesta su disconformidad con los líderes debido a que el monitoreo al interior de la organización no es la adecuada; mientras que para el 42.3% de trabajadores las reuniones son rutinarias (cansados) sin resultado novedoso; en tanto para el 42,2% de los colaboradores, los líderes son conformistas y pasan por desapercibidos a los trabajadores que presentan algunas dificultades en su centro de trabajo; en se orden de aspectos negativos, para un 38.5% de los trabajadores los líderes toman decisiones precipitadas que no contribuyen a la gestión.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Vargas y Aldana (2007), señalan que la teoría de la planificación para la calidad es un enfoque basado en la administración de la calidad, la que comprende la trilogía de la calidad, que reside en planear, controlar y mejorar la calidad, en dicha teoría se trabaja los siguientes aspectos: mapa de organización de la aptitud, supervisión de eficacia y mejoramiento de la calidad.

Según Parasuraman et al. (1985, Citado por Hernández, M. 2015), menciona que “la calidad del servicio se produce en el interactuar entre los componentes de la organización de un servicio y el cliente, dichos componentes establecen la calidad de servicio, siendo

estas dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles” (p. 33).

Por otro lado, Vargas y Aldana (2007) hacen referencia:

La teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente, precisa que la calidad se basa en una razón de calidad que es el resultado de la correlación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado. En ella la estrategia diferenciadora está en el servicio, es por ello por lo que se centra en la atención a partir del cual competir para lograr la satisfacción del cliente, buscando la fidelización del cliente y posesionar la cultura de servicio. La premisa está basada en la excelencia del servicio el cual lleva a lograr o alcanzar la satisfacción del cliente.

En ese orden de ideas, Kotler y Amstrong (2008), señalan los niveles de satisfacción que son tres: la insatisfacción, la satisfacción y la complacencia. En cuanto al primero refiere que, el producto (bien o servicio) no logra alcanzar las expectativas del cliente; en el segundo, está aparejado el desempeño percibido y las expectativas, esto es coinciden para el cliente; en tanto en el tercero, el desbalance está a favor del desempeño, esto es que excede a las expectativas del cliente.

En Quispe y Ayaviri (2016) se ubica a “la satisfacción como una valoración general basada en la experiencia de compra o consumo total de los productos o servicios en el tiempo”.

Entre tanto Valls, et al. (2017) hacen referencia a los componentes de la calidad de servicio, entre ellas: los atributos (disponibilidad, cortesía, accesibilidad, confianza, agilidad, comunicación y competitividad), el servicio esperado (como resultado de los atributos), factor de influencia (comunicación boca a boca, experiencias pasadas, las necesidades personales, mensajes directas e indirectas), servicio percibido (resultante), nivel de satisfacción (diferencia entre lo que se espera percibir y lo percibido), nuevas actitudes

(cambios en la prestación del servicio) y nuevos comportamientos (aspectos positivos de la experiencia).

Mientras Maldonado (2018) menciona, la calidad de servicio es un plan que busca asegurar, el crecimiento, la supervivencia y la rentabilidad de una entidad mejorando su competitividad, la que implica el aseguramiento constante de la satisfacción de los usuarios o clientes y la ausencia de todo tipo de inconvenientes. La que se alcanza con la presencia del personal, con innovadores estilos de liderazgo; donde la estrategia muy bien llevada a cabo está orientada a la necesidad de transformar los bienes, servicios, estructuras, procesos y estilo de las organizaciones, para encaminar hacia el futuro.

En tanto, Caldas (2018, citado por Aguilar 2019), menciona que “la satisfacción del usuario o cliente se comprende como un segmento del control de calidad, de modo que al evaluar la satisfacción del usuario se lograría un acercamiento fidedigno de la calidad del servicio percibido”.

1.4. Confiabilidad y calidad funcional percibida

La fiabilidad, en expresión de Valls, et al. (2017) “es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente” (p. 138). Quiere decir, con garantía sin ninguna discriminación.

La calidad funcional, según Grönroos (1988), es percibida en las interacciones entre el personal que atiende y los clientes, está referida a la manera en que se ofrece el servicio.

La confiabilidad del servicio, según Berry y Parasuraman (1991) es la clave de los servicios cuando se otorga con seguridad y de manera correcta. Entonces, cuando la entidad otorga un servicio de manera descuidada, además comete errores y de forma sucesiva a pesar de haber podido ser evitado o las promesas no se cumplen, este comportamiento debilita la confianza de los clientes o usuarios. Por consiguiente, para el usuario o cliente, la justificación del intangible está en el desempeño impecable. Para medir la calidad del

servicio institucional, la confiabilidad es el principal criterio, puesto que influye en la eficiencia operativa, debido a que permite deducir la necesidad de repetir el servicio.

Así, según Caicay (2017), la confiabilidad esta por el lado del empleado, puesto que la capacidad para otorgar el servicio ofrecido o prometido en forma puntual o específica es digna de confianza.

Por su parte Mejías, Agustín y Manrique (2011) respecto a la calidad funcional percibida, señala que comprende un intangible satisfactorio en comparación a otro centro de atención, da el servicio que se espera, soluciona satisfactoriamente las quejas. Por consiguiente, es la manera en que se presta el servicio, y genera confianza en el usuario.

Para Setó (2004, citado por Cifuentes 2017), la confiabilidad está referida a la habilidad con que cuenta el empleado a fin de otorgar el servicio pactado de forma correcta y en su momento, creando confianza en todo momento; puesto que para el cliente la confianza, hace que el cliente retorne. Por su parte Parasuraman et al. (1988), se refiere respecto a los servicios que se brindan a usuarios por primera vez y a usuarios frecuentes, en la cual pone un acento especial, que estas deben ser libre de errores y en los momentos determinados. Aspecto que, fortalece el servicio en el sector público.

1.5. Seguridad

Según Setó (2004):

Son conocimientos y cortesías mostradas con el individuo con quien se comunica, igualmente las habilidades con la cual generara confianza y credibilidad al cliente. Esto involucra, si el empleado tiene conocimiento de la entidad donde trabaja, de los servicios que atiende, además es amable y atiende correctamente, entonces inspira confianza.

En esa línea, Parasuraman et al. (1988) manifiesta que “para la calma del usuario que percibe el servicio, el empleado (funcionario o personal) debe inspirar confianza mostrando conocimiento y sapiencia en el campo de su competencia”.

Por lo que para Caicay (2017), la seguridad comprende el mostrar por parte del empleado cortesía y conocimiento de sus competencias, la que implica transmitir seguridad al cubrir parte de sus expectativas del usuario.

Es así, que los clientes o usuarios asisten con confianza y con mayor frecuencia a lugares que los hacen sentir seguros. En la que, el personal es siempre amable, inspira confianza, tiene conocimiento y experiencia suficiente; por consiguiente, al hacer los trámites el usuario se siente seguro.

1.6. Empatía y valor percibido

La empatía, conforme a Parasuraman et al. (1988), es ubicarse por parte del empleado en el lugar del usuario, entonces destaca el cómo quisiera ser atendido y tratado de manera individual y con el debido cuidado. En tanto la empatía para Setó (2004, citado por Cifuentes 2017), de forma similar involucra la atención individualizada y especializada que el colaborador de la entidad otorga al cliente o usuario. Considera además, que el usuario necesita un trato único, inspirada en la comunicación fluida, donde los gustos y necesidades sean cubiertas.

También para Caicay (2017), la empatía, es la atención individualizada y con cuidado que la entidad otorga a sus clientes o usuarios.

Por su parte Hernández. (2012), al referirse al valor percibido menciona, que las entidades que pretenden alcanzar el éxito y no simplemente sobrevivir en ellos, necesitan de una filosofía organizacional que la diferencia del resto de entidades, que sea capaz de entregar un valor superior a sus clientes o usuarios. La cual requiere de una renovación de mentalidad respecto a dos principios fundamentales: por un lado, el conocer bien a los

competidores, a los clientes y el entorno; por otro lado, instaurar nexos de estrecha colaboración con los proveedores, los empleados y distribuidores; para luego otorgar a los clientes o usuarios un valor superior. Igualmente, en ella, el valor percibido se expresa como la idea de que ésta es una medida más relativa y flexible, donde existe comparaciones internas de atributos positivos (innovación o calidad) y atributos negativos (el riesgo, el precio el tiempo invertido), para luego de una evaluación tomar la decisión.

Por su parte Cifuentes (2017), señala que el valor percibido está por el lado que del usuario de haber logrado lo que pretendía alcanzar, a través del buen trato o desempeño dado por el empleado, mostrando conocimiento de sus actos. El usuario presta atención al personal sobre la disposición que le muestra al brindar el servicio solicitado, tales como el cumplimiento en la ejecución de los servicios.

1.7. Capacidad de respuesta y calidad técnica percibida.

La capacidad de respuesta, en expresión de Arias (2016) “es la disposición del personal para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p. 15). Pues así, está orientada a que los clientes no esperen mucho y logren una relativa satisfacción al ser atendidos con agilidad.

La teoría del desarrollo organizacional de Henry Fayol, parte por dar importancia a la planificación, debido a su presencia en las acciones y actividades del ser humano, por lo que contribuirá a un mejor trabajo; es así como la gestión administrativa como expresión del desempeño de los trabajadores en una entidad va a decidir la calidad del intangible que se brinde en esta.

La capacidad de respuesta para Seto (2004, citado por Cifuentes, 2017), es la dimensión que involucra la cortesía y ánimo de los empleados para cooperar con los clientes otorgando un servicio ágil. Siendo un elemento de importancia para el cliente, puesto que determina su retorno al centro de servicio. Es así como la predisposición y la voluntad del

personal es de suma importancia, al estar acompañado de un servicio correcto. Por su parte Parasuraman et al. (1988) manifiesta sobre la importancia que tiene el entender los deseos y las necesidades de los clientes, puesto que genera una atención personalizada del servicio, la que permite resolver los problemas.

Por otro lado, la calidad técnica, conforme a Grönroos (1988, citado por Roldan et al., 2010), involucra los elementos tangibles del servicio, esto es, lo que se le transfiere al usuario a través de la sucesión que comprende el servicio. Donde la evaluación es netamente objetiva, por consiguiente, fácil de medir al ser tangible.

1.8. Aspectos tangibles y expectativas

Para Setó (2004) enuncia que “está dado por los equipos, infraestructura de las instalaciones físicas, el aspecto del personal, la comunicación y los materiales”.

