

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DOS
DE MAYO, 2023”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,
MENCION: GESTIÓN PÚBLICA**

CESAR AUGUSTO RIVADENEYRA GUZMAN

Tingo María – Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE
NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE
LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Nro. 021-2024-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **8:30 a.m.**, del miércoles 24 de julio del 2024, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DOS DE MAYO, 2023**. A cargo del candidato al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión pública; **CESAR AUGUSTO RIVADENEYRA GUZMAN**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas **10:00 am.**, el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 24 de julio de 2024

DR. LUIS MORALES Y CHOCANO
PRESIDENTE DEL JURADO



MSC. ENDER LÓPEZ TEJADA.
MIEMBRO DEL JURADO

DR. MIGUEL ANGULO CÁRDENAS
MIEMBRO DEL JURADO

DR. TEDY PANDURO RAMÍREZ
ASESOR



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 325 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DOS DE MAYO, 2023	CESAR AUGUSTO RIVADENEYRA GUZMAN	20 % Veinte

Tingo Maria, 15 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
OFICINA DE INVESTIGACION**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO, INVESTIGACIÓN
DOCENTE Y TESISISTA**

I. Datos Generales de Posgrado

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Escuela de posgrado : EPG-UNAS.
Posgrado : Maestría en Ciencias Económicas.
Mención : Gestión Pública.
Título de tesis : La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, 2023.
Autor : Rivadeneyra Guzman Cesar Augusto.
Asesor de tesis : Dr. Tedy Panduro Ramirez.
Programa de investigación : Gestión, economía y negocios.
Línea(s) de investigación : Economía pública.
Eje Temático : Calidad del servicio.
Lugar de ejecución : Provincia de Dos de Mayo, Huánuco.
Duración : Inicio : Marzo 2023
Término : Junio 2023
Financiamiento : FEDU : S/0.00
Propio : S/ 2,767.30
Otros : S/.0.00

Tingo María, Perú, noviembre 2024.

Cesar Augusto Rivadeneyra Guzman

Tesista

Dr. Tedy Panduro Ramirez

Asesor

DEDICATORIA

A DIOS por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi madre, agradecerle por darme la vida, con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi padre, maestro y compañero, por tener siempre una palabra de ánimo, una lección que enseñarme, aunque hoy no pueda abrazarlo físicamente, lo abrazo con el alma.

A mi hija que es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios, eres mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva por haberme dado la oportunidad de formarme como profesional.

A los docentes de la Especialidad de Economía por haber contribuido a mi formación profesional.

Al Dr. Tedy Panduro Ramirez, asesor de la presente tesis, por su tiempo, amistad y por brindarme sus conocimientos que facilitaron el desarrollo, ejecución y culminación de la presente investigación.

A los miembros de mi jurado de tesis: Dr. Luis Morales y Chocano, MSc. Ender López Tejada, y Dr. Miguel Angulo Cárdenas, por sus consejos y tiempo dedicado a la revisión, corrección y sugerencias que permitieron mejorar la presente investigación.

A mis amigos y compañeros de trabajo por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la investigación.

A los directivos y colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo, por brindarme todo el apoyo en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

FICHA CATALOGRÁFICA	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. CAPITULO INTRODUCTORIO.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contexto	1
1.1.2 Descripción.....	4
1.1.3 Explicación	6
1.2 Interrogantes	7
1.2.1 Interrogante en general	7
1.2.2 Especificidad de los interrogantes	7
1.3 Justificación	8
1.3.1 Teórica.....	8
1.3.2 Práctica	8
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 General.....	8
1.4.2 Especificidad de los objetivos	8
1.5 Hipótesis y Variables.....	9
1.5.1 General.....	9
1.5.2 Hipótesis específicas.....	9
1.5.3 Identificación de variables.....	9
1.5.4 Definición conceptual de las variables	10
1.5.5 Operacionalización de variables	11
II. METODOLOGÍA.....	12
2.1 Tipo de investigación	12
2.2 Nivel de investigación	12
2.3 Unidad de análisis.....	12
2.4 Universo poblacional y muestral	12