Asimismo, los aspectos tangibles, según Caicay (2017), comprende la verisimilitud de las instalaciones físicas, los materiales para comunicación, las características tangibles de los equipos y del personal de la institución.

En tanto, Valarie et al. (1990), menciona que la clave para alcanzar o exceder las expectativas del intangible está en el hecho de exceder las expectativas del cliente; la que se da con solo ofrecer una razón al consumidor cuando este lo necesite. Por lo que los consumidores son los que perciben la calidad del intangible, sea está baja o alta; otra forma de ver el resultado de calidad del servicio es a través de la percepción definida expresada en la discrepancia o extensión de las percepciones frente a las expectativas o deseos iniciales de los consumidores.

De ahí que Barroso y Armario (1999, citado por Calvo-Pérez, 2019), con respecto a la expectativa indican:

Que el cliente antes de realizar una compra se planteará unas expectativas sobre lo que piensa que va a recibir, para luego contrastarlas con el valor recibido. Esta

comparación puede generar satisfacción, cuando el servicio logra las expectativas o insatisfacción, cuando el resultado obtenido no alcanza las expectativas sobre él. (p. 27).

1.9. Marco conceptual

1.9.1. *Calidad de servicio*

Según Parasuraman et al. (1985) afirma que:

Es una práctica gerencial que tiene por propósito, incrementar el grado de satisfacción de los usuarios; comprende un conjunto de actividades identificables, que se produce en la interacción entre un usuario y los elementos de la organización de un servicio, dichos elementos determinan la calidad de servicio, expresado en sus dimensiones: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

1.9.2. *Satisfacción del usuario*

Cronin, (1992) enuncia que:

Es el grado del estado de ánimo de una persona que resulta de cotejar el rendimiento percibido de un bien o servicio con las respectivas expectativas, o aquella percepción del usuario sobre la forma en que sus necesidades y deseos han sido cubiertas, las que son percibidas a través de las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

1.9.3. *Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen*

Según Vargas (2012) enuncia que:

La Unidad de Gestión Educativa Local -UGEL, como instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional, cuenta con autonomía en el ámbito de su competencia. La que tiene como jurisdicción territorial a los distritos.

Capítulo II

Materiales Y Métodos

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo

El tipo de investigación es aplicada, puesto que hace uso de los conocimientos, como la administración, el derecho, la psicología, la economía, adquiridos con la idea de consolidar el saber para resolver los problemas formulados. Entonces, es conocer la realidad con una prueba científica.

2.1.2. Nivel

En la investigación, en un primer momento al presentar los datos en tablas y figuras, se ubica la investigación en el nivel descriptivo. En un segundo momento, al tener en cuenta que las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios están conectados entre sí, a fin de dar respuesta a la formulación de problemas con comportamiento bivariable, la investigación se ubica en el nivel correlacional.

2.2. Población y muestra

Población de usuarios. A efectos de contar con la participación de los colaboradores, se procedió a establecer el conteo de usuarios que recurren a la UGEL en el periodo siguiente:

Fecha	Usuarios que solicitan servicio
23 de noviembre 2020	61
27 de noviembre 2020	56
01 de diciembre 2020	51
05 de diciembre 2020	38
Total usuarios	206
Promedio	52

Al no contar con un registro de usuarios, se procedió a registrar la asistencia de usuarios a la UGEL durante 4 días y en diferentes fechas, la cual permitió determinar el promedio de asistencia por día (52), la que se tomó como base para estimar que aproximadamente al año recurren a la UGEL 13,988 veces los usuarios, quiere decir, que algunos usuarios recurren más de una vez. La misma que es considerada como la población finita.

Técnica de muestreo no probabilístico, por conveniencia, “fundamentado en la accesibilidad” (Otzen y Manterola, p. 230).

Muestra. Dado el muestreo por conveniencia, la muestra está determinada por el promedio de usuarios en un día determinado, que es de 52 (encuestado el 10.05.21).

2.3. Fuentes de información

Primaria. La información primaria respecto a la variable calidad de servicio tiene como base el modelo Servqual desarrollado por Huancollo (2018). Así como también la variable satisfacción del usuario en Huamán (2017) y Huancollo (2018). Las mismas, que fueron adecuadas a las circunstancias de la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, en el contexto actual.

Secundaria. Referencia bibliográfica

2.4. Método de investigación

Entre los métodos de investigación utilizados se tiene:

Método inductivo. De acuerdo con Segundo (2022), se partió de premisas particulares observadas que dieron lugar a conclusiones de carácter general. Se lleva a cabo en tres pasos consecutivos: se observa el fenómeno de interés, luego se establece patrones posibles (cotejo de datos) y se establece las conclusiones.

Método sintético. Para Mejía (2020), el método sintético busca reconstruir un acontecimiento de manera resumida, la que implica abstraer las partes más importantes y particulares del estudio; la que sirvió para establecer las conclusiones.

2.5. Técnicas e instrumentos

Para el acopio de información, se recurrió a las técnicas con sus respectivos instrumentos, las cuales son:

Técnica: Encuesta y análisis bibliográfico

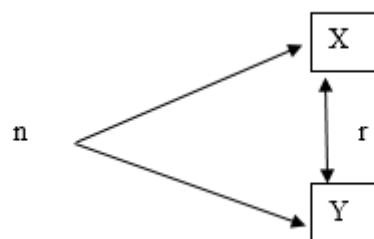
Instrumentos: Cuestionario y fichas

Se tiene la escala de medición, para medir las variables:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2.6. Diseño de investigación

El tratamiento de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, responde al diseño correlacional, la que requiere ser tratada de acuerdo con el esquema que se presenta a continuación:



Donde:

n : Muestra de 52 usuarios

X : Calidad del servicio

Y : Satisfacción del usuario

r : Correlación

2.7. Consideraciones para tener en cuenta en la interpretación de resultados

Se apoya en la estadística descriptiva e inferencial. La descriptiva, reflejada en tablas y figuras, con su respectiva interpretación.

Para Evans (1996) la inferencial se tiene la misma que sirvió para la interpretación de las pruebas de hipótesis, tanto a nivel general como específicas.

Coeficiente r: interpretación

Rango	Correlación
0.00– 0.19	Muy débil
0.20 – 0.39	Débil
0.40 – 0.59	Moderada
0.60 – 0.79	Fuerte
0.80 – 1.00	Muy fuerte

2.8. Operacionalización de variables y dimensiones

Operacionalización de la variable uno (X): Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
X: Calidad de servicio	Es una práctica gerencial que tiene por propósito, incrementar el grado de satisfacción de los usuarios; comprende un conjunto de actividades identificables, que se produce en la interacción entre un usuario y los elementos de la organización de un servicio, dichos elementos determinan la calidad de servicio, expresado en sus dimensiones: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (Parasuraman et al., 1985, Hernández, 2015).	Confiabilidad	1, 2, 3, 4, 5	Tipo escala de Likert 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
		Seguridad	6, 7, 8, 9	
		Empatía	10, 11, 12, 13, 14	
		Capacidad de respuesta	15, 16, 17, 18	
		Aspectos tangibles	19, 20, 21, 22	

Operacionalización de la variable dos (Y): Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Y: Satisfacción del usuario	Es el grado del estado de ánimo de una persona que resulta de cotejar el rendimiento percibido de un bien o servicio con las respectivas expectativas, o aquella percepción del usuario sobre la forma en que sus necesidades y deseos han sido cubiertas, las que son percibidas a través de las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas. (Cronin, 1992; Oliver, 1999).	Calidad funcional percibida	1, 2, 3, 4, 5	Tipo escala de Likert 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
		Calidad técnica percibida	6, 7, 8	
		Valor percibido	9, 10, 11, 12	
		Expectativa	13, 14, 15, 16, 17	

Capítulo III

Resultados

3.1. Resultados a nivel descriptivo

Comprende, el tratamiento de la información a través de la estadística descriptiva, en tablas y figuras.

3.1.1. Información general - género

La tabla 1, muestra la distribución de datos según género de los colaboradores encuestados, dichos datos están distribuidos por frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

Tabla 1

Aspectos Generales - género

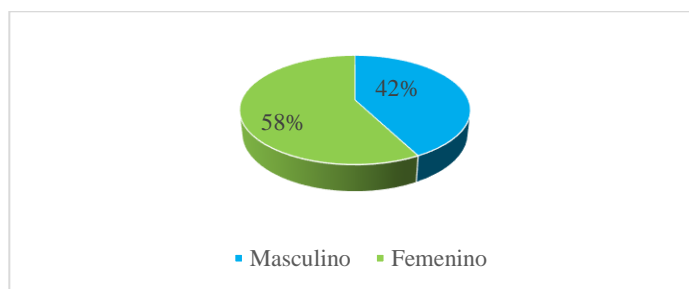
Género	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Masculino	22	42%
Femenino	30	58%
Total	52	100%

Instrumento de acopio de información.

En la figura 1, se resuelve que del 100% (52) de colaboradores, el 42% de los encuestados son de género masculino; por tanto, el 58% de los encuestados son de género femenino que solicitan servicios en la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen.

Figura 1

Aspectos generales- género



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.2. Calidad del servicio

En la tabla 2, muestra la distribución de datos según resultado de la variable calidad del servicio en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Cuya distribución está dada por alternativas, frecuencias absolutas y relativas

Tabla 2

Distribución de datos según resultado de la variable calidad de servicio

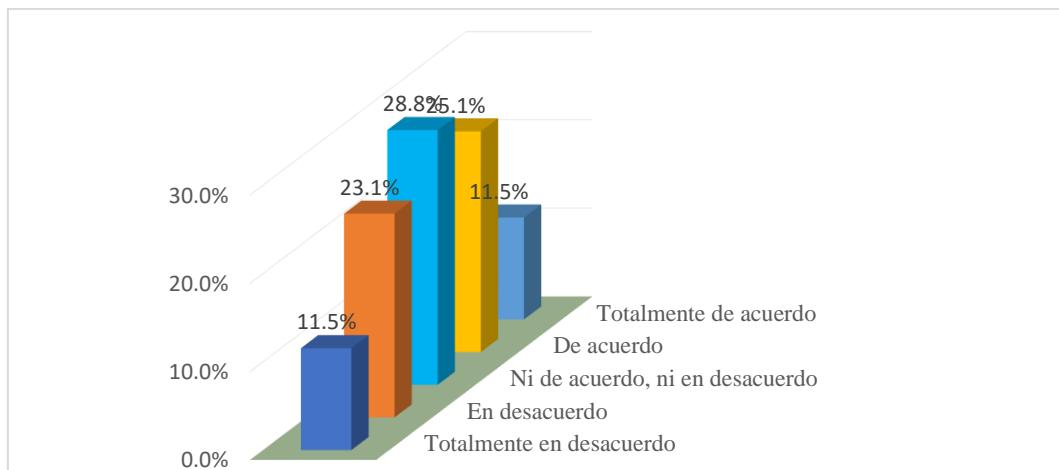
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	11.5%
En desacuerdo	12	23.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	28.8%
De acuerdo	13	25.1%
Totalmente de acuerdo	6	11.5%
Total	52	100%

Nota: Instrumento de acopio de información

De acuerdo con la figura 2, en lo que se refiere a la variable calidad de servicio, una fracción importante de los usuarios, esto es el 28.8% ubican su respuesta en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.1% indica estar de acuerdo, el 23.1% refiere en desacuerdo; en tanto, el estar totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo, comparten con el 11.5% cada uno. Quiere decir, que un segmento considerable de los usuarios manifiesta su indiferencia frente a la calidad de servicio, en la que tiene preponderancia la dimensión aspectos tangibles.