2.4.1	Determinación del universo poblacional	12
2.4.2	Muestra	13
2.5	Método.....	13
2.6	Aspecto técnico e instrumentos para recoger información.....	14
2.6.1	Técnicas	14
2.6.2	Instrumentos	14
2.7	Procedimientos y análisis de datos	15
2.7.1	Procedimientos	15
2.7.2	Procesamiento de información y análisis	16
III.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	18
3.1	Antecedentes.....	18
3.2	Calidad del servicio	21
3.3	Satisfacción.....	23
3.4	Conceptos y definiciones.....	24
IV.	RESULTADOS	26
4.1	Resultados descriptivos	26
4.1.1	Datos generales.....	26
4.1.2	Variable Calidad del servicio	28
4.1.3	Variable satisfacción del cliente	30
4.2	Resultados Inferenciales	32
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
5.1	Contrastación de hipótesis y correlación de variables.....	35
5.2	Concordancia con estudios similares.....	38
	CONCLUSIONES.....	41
	RECOMENDACIONES	42
	REFERENCIAS	43
	ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1 Estadístico de confiabilidad.....	15
2 <i>Prueba de normalidad</i>	17
3 Sexo del usuario	26
4 <i>Edad del usuario</i>	27
5 <i>Nivel educativo del usuario</i>	27
6 <i>Calidad del servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	28
7 <i>Dimensión confiabilidad en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	29
8 <i>Dimensión capacidad de respuesta en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	29
9 <i>Dimensión empatía en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	30
10 <i>Satisfacción del usuario por el servicio brindado en la UGEL Dos de Mayo</i>	30
11 <i>Dimensión rendimiento percibido por el usuario</i>	31
12 <i>Dimensión expectativas percibidas por el usuario</i>	32
13 <i>Inferencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario</i>	32
14 <i>Inferencia entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	33
15 <i>Inferencia entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	34
16 <i>Inferencia entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario</i>	34
17 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario</i>	35
18 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	36
19 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	37
20 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario</i>	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Página
A Matriz de consistencia	47
B Instrumento de recolección de datos.....	49
C Evaluación de los expertos respecto del instrumento de recolección de datos.....	51
D Instrumento de recolección de datos	54
E <i>Base de datos para la prueba piloto</i>	55
F <i>Base de datos del presente estudio</i>	56

RESUMEN

La presente investigación pretende realizar un análisis del servicio de calidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Dos de Mayo en el año 2023. La existencia de una relación de un cliente con satisfacción y lo que le sirven con calidad fue el objetivo planteado en la administración educativa local de la provincia de Dos de Mayo en el año 2023. La metodología utilizada ha considerado una investigación de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, ha considerado el nivel correlacional para poner a prueba las variables en estudio, utilizando el método hipotético deductivo. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la modelación del servicio de calidad (SERVQUAL), incorporado en el presente estudio, para ello, la muestra seleccionada fue de 238 clientes que acuden diariamente a la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Dos de Mayo. Los resultados muestran que una relación muy significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, obteniéndose un estadístico de Rho de Spearman de 0.921 y un p-valor de 0.000, siendo una correlación positiva y muy significativa al nivel del 0.01.

Palabras clave. Calidad del servicio, satisfacción del usuario, UGEL.

ABSTRACT

This research aims to carry out an analysis of the quality service and user satisfaction of the Local Educational Management Unit of the province of Dos de Mayo in the year 2023. The objective of the research was to determine the relationship between the quality of the service and user satisfaction of the Local Educational Management Unit of the province of Dos de Mayo for 2023 year. Used has considered applied research with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design that methodology. Likewise, the correlational level has been considered to test the variables under study, using the hypothetical deductive method. To develop the research, the SERVQUAL model was used, adapted to the present study; for this, the selected sample was 238 clients who attend the Local Educational Management Unit of the province of Dos de Mayo daily. Is a highly the results show that their relationship between significant quality service and satisfaction customer, obtaining a Spearman's Rho statistic of 0.921 and a p-value of 0.000, being a positive and highly at the 0.01 level significant correlation.

Keywords. Service quality, user satisfaction, UGE.

I. CAPITULO INTRODUCTORIO

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contexto

Hoy en día y debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, países de América Latina y en particular México, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo (Álvarez Botello et al., 2015).

Respecto a la educación, Peñaloza (2005) citado por Calle (2018) señala el procedimiento desde lo interno hacia el externo que especialmente el ser homínido se relaciona con las capacidades inherentes que le sirve entre la cultura, la sociedad y el hombre con esos tres aspectos hay un ligazón corto reflejada por la educación, en ella la rica cultura popular así como la valía de la cultura universal (Calle, 2018).