Figura 2

Distribución de datos según resultado de la variable calidad servicio



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.3. Confiabilidad

En la tabla 3, se tiene la distribución de datos según resultado de la dimensión confiabilidad en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Cuya distribución está dada por alternativas, frecuencias absolutas y relativas

Tabla 3

Distribución de datos según resultado de la dimensión confiabilidad

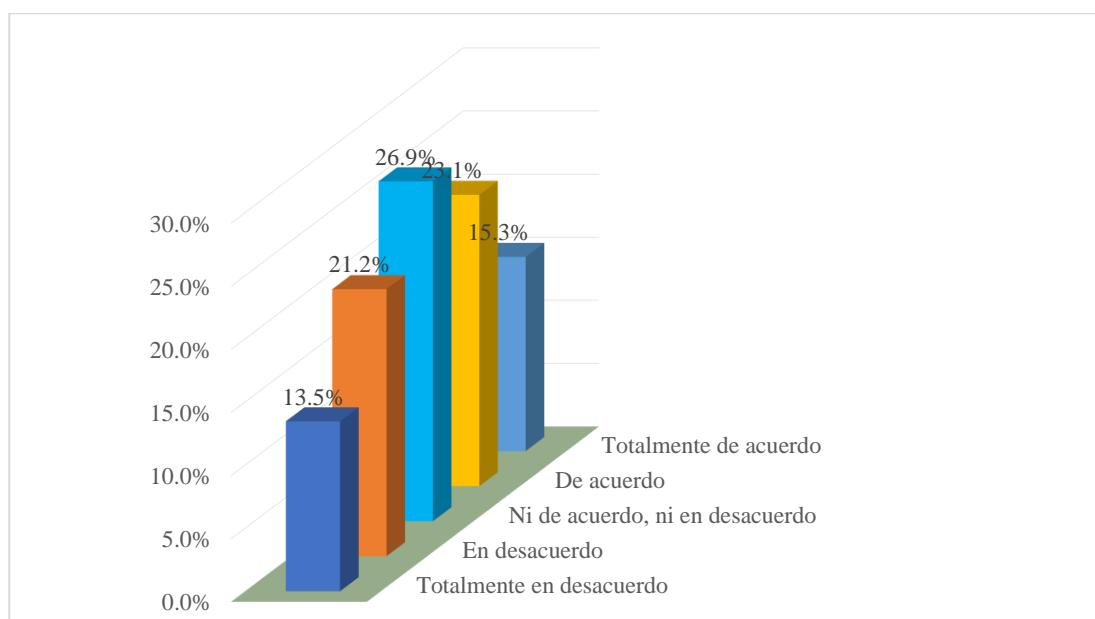
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	13.5%
En desacuerdo	11	21.2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	26.9%
De acuerdo	12	23.1%
Totalmente de acuerdo	8	15.3%
Total	52	100%

Nota: Instrumento de acopio de información

De acuerdo con la figura 3, concerniente a la dimensión confiabilidad, el 26.9% sitúa su apreciación en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% refiere estar de acuerdo, el 21.2% en desacuerdo, mientras que el estar totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo son poco considerables con el 15.3% y 13.5% respectivamente. Siendo así, la indiferencia se manifiesta porque la UGEL cuando promete hacer algo no cumple y cuando un usuario tiene un problema la institución muestra poco interés por solucionarlo.

Figura 3

Distribución de datos según resultado de la dimensión confiabilidad



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.4. Seguridad

En la tabla 4, se tiene la distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Cuya distribución está dada por alternativas, frecuencias absolutas y relativas.

Tabla 4

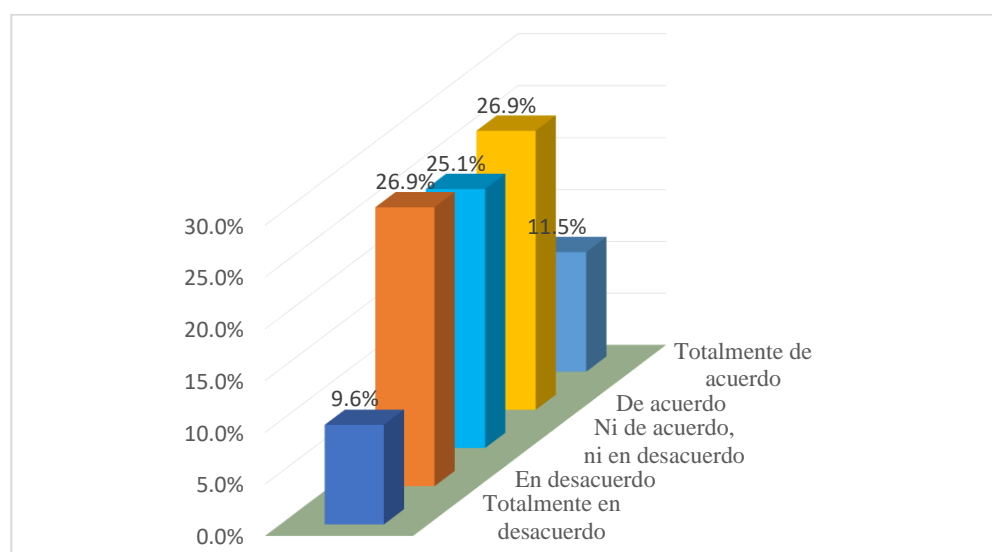
Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	9.6%
En desacuerdo	14	26.9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	25.1%
De acuerdo	14	26.9%
Totalmente de acuerdo	6	11.5%
Total	52	100%

De acuerdo con la figura 4, concerniente a la dimensión seguridad, el 26.9% registra su apreciación en la valoración de acuerdo, así como también por la valoración en desacuerdo (26.9%), seguido por un 25.1% que refiere ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo poco significativos el estar totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo con el 11.5% y 9.6% respectivamente. Comportamiento que se manifiesta, porque lo usuarios perciben cierta amabilidad en la atención, así como también que los empleados transmiten alguna forma de seguridad a los usuarios.

Figura 4

Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.5. Empatía

Pues la tabla 5, está referida a la distribución de datos de acuerdo con el resultado de la dimensión empatía en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Cuya distribución está dada por alternativas, frecuencias absolutas y relativas

Tabla 5

Distribución de datos según resultado de la dimensión empatía

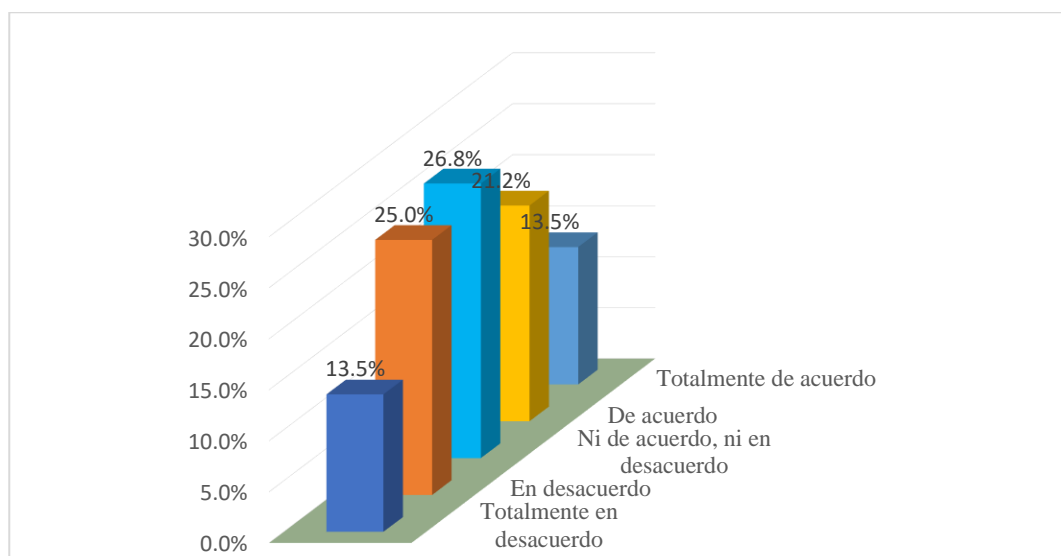
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	13.5%
En desacuerdo	13	25.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	26.8%
De acuerdo	11	21.2%
Totalmente de acuerdo	7	13.5%
Total	52	100%

Nota: Instrumento de acopio de información

De acuerdo con la figura 5, sobre la dimensión empatía, el 26.8% registra su parecer en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.0% refiere estar en desacuerdo, seguido por el 21.2% que manifiesta estar de acuerdo, mientras tanto el estar totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo expresa un 13.5% cada uno respectivamente. Siendo así, una fracción importante de colaboradores perciben que los empleados de la UGEL se muestran indiferentes frente a los intereses de los usuarios, así como también no comprenden las necesidades específicas de los usuarios.

Figura 5

Distribución de datos según resultado de la dimensión empatía



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.6. Capacidad de respuesta

En la tabla 6, se establece la distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Estando los datos distribuidos por alternativas, frecuencias absolutas y relativas.

Tabla 6

Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta

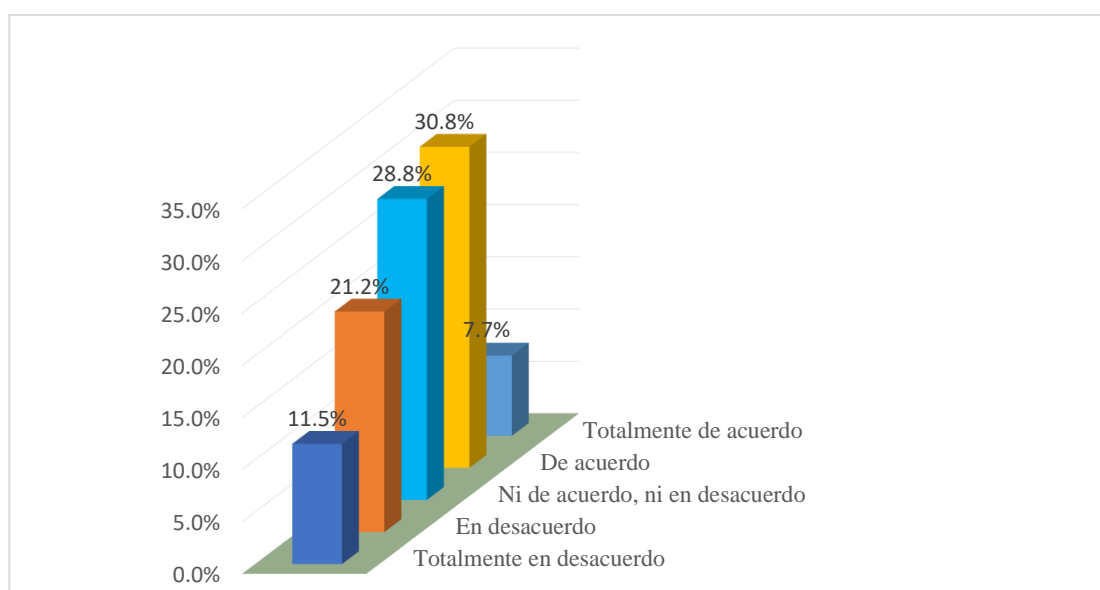
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	11.5%
En desacuerdo	11	21.2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	28.8%
De acuerdo	16	30.8%
Totalmente de acuerdo	4	7.7%
Total	52	100%

Nota: Instrumento de acopio de información

La figura 6, precisa la percepción de los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta, en el que 30.8% ubican su respuesta en la valoración de acuerdo, el 28.8% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 21.2% refiere estar en desacuerdo, luego un 11.5% totalmente en desacuerdo, y tan solo el 7.7% se encuentran totalmente de acuerdo. Es así, que aproximadamente la tercera parte de usuarios perciben que los empleados de la UGEL comunican a los usuarios en qué momento concluirá la realización del servicio; mientras tanto, manifiestan su indiferencia respecto a que los empleados de la UGEL no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.

Figura 6

Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Instrumento de acopio de información

3.1.7. Aspectos tangibles

La tabla 7, muestra el ordenamiento de datos según resultado de la dimensión aspectos tangibles en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. La que está distribuida por alternativas, frecuencias absolutas y relativas

Tabla 7

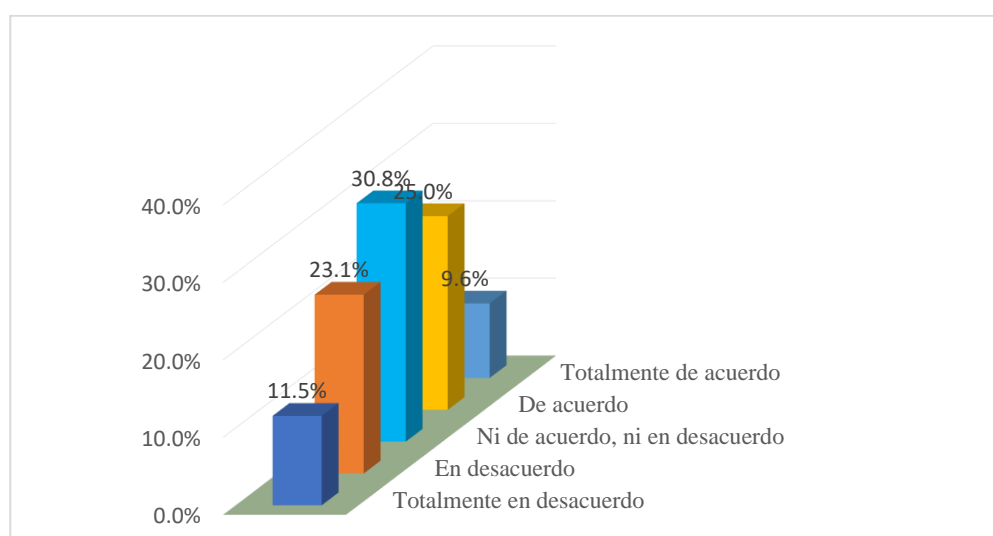
Distribución de datos según resultado de la dimensión aspectos tangibles

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	11.5%
En desacuerdo	12	23.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	30.8%
De acuerdo	13	25.0%
Totalmente de acuerdo	5	9.6%
Total	52	100%

De acuerdo con la figura 7, en lo que respecta a la dimensión aspectos tangibles, el 30.8% de usuarios ubica su sentir por la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido por el 25.0% que indica estar de acuerdo, el 23.1% manifiesta estar en desacuerdo, en tanto el estar totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo está dado por el 11.5% y 9.6% respectivamente. Es así, que se manifiesta la indiferencia porque la UGEL tiene equipos de apariencia moderna, y el estar de acuerdo implica que las instalaciones de la UGEL son visualmente atractivas.

Figura 7

Distribución de datos según resultado de la dimensión aspectos tangibles



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.8. Satisfacción del usuario

Se observa en la tabla 8, que se refiere al ordenamiento de datos según resultado de la variable satisfacción del usuario en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Cuya distribución está dada por alternativas, frecuencias absolutas y relativas.

Tabla 8

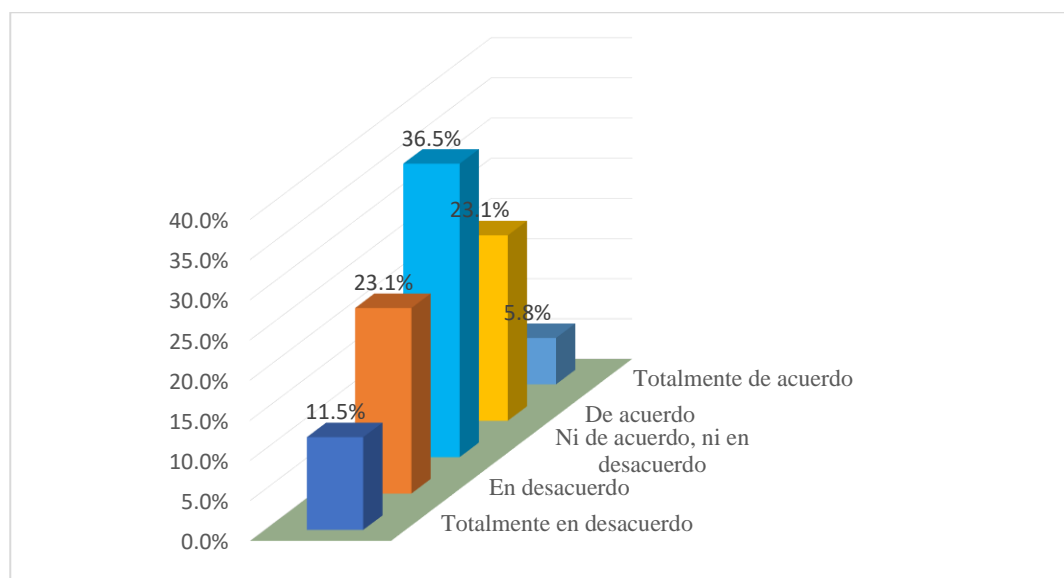
Distribución de datos según resultado de la variable satisfacción del usuario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	11.5%
En desacuerdo	12	23.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	36.5%
De acuerdo	12	23.1%
Totalmente de acuerdo	3	5.8%
Total	52	100%

De acuerdo con la figura 8, respecto a la variable satisfacción del usuario, el 36.5% ubica su respuesta en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% manifiesta estar de acuerdo, asimismo el 23.1% indica en desacuerdo, seguido por estar totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo expresada con el 11.5% y 5.8% respectivamente. Así, más de la tercera parte de usuarios hace conocer su indiferencia frente a la satisfacción, y menos de la cuarta parte se muestran satisfechos, en la que tiene presencia la dimensión de calidad funcional percibida.

Figura 8

Distribución de datos según resultado de la variable satisfacción del usuario



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.9. Calidad funcional percibida

La tabla 9, muestra la distribución de datos según resultado de la dimensión calidad funcional percibida en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Teniendo la distribución de los datos por alternativas, frecuencias absolutas y relativas.

Tabla 9

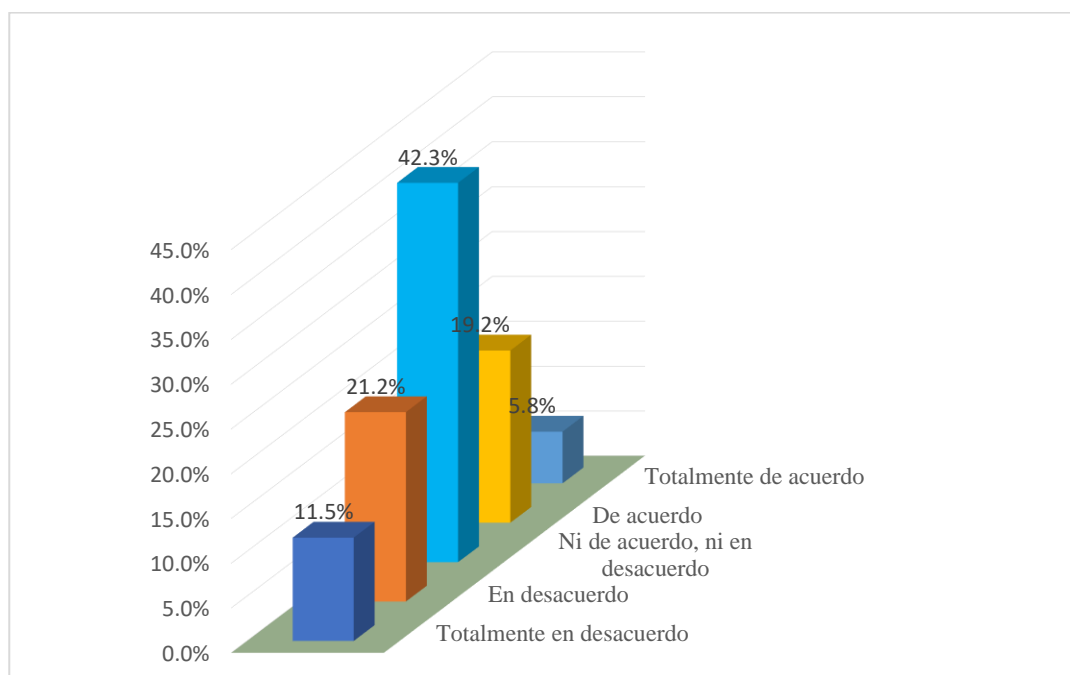
Distribución de datos resultado de la dimensión calidad funcional percibida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	11.5%
En desacuerdo	11	21.2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	42.3%
De acuerdo	10	19.2%
Totalmente de acuerdo	3	5.8%
Total	52	100%

Se observa en la figura 9, respecto a la dimensión calidad funcional percibida, donde el 42.3% ubica su sentir en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido por el 21.2% en desacuerdo, el 19.2% de acuerdo, mientras el 11.5% y 5.8% totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Pues así, la mayor frecuencia manifiesta corresponde a la indiferencia de los usuarios, debido a que los servicios que presta la UGEL no son satisfactorios en comparación a otras entidades públicas, es así como los empleados de la UGEL no solucionan satisfactoriamente las quejas.

Figura 9

Distribución de datos según resultado de la dimensión calidad funcional percibida



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.10. Calidad técnica percibida

En la tabla 10, se tiene la distribución de datos según resultado de la dimensión calidad técnica percibida en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. La que está distribuida por alternativas, frecuencias absolutas y relativas.

Tabla 10

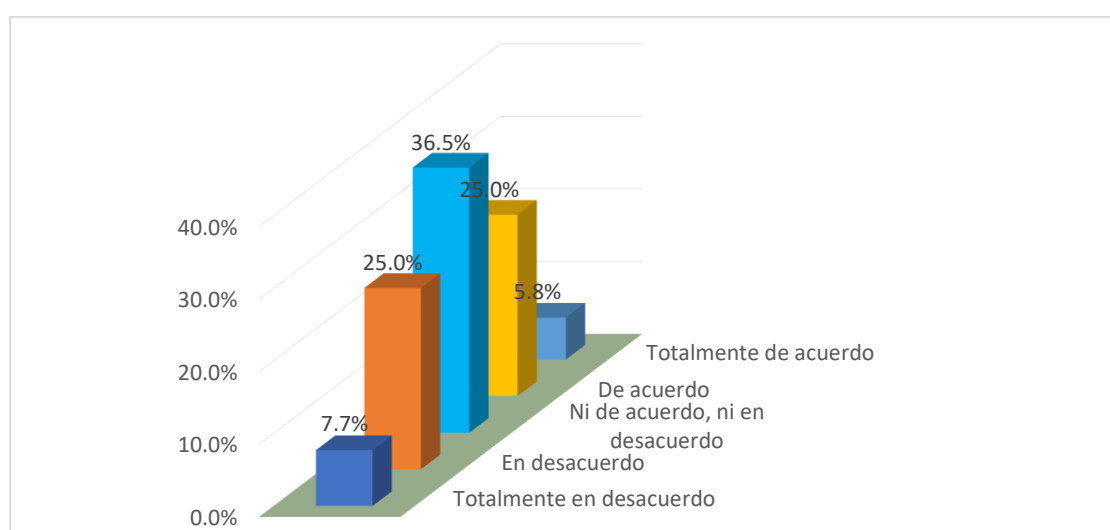
Distribución de datos según resultado de la dimensión calidad técnica percibida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	7.7%
En desacuerdo	13	25.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	36.5%
De acuerdo	13	25.0%
Totalmente de acuerdo	3	5.8%
Total	52	100%

Se observa en la figura 10, en lo referente a la dimensión calidad técnica percibida, en el que el 36.5% de usuarios ubican su sentir en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido por el 25.0% en desacuerdo, igualmente con el 25.0% de acuerdo, mientras tanto solo el 7.7% y 5.8% refieren estar totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Donde las mayores frecuencias se manifiestan porque en la UGEL no se observa mejoras en el servicio; por consiguiente, los servicios prestados no satisfacen las expectativas.

Figura 10

Distribución de datos según resultado de la dimensión calidad técnica percibida



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.11. Valor percibido

En la tabla 11, se tiene la distribución de datos según resultado de la dimensión valor percibido en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Dicha distribución está dada por alternativas, frecuencias absolutas y relativas.

Tabla 11

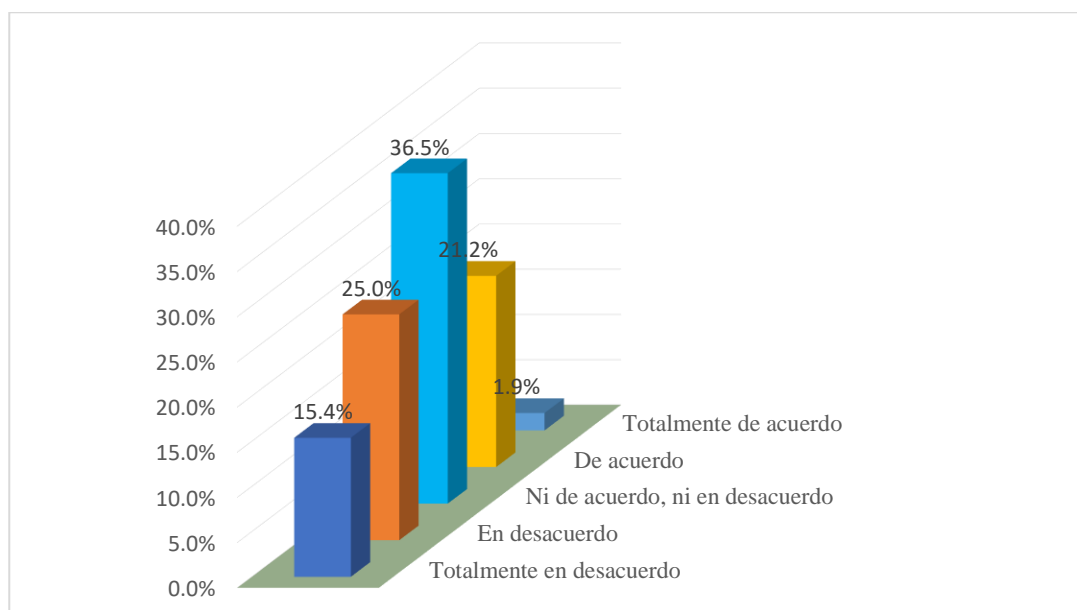
Distribución de datos según resultado de la dimensión valor percibido

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	15.4%
En desacuerdo	13	25.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	36.5%
De acuerdo	11	21.2%
Totalmente de acuerdo	1	1.9%
Total	52	100%

Se observa en la figura 11, la apreciación con respecto a la dimensión valor percibido, donde el 36.5% ubican su respuesta en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.0% indica estar en desacuerdo, el 21.2% manifiesta estar de acuerdo, seguido por el 15% totalmente en desacuerdo, y solo el 1.9% totalmente de acuerdo. Quiere decir, frente al valor percibido, la indiferencia de los usuarios se manifiesta porque la UGEL no dispone de señalizaciones para ubicar a las oficinas, así como también muestran su desacuerdo porque los empleados de la UGEL transmiten cierta incomodidad en los usuarios.

Figura 11

Distribución de datos según resultado de la dimensión valor percibido



Nota: Instrumento de acopio de información

3.1.12. Expectativa

En la tabla 12, se tiene la distribución de datos según resultado de la dimensión expectativa en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco. Donde la distribución está dada por alternativas, frecuencias absolutas y relativas.

Tabla 12

Distribución de datos según resultados de la dimensión expectativa

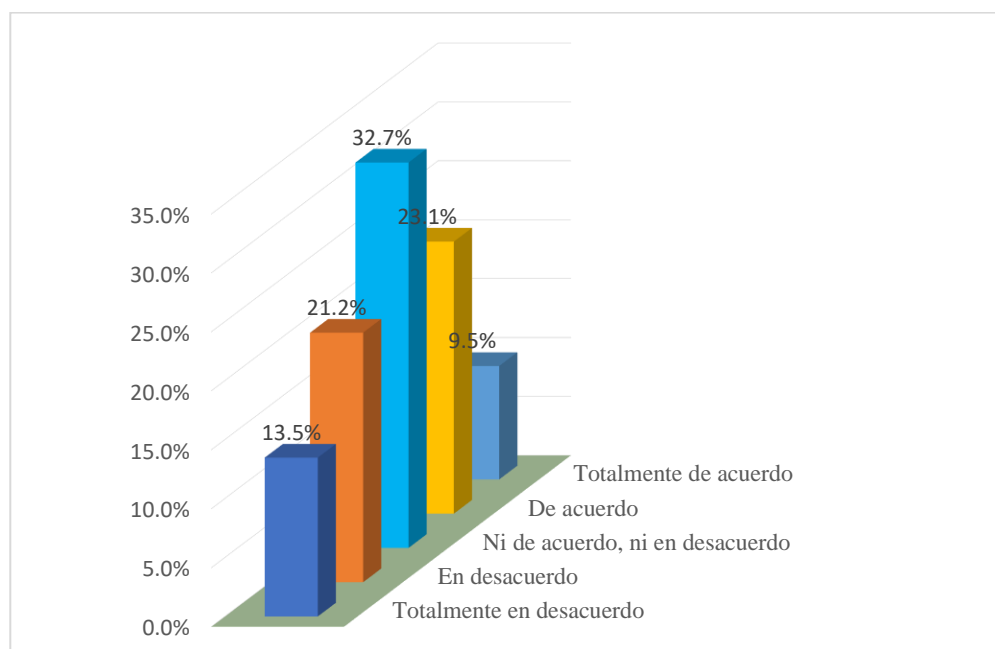
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	13.5%
En desacuerdo	11	21.2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	32.7%
De acuerdo	12	23.1%
Totalmente de acuerdo	5	9.5%
Total	52	100%

Nota: Instrumento de acopio de información

Se observa en la figura 12, el comportamiento de la dimensión expectativa, donde el 32.7% ubican su respuesta en la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% indica estar de acuerdo, el 21.2% señala en desacuerdo, seguido por el 13.5% totalmente en desacuerdo, y el 9.5% totalmente de acuerdo. Es así como los usuarios en un porcentaje superior a la tercera parte expresan su indiferencia respecto a la expectativa, debido a que la atención en las oficinas no es rápida y se hace cola; sin embargo, los que están de acuerdo destacan el horario de atención, que es el adecuado.

Figura 12

Distribución de datos según resultado de la dimensión expectativa



Nota: Instrumento de acopio de información

3.2. Resultados a nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Según Droppelmann (2018):

Para la prueba de normalidad se usa el método de Kolmogorov – Smirnov, cuando se dispone más de 50 valores en estudio; la interpretación de los valores de p es que sí el

valor es mayor o igual a 0.05, sí existe normalidad y sí es menor la distribución no es normal.

(p. 77)

Por consiguiente, dado el sig. asintótica 0.047 y 0.038, la distribución no es normal. Por tal motivo, el estadístico seleccionado para comprobar la hipótesis es Tau b de Kendall, la misma que corresponde porque los datos son del tipo ordinal.

Tabla 13

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
N		52	52
Parámetros normales	Media	66.0000	48.3077
	Desviación estándar	25.14975	17.41820
Estadístico de prueba		.114	.119
Sig. asintótica (bilateral)		.047	.038

3.2.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco 2021.

Planteamiento:

Ho: La calidad de servicio se relaciona inversamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco 2021.

Ha: La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco 2021.

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 (p valor >0.05) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 (p valor <0.05) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

La referida regla de decisión, también se tiene en cuenta para las hipótesis específicas a), b), c), d), y e).

Tabla 14

La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario

Correlaciones			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.847
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.847	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario muestra como resultado del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.847, un grado de relación muy fuerte, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por ende, se determina que cuando mejore la calidad de servicio, dará por resultado una mejora en la satisfacción del usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco.

Hipótesis específica a)

La confiabilidad se relaciona directamente con la calidad funcional percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Planteamiento:

Ho: La confiabilidad se relaciona inversamente con la calidad funcional percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Ha: La confiabilidad se relaciona directamente con la calidad funcional percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Tabla 15

La confiabilidad se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario

		Correlaciones	
		Confiabilidad	Calidad funcional percibida
Tau_b de Kendall	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.827
		N	52
	Calidad funcional percibida	Coeficiente de correlación	.827
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	52

La asociación entre la confiabilidad y la calidad funcional percibida, como consecuencia del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.827, indica un grado de asociación muy fuerte, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por ende, se determina que cuando mejore la confiabilidad, dará como resultado una mejora en la calidad funcional percibida. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La confiabilidad se relaciona directamente con la calidad funcional percibida por el usuario en la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco.

Hipótesis específica b)

La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari- Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021

Planteamiento:

Ho: La seguridad se relaciona inversamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari- Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Ha: La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari- Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Tabla 16

La seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.829
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.829	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

En la tabla que precede se aprecia la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, la que se muestra como consecuencia del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.829, un nivel de relación muy fuerte, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por ende, se determina que, a mayor seguridad, dará como resultado una mejora en la satisfacción del usuario. Trayendo consigo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco.

Hipótesis específica c)

La empatía se relaciona directamente con el valor percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Planteamiento:

Ho: La empatía se relaciona inversamente con el valor percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Ha: La empatía se relaciona directamente con el valor percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Tabla 17

La empatía se relaciona con el valor percibido por el usuario

Correlaciones				
			Empatía	Valor percibido
Tau_b de Kendall	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	.805
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Valor percibido	Coefficiente de correlación	.805	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

En la tabla que precede se observa la correlación entre la empatía y el valor percibido como consecuencia del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.805, el cual refiere un grado de correlación muy fuerte, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por ende, se determina que cuando mejore la empatía, dará como resultado una mejora en el valor percibido. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que

dice: La empatía se relaciona directamente con el valor percibido por el usuario en la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco.

Hipótesis específica d)

La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la calidad técnica percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021.

Planteamiento:

Ho: La capacidad de respuesta se relaciona inversamente con la calidad técnica percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021.

Ha: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la calidad técnica percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021.

Tabla 18

La capacidad de respuesta se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Calidad técnica percibida
Tau_b de Kendall	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	.791
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Calidad técnica percibida	Coeficiente de correlación	.791	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

La correlación entre la capacidad de respuesta y la calidad técnica percibida, como consecuencia del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.791, refiere un grado de relación fuerte, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por ende, se determina que cuando mejore la capacidad de respuesta, dará como resultado una mejora en la calidad técnica percibida. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la calidad técnica percibida por el usuario en la UGEL Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021.

Hipótesis específica e)

Los aspectos tangibles se relacionan directamente con las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Planteamiento:

Ho: Los aspectos tangibles se relacionan inversamente con las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021

Ha: Los aspectos tangibles se relacionan directamente con las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.

Tabla 19

Los aspectos tangibles se relacionan con las expectativas del usuario.

Correlaciones			Aspectos tangibles	expectativa
Tau_b de Kendall	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1.000	.841
		Sig. (bilateral)		.000
	N		52	52
	expectativa		Coefficiente de correlación	.841
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

La relación entre los aspectos tangibles y la expectativa, como consecuencia del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.841, precisa un grado de asociación muy fuerte, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por ende, se determina que cuando mejore los aspectos tangibles, dará como resultado una mejora en la expectativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Los aspectos tangibles se relacionan directamente con las expectativas del usuario en la UGEL Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco.

Discusión

Según Parasuraman et al. (1985):

La calidad de servicio como destreza gerencial tiene por propósito incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, que se da en la interacción entre un usuario y los elementos de la organización de un servicio, dichos elementos determinan la calidad de servicio.

Cronin (1992) enuncia que:

En tanto, la satisfacción del usuario es el grado del estado de energía de un individuo que resulta de confrontar el rendimiento percibido de un bien o servicio con sus expectativas, o aquella percepción del usuario sobre la evaluación en que sus deseos y necesidades si han sido cubiertas.

Soporte teórico que en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, tuvo como consecuencia que, la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.847, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), la que refiere una relación muy fuerte entre dichas variables, por lo que se resuelve que cuando mejora la calidad de servicio, dará por resultado una mejora en la satisfacción del usuario.

Asimismo, se identificó una correlación directa entre la confiabilidad y la calidad funcional percibida, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.827, también una correlación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.829, seguidamente una relación directa entre la empatía y el valor percibido, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.805, asimismo se identificó una correlación directa entre la capacidad de respuesta y la calidad técnica percibida, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.791, también una relación directa entre los aspectos

tangibles y las expectativas, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.841.

Así como también Cifuentes (2017), a través de la tesis de posgrado: “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017”, quien identificó la presencia de una relación moderada, entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en mérito con el coeficiente de correlación de $r = 0.510$. Este coeficiente confirma que existe una relación directa entre la unidad estructural de gestión educativa local N° 06 calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Por su parte, a través de Amaro (2021) en la tesis: “Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate – 2021”, se tuvo la presencia de una correlación positiva perfecta con un Rho de Spearman 0.914 entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante. Por lo que se confirma, que una mejora de la calidad de servicio hace que se fortalece la satisfacción del usuario.

De forma similar se ubica en Cahuana (2016), al hacer el estudio sobre “Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional mayor de San Marcos”, toda vez que determinó una correlación de 0.871, la que muestra una relación lineal positiva entre el área de bienestar universitario y la satisfacción de los alumnos; asimismo, entre el área de investigación y la satisfacción de los alumnos, dado el coeficiente de correlación de 0.817.

En tanto que, para Huancollo (2018) determinó:

Para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario la presencia de una influencia positiva mediante la correlación del 0.654 catalogada como muy significativa. Asimismo, llegó a determinar que entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios existe una relación positiva débil del 0.429, quiere decir que el servicio no es de acuerdo con lo esperado, por

consiguiente, la satisfacción de los usuarios que acuden a la municipalidad de Taraco – Huancané – Puno, es muy baja.

Es así como la investigación respecto a las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, guardan una asociación directa y positiva, en la misma dirección ubicada por Cifuentes (2017), en la unidad de gestión educativa local N° 06 – Ate; así como también Morales (2019) en la UGEL Chucuito-Juli según el patrón Servqual en el periodo 2016; y Paucar (2019), en la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. Por consiguiente, estas experiencias constituyen la base para seguir estudiando las referidas variables en realidades similares.

Conclusiones

Conclusión general:

La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, es directa y positiva debido al coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.847, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), por ende, se determina que cuando mejora la calidad de servicio, dará como resultado una mejora en la satisfacción del usuario.

Conclusiones específicas:

- a. La relación que existe entre la confiabilidad y la calidad funcional percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, es directa y positiva debido al coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.827, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), por ende, se determina que cuando mejora la confiabilidad, dará como resultado una mejora en la calidad funcional percibida.
- b. La relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari- Kimbiri-Villa Virgen, es directa y positiva, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.829, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica una relación muy fuerte entre dichas variables, por ende, se determina que, a mayor seguridad, se tendrá como resultado una mejora en la satisfacción del usuario.
- c. La relación que existe entre la empatía y el valor percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, es directa y positiva, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.805, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), la que refiere una relación muy fuerte entre

dichas variables, por ende, la mayor práctica de la empatía dará como resultado una mejora en el valor percibido.

- d. La relación que existe entre la capacidad de respuesta y la calidad técnica percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, es directa y positiva, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.791, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que señala una relación fuerte entre dichas variables, por ende, se determina que cuando mejora la capacidad de respuesta, dará como resultado una mejora en la calidad técnica percibida.
- e. La relación que existe entre los aspectos tangibles y las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, es directa y positiva, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.841, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica una relación fuerte entre dichas variables, por ende, se determina que cuando mejore los aspectos tangibles, dará como resultado una mejora en la expectativa.

Recomendaciones

- a) La Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, a fin de mejorar la relación entre la confiabilidad y la calidad funcional percibida por el usuario, los empleados deben cumplir con sus obligaciones, mostrar interés por solucionar cuando un usuario tiene algún problema y realiza bien el servicio a fin de generar confianza.
- b) La Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, a fin de mejorar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, los empleados deben transmitir seguridad, hacer que los usuarios se sientan seguros en sus trámites, así como mostrar conocimiento suficiente respecto a sus funciones.
- c) La Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, a fin de mejorar la relación entre la empatía y el valor percibido por el usuario, debe fortalecer la atención individualizada, establecer horario de trabajo de acuerdo con las expectativas de los usuarios, se preocupe por los intereses de los usuarios y atender con efectividad las necesidades específicas de los usuarios.
- d) En la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, a fin de mejorar la relación entre capacidad de respuesta y calidad técnica percibida, los empleados deben estar siempre dispuestos a ayudar a los usuarios y los servicios prestados por la UGEL deben estar orientados a satisfacer las expectativas de los usuarios.
- e) En la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Villa Virgen, a fin de mejorar la asociación entre los aspectos tangibles y las expectativas del usuario, debe existir una renovación constante de los equipos, así como el mantenimiento de las instalaciones que visualmente sean atractivas, igualmente los materiales de uso diario.

Referencias Bibliográficas

Acuerdo de Consejo Regional N°045-2017-CR/GRC.CUSCO. Ratifica la Sede de la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, en el distrito de Pichari.

Aguilar, C. (2019). *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019*. (Tesis para optar el grado de Maestro en gestión y docencia, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas); Lima. Perú.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648822/AguilarGC.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Aleida, M. LL. y Hitler, M. C. (2020). Calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente en el sector público: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años. (Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Administración, Universidad Privada del Norte).

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26247/Trabajo%20de%20investigaci%3%b3n%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alfaro, W. (2020). *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, región Ucayali*

2020. (Tesis para optar el grado de académico de maestro en gestión pública, Universidad de San Martín de Porres); Lima, Perú.

http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6597/alfaro_jwe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Allcahuamán, M. I. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis para optar el Título

Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas). <http://181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/225/15->

2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Andrés Hernández, H., & Pascal Barrera, A. E. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327639103_Validacion_de_un_instrumento_de_investigacion_para_el_diseño_de_una_metodologia_de_autoevaluacion_de_l_sistema_de_gestion_ambiental

Amaro, C. J. (2021). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la Ugel 06, Ate – 2021. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Autónoma del Perú). <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, A. (2016). Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Universidad Complutense de Madrid. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Manualasignatura.pdf>

Basualdo, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa seda Huánuco S.A. en el distrito de Pillcomarca 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contado Público, Universidad de Huánuco). [file:///C:/Users/CORE/Downloads/T047_73699713T%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE/Downloads/T047_73699713T%20(1).pdf)

Berry, L. y Parasuraman A. (1991). Marketing en las empresas de servicio. México: Grupo editorial Norma. <https://books.google.com.pe/books?id=mN6RAAAACAAJ&dq=Berry+L+y+Parasuraman+A.+Marketing+en+las+empresas+de+servicio.&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwjG17rcudXtAhVMpFkKHWNDAvIQ6AEwAHoECA
QQAQ](https://www.repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)

Cahuana, J. H. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. Revista Muro de la Investigación. [file:///C:/Users/USER/Downloads/758-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-1001-1-10-20180524%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/758-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1001-1-10-20180524%20(1).pdf)

Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas COURIER en Lima*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, Universidad San Ignacio de Loyola).
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_d
e_la_calidad_de_servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)

Calvo, C. y Landa, A. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en el Restaurante Tao*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Piura).
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Canzio, C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola).
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Chamorro G. (2019). “*Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la institución educativa privada Technology Schools*”. (Tesis para optar título de ingeniero en gestión empresarial, Universidad Nacional Agraria La Molina).

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/4217/chamorro-galvez-fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017*. (Tesis para optar el grado académico de maestro, Universidad Cesar Vallejo); Lima, Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Consejo Regional del Gobierno Regional Cusco (27 de marzo 2017). Ordenanza Regional N° 123-2017-CR/GRC.CUSCO - Aprueba el Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP-P) de la Dirección Regional de Educación del Cusco y de sus 14 Unidades de Gestión Educativa Local. Diario Oficial del Bicentenario El Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-cuadro-de-asignacion-de-personal-provisional-ca-ordenanza-n-123-2017-crgccusco-1507719-1/>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1>

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.

https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension

Cubillos, M. C. y Pozo, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad La Salle*. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

Deming, E. (2020). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España. Editorial Díaz de Santos, S.A..

https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad__productividad_y_competitividad_409

Droguett J. y Francisco. J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis para optar título de ingeniero comercial, Universidad De Chile).

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

Droppelmann, G. (2018). *Estadística en fácil, pruebas de normalidad - Revista Actualizaciones Clínica MEDS*. Obtenido de <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>

Drucker, P. (2006). Cuadernos latinoamericanos de administración. <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>

Escobedo, H. J. et al. (2019). *Medición de la calidad en el servicio de la Caja Municipal Cusco en la Ciudad de Cusco*. (Tesis para obtener el Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú). http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13778/ESCOBEDO_LUQUE_CAJA_CUSCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, A. (2012). *El valor percibido por el consumidor: conceptualización y variables relacionadas. Camino para el éxito de un negocio*. Revista de Investigación 3 ciencias. Universidad de Valencia, España. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/07/2.-EL-VALOR-PERCIBIDO-POR-EL-CONSUMIDOR.pdf>

Hernández, M. (2015). *Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Minimarket Adonay E.I.R.L. de Andahuaylas, 2015*. (Tesis para optar el título de licenciado, Universidad

Nacional José María Arguedas); Andahuaylas, Perú.

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/259/Miky_Hern%C3%A1ndez_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández. P. (2011) El usuario de la información. En: Servicios bibliotecarios. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico.

<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>

Huamán, R. J. (2017). *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1

Huancollo, J. L. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Izquierdo, C. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Burgos’s Restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado – 2018*. (Universidad Andina del Cusco) Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables Escuela Profesional De Administración.

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2425/1/Carlos_Tesis_bachiller_2018.PDF.

- Jireh, Y. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza burger diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa*. (Universidad Rafael Landívar). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>
- Kotler, P. (1999). *El marketing: cómo crear, ganar y dominar los mercados*. Trad. Federico Villegas. Barcelona: Paidós Ibérica. [https://books.google.com.pe/books?id=Ah5Q7sUatDoC&printsec=frontcover&dq=Kotler,+P.+\(1999\).&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwifgofOp9DtAhUKmlkKHau8AIIQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Ah5Q7sUatDoC&printsec=frontcover&dq=Kotler,+P.+(1999).&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwifgofOp9DtAhUKmlkKHau8AIIQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q&f=false)
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2004). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En *Fundamentos de Marketing*. [https://books.google.com.pe/books?id=rD7PPQAACAAJ&dq=Kotler+y+Armstrong.+\(2004\).++En+Fundamentos+de+Marketing.pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUzcmLp9DtAhVh0FkKHejtB8gQ6AEwBHoECAQQAQ](https://books.google.com.pe/books?id=rD7PPQAACAAJ&dq=Kotler+y+Armstrong.+(2004).++En+Fundamentos+de+Marketing.pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUzcmLp9DtAhVh0FkKHejtB8gQ6AEwBHoECAQQAQ)
- Lancaster, F. (1995). *The evaluation of library services: a concise review of the existing literature*. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 9 (18): 25-37. Enero-Junio. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3829/3382>
- Lingan, Susana (2021). *Estadística para el diseño metodológico del proceso de investigación y prueba de contrastación de hipótesis*. E-Valúa
- López, G. G. (2021). *Calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres*. Lima, periodo 2018. (Tesis para optar el

Título Profesional de Administración de Empresas, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5770/CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20LOS%20USUARIOS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

López, D. C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. (Tesis previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santo Domingo de Guayaquil).

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Maldonado, J. (2018). Fundamentos de calidad total. Tegucigalpa, Honduras. Editorial Honduras. (p. 85)

https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/fundamentos_de_calidad_total

Mejía, T. (2020). Método sintético: características, leyes y ejemplos. Lifeder.

<https://www.lifeder.com/metodo-sintetico/>

Mejías, A. A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría - La Habana, Cuba.

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Mimbela, C. (2018). *Calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Lambayeque 2018*. (Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo); Lambayeque, Perú.

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2320/1/TL_MimbelaBenitesRubi.pdf

Morales, F. (2019). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Chucuito-Juli según modelo SERVQUAL en el periodo 2016.*

(tesis para optar el título de ingeniero administrativo, Universidad Inca Garcilaso de

la Vega). Lima, Perú.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3966/TESIS_MORALES_CAUNA_FRAY.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Muñoz, M. J. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.* (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Nacional de Tumbes).

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2511/TESIS%20-%20MU%c3%91OZ%20MORAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñahuirima, Y. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015.* (Tesis

para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas).

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ordenanza Regional N°033-2012-CR/GRC.CUSCO. Crea la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, en la Provincia de la Convención, Valle de los Ríos Apurímac y Ene, Departamento de Cusco.

Ordenanza Regional N°048-2013-CR/GRC.CUSCO. “Aprueba el Cuadro de Asignación de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen”.

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Universidad de Tarapacá, Arica, Chile.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Patrón – Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior Mexicana. La visión de los estudiantes. RIDE.
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/870/3157>
- Paucar, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*. (Tesis para optar el grado de maestro, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle); Lima, Perú.
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, O. H. y Maza, W. S. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017*. (Tesis para optar el Título de

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión).

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1530/Oswaldo_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Ríos, A. (2014). Modernización de la gestión descentralizada en las UGEL. MINEDU. http://www.minedu.gob.pe/seminario/pdf/modernizacion_UGEL_OCR.pdf

Roldan, L., Balbuena, J. y Muñoz, Y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. (Tesis para optar el grado de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú); Lima, Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1676/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Correccion%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>

Saldívar, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el hotel "Centenario" de la ciudad del Cusco, periodo 2016*. (tesis para optar el grado de magister en administración, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco). <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2812/253T20171156.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Segundo, J. P. (2022). Método inductivo. <https://concepto.de/metodo-inductivo/>

Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: Editorial ESIC. <https://www.iberlibro.com/primer-edicion/Calidad-Servicio-Fidelidad-Cliente-Dolors-Seto/22573352339/bd>

- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Universidad de la Sabana. Educación y Educadores. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>
- Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen (2020). Reglamento de Organización y Funciones. <https://ugelpicharikimbirivillavirgen.com/administracion/>
- Unidad De Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen. <https://ugelpicharikimbirivillavirgen.com/presentacion/>
- Valarie A. et al. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The free press. New York. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=zeithaml+parasuraman+and+berry+1990&ots=cg5zf7s_mf&sig=RmKPzfcwi9JqEV1Pnp01jE91Xik#v=onepage&q=zeitham1%20parasuraman%20and%20berry%201990&f=false
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Salgado G. (2017). La calidad del servicio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Vargas, M. y Aldana, L (2007). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. Bogotá, Colombia: primera edición: Bogotá, D.C, enero 2017. (p. 35-44). https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad_y_servicios_-_conceptos_y_herramientas_-_1
- Vargas, D. (2012). ¿Qué es una UGEL?. Educa Anta. <http://ugelantaparaelmundo.blogspot.com/2012/02/que-es-una-ugel.html>
- Vázquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, A. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala*

CALSUPER. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oviedo. <https://core.ac.uk/download/pdf/153484975.pdf>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	Y	METODOLOGÍA
<p>1. Problema general ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021?</p> <p>2. Problemas específicos a) ¿En qué medida la confiabilidad se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021? b) ¿Cómo la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021? c) ¿En qué medida la empatía se relaciona con el valor percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021? d) ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021? e) ¿En qué medida los aspectos tangibles se relacionan con las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021?</p>	<p>1. Objetivo general Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021</p> <p>1. Objetivos específicos a) Determinar en qué medida la confiabilidad se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021. b) Determinar cómo la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021. c) Determinar en qué medida la empatía se relaciona con el valor percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021. d) Determinar en qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021. e) Determinar en qué medida los aspectos tangibles se relacionan con las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021.</p>	<p>1. Hipótesis general La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco 2021.</p> <p>2. Hipótesis específicas a) La confiabilidad se relaciona directamente con la calidad funcional percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021. b) La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari- Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021. c) La empatía se relaciona directamente con el valor percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021. d) La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la calidad técnica percibida por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021. e) Los aspectos tangibles se relacionan directamente con las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari-Kimbiri-Villa Virgen, Cusco 2021.</p>	<p>1. Variable uno X. Calidad del servicio</p> <p>Dimensiones: x1. Confiabilidad x2. Seguridad x3. Empatía x4. Capacidad de respuesta x5. Aspectos tangibles</p> <p>2. Variable dos Y. Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: y1. Calidad funcional percibida y2. Calidad técnica percibida y3. Valor percibido y4. Expectativa</p>		<p>1. Tipo de investigación. Aplicada</p> <p>2. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional.</p> <p>3. Muestra Muestra = 52 colaboradores</p> <p>4. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2

Cuestionario 01

Variable uno (X): Calidad de servicio	Aplicada a los usuarios de la UGEL Pichari Kimbiri Vila Virgen
---------------------------------------	---

Introducción:

Muy buenos días Sr. Sra., el presente instrumento tiene la finalidad a acopiar información para desarrollar la tesis: “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco 2021”, la misma que es totalmente anónima, para lo cual suplico marcar con una equis (X), la respuesta que Usted considera por adecuado.

I. Información general:

Género: a) Masculino () b) Femenino ()

II: Teniendo a la vista la escala que sigue:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones / Items	Alternativas				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Confiabilidad					
1. Cuando la UGEL promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
2. Cuando un usuario tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés por solucionarlo.					
3. La UGEL, realiza bien el servicio la primera vez.					
4. La UGEL, concluye el servicio en el tiempo prometido.					
5. La UGEL, atiende con errores.					
Dimensión: Seguridad					
6. El comportamiento de los empleados de la UGEL transmite seguridad a los usuarios.					
7. En la UGEL, los usuarios se sienten seguros en sus trámites.					

Dimensiones / Items	Alternativas				
	1	2	3	4	5
8. Los empleados de la UGEL son siempre amables con los usuarios.					
9. Los empleados de la UGEL tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
Dimensión: Empatía					
10. La UGEL, brinda a los usuarios una atención individualizada.					
11. La UGEL, tiene horario de trabajo convenientes para todos los usuarios.					
12. La UGEL, tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.					
13. La UGEL, se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.					
14. La UGEL, comprende las necesidades específicas de los usuarios.					
Dimensión: Capacidad de respuesta					
15. Los empleados de la UGEL comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
16. Los empleados de la UGEL ofrecen un servicio rápido a los usuarios.					
17. Los empleados de la UGEL siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
18. Los empleados de la UGEL nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
Dimensión: Aspectos tangibles					
19. La UGEL, tiene equipos de apariencia moderna.					
20. Las instalaciones de la UGEL son visualmente atractivas.					
21. Los empleados de la UGEL tienen apariencia pulcra.					
22. En la UGEL, los materiales (folletos, lapiceros, papelería y otros) son visualmente atractivos.					

Anexo 3

Cuestionario 02

Variable uno (Y): Satisfacción del usuario	Aplicada a los usuarios de la UGEL Pichari Kimbiri Villa Virgen
--	--

Introducción:

Muy buenos días Sr. Sra., el presente instrumento tiene la finalidad a acopiar información para desarrollar la tesis: “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari Kimbiri Villa Virgen, Cusco 2021”, la misma que es totalmente anónima, para lo cual suplico marcar con una equis (X), la respuesta que Usted considera por adecuado.

Teniendo a la vista la escala que sigue:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones / Ítems	Alternativas				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad funcional percibida					
1. Los empleados de la UGEL solucionan satisfactoriamente las quejas					
2. La UGEL brinda servicio de acuerdo como uno esperaba					
3. En la UGEL, uno se siente seguro al realizar los trámites					
4. La UGEL, presta un servicio satisfactorio en comparación a otras entidades públicas					
5. Los empleados de la UGEL conocen los intereses y necesidades de los usuarios					
Dimensión: Calidad técnica percibida					
6. En la UGEL, se observa mejoras en el servicio ofrecido					

Dimensiones / Ítems	Alternativas				
	1	2	3	4	5
7. En la UGEL, la calidad de los servicios automáticos es buena					
8. En la UGEL, con los servicios prestados mis expectativas son satisfechos					
Dimensión: Valor percibido					
9. En la UGEL, la atención de los empleados tiene un estándar de atención de calidad					
10. En la UGEL, se dispone de señalizaciones para ubicar a las oficinas					
11. Los empleados de la UGEL me hacen sentir bien					
12. Trabajarías en la UGEL, si se presentara la oportunidad					
13. Estas contento al hacer tus tramites en la UGEL					
Dimensión: Expectativa					
14. El horario de atención es el adecuado y se ajusta a mi disponibilidad de tiempo					
15. “El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado”					
16. La atención en las oficinas es rápida y no se hace cola					
17. La calidad del servicio fue mejor que lo esperado					

Anexo 4

Base de datos. Variable uno (X): Calidad de servicio

	Confiabilidad					Seguridad				Empatía					Capacidad de respuesta				Aspectos tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	4	0	13	9	4	9	4	4	9	4	4	7	9	4	4	9	7	9	8	4	4
2	15	11	20	9	4	13	13	15	16	9	13	14	13	17	12	12	11	10	13	12	10	11
3	12	16	12	13	17	12	13	12	15	13	13	15	15	13	14	15	15	17	26	14	16	13
4	9	12	13	13	13	15	9	17	13	13	13	13	9	9	22	17	9	14	4	18	13	15
5	9	9	7	4	9	8	8	4	4	8	9	6	8	4	0	4	8	4	0	0	9	9
52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
6	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
7	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
8	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
9	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
16	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
17	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
18	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
19	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
20	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
21	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
22	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
32	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
33	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
34	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4

	Confiabilidad					Seguridad				Empatia					Capacidad de respuesta				Aspectos tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
35	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
45	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5
46	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5
47	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5
48	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5

Anexo 6

Análisis de fiabilidad

“Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida”

La consistencia interna está basada en el alfa de Cronbach, la que permite calcular la fiabilidad de un instrumento de medida recurriendo a un conjunto de ítems.

Como criterio general, George & Mallery, 2003 (citado en Hernández & Pascal, 2017) sugieren:

“Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	2

Se observa observar que el coeficiente de alfa de Cronbach es igual a 0.904, por consiguiente, se afirma que el resultado es excelente.

Anexo 7

Prueba de normalidad

De acuerdo con la Ho e H1, se tiene el siguiente resultado:

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
N		52	52
Parámetros normales	Media	66.0000	48.3077
	Desviación estándar	25.14975	17.41820
Estadístico de prueba		.114	.119
Sig. asintótica (bilateral)		,047	,038

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 015-2024-UNSCH-EPG/EGAP

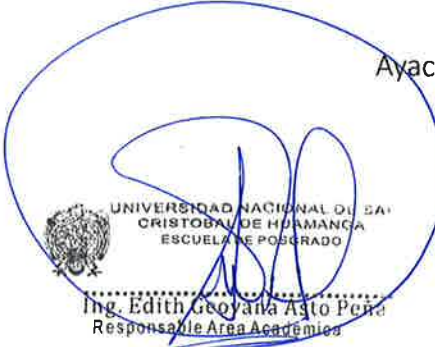
El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado- UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Rori Llacctahuaman Lastra
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari – Kimbiri- Villa Virgen, Cusco 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	23% de similitud
N° DE TRABAJO	2283724961
FECHA	01-feb.-2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Geoyana Asto Peña
Responsable Área Académica

Ayacucho, 01 de Febrero del 2024.

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari – Kimbiri - Villa Virgen, Cusco 2021

por Rori Llacctahuaman Lastra

Fecha de entrega: 01-feb-2024 09:43a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2283724961

Nombre del archivo: TESIS_RORI_010224.docx (523.6K)

Total de palabras: 13226

Total de caracteres: 78569

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pichari – Kimbiri - Villa Virgen, Cusco 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	14%
2	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	ugelpicharikimbirivillavirgen.com Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Abierta para Adultos	<1%

Trabajo del estudiante

9

repositorio.unap.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00273-2023-UNSCH-EPG/D

Siendo las 6:00 p.m. de 2 de Junio de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Mg. Roaldo PINO ANAYA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, por los siguientes miembros: **Dr. Hermes Segundo BERMÚDEZ VALQUI** y **Dr. Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulado, **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PICHARI - KIMBIRI - VILLA VIRGEN, CUSCO 2021**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por el **Bach. Rorí LLACCTAHUAMAN LASTRA**. Teniendo como asesor al **Mg. Jorge Alberto PRADO PALOMINO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Dieciséis (16)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	✓
Aprobado por Mayoría	
Desaprobada por Unanimidad	
Desaprobada por mayoría	

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Rorí LLACCTAHUAMAN LASTRA** el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las 19:30 hrs. Se levanta la sesión.
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 19:50 hrs. Del 02 de junio 2023.

.....
Mg. Roaldo PINO ANAYA
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA
Director de la Unidad de Posgrado - FCEAC

.....
Dr. Hermes Segundo BERMÚDEZ VALQUI
Miembro

.....
Dr. Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ
Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....