En el Perú existe una normatividad relacionada con la educación a nivel de los colegios y que esta es normada mediante el dispositivo legal 28044 denominada la educación y su ley general, según indica el ente rector de la educación en el Perú MINEDU (2009) citado por Calle (2018). El quehacer general de la educación es establecido en este dispositivo legal, así como un sistema, la gratuidad de los estudios básicos que propenden a una educación integral, están estandarizados los contenidos para toda la nación ligándose todos los niveles y todas las modalidades. Al mismo tiempo, considera la diversidad intercultural de la humanidad con su aspecto lingüístico y cultural, por lo que se inserta en los estudios de los diferentes niveles las competencias relacionadas a este tema y en los apartados curriculares correspondientes de manera que sirva al incremento intelectual de los alumnos (Calle, 2018).

En los últimos años se ha evidenciado que los clientes son más críticos con la calidad de los servicios recibidos, lo cual demuestra que un elemento primordial en la gestión de la calidad y para el éxito de toda organización, es la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. Para lograr satisfacer al cliente externo, primeramente, deben estar satisfechos los clientes internos; pues, si reciben cada uno de los servicios con la calidad requerida, se pueden sentir motivados para brindar un servicio de excelencia a la sociedad (Nápoles-Nápoles et al., 2016).

Las empresas han mejorado su estándar en las actividades de comercio que realizan, esto debido que actualmente ya existen nuevos modelos de gestión o gerenciales para la provisión de los servicios que prestan y son servicios revolucionarios. Antiguamente la forma como han atendido a los clientes fueron aspectos divisionarios entre empresas comerciales y de fabricantes ello ha contribuido en el pensamiento de la época que tenían las empresas sobre la atención a sus clientes, por ello han debido evolucionar en este pensar de manera que se adapten a la modernidad. Con la globalización como advenimiento, los esquemas de atención al cliente cambiaron, siendo la calidad la que indicará la competición entre distintas empresa para entregar su producto, también una nueva gestión organizacional como práctica, así como la personalización en el trato con el cliente (Cervantes Atia et al., 2018).

Las empresas desean permanecer, quedarse y tener una buena posición en el mercado ya que eso es lo que requiere actualmente el mundo en competencia siendo globalizado ya, puesto que la calidad del bien o del producto producido o servido es lo que manda. La opinión del cliente en su satisfacción, las buenas prácticas para con el personal o colaboradores es una concepción que cala en las empresas actuales puesto que el norte de estas empresas modernas está en el servicio con calidad prestado. Para Camisón, Cruz y González (2006) citado por Pérez Sepúlveda (2018), se ha considerado que la satisfacción

del cliente es el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Se entiende que la satisfacción del cliente se consigue asignándole calidad al servicio ofrecido, de tal forma que las percepciones superen las expectativas. Por el contrario, habrá insatisfacción siempre que las expectativas superen las percepciones (Pérez Sepúlveda, 2018).

La preocupación por la mejora de la educación es cada vez mayor, dado que, en la historia, el desarrollo de las sociedades está sustentado en la mejor y mayor cualificación de sus miembros. En América Latina, la calidad de los servicios educativos pasa por un proceso de estancamiento, debido a que los decisores de las políticas macroeconómicas en la mayoría de los países privilegian otros indicadores, como la economía, la producción o el turismo, mas no una educación de calidad Sánchez (2015) citado por Cueto (2020). En este contexto, según Barón (2016) citado por Cueto (2020) la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) menciona que la educación en América Latina y el Caribe se encuentra en franca decadencia, pues existen por lo menos 73 millones de personas que apenas saben leer, contar y escribir para subsistir, lo que representa un gran problema para el desarrollo de los países comprendidos en esta región (Cueto Huayascachi et al., 2020).

En el ámbito internacional, las grandes organizaciones vienen implementando una gestión de calidad con el claro propósito de garantizar la satisfacción de sus clientes, modificar esta forma de trabajo implica una reestructuración interna. Las empresas y organizaciones enfrentaban importantes dificultades para mantenerse a la vanguardia en cuanto a la satisfacción del consumidor. Entre los principales problemas se encontraban los retrasos en la producción y entrega de productos, la presencia de procesos innecesarios, una falta considerable de coordinación operativa y, en particular, la ausencia de un enfoque en la mejora continua (Flores Paredes, 2021).

En el contexto peruano es reconocido que la ciudadanía exige un estado moderno transformando los servicios que provee, las organizaciones del estado no tienen una cultura de gestión de calidad, es decir todavía se mantiene una filosofía burocrática que frena el progreso de la institución pública. En términos generales, las instituciones no han implementado un proceso de cambio orientado a la gestión de calidad ni han simplificado sus procedimientos. Persisten los trámites complicados y carecen de personal capacitado que garantice un servicio de excelencia (Flores Paredes, 2021).

La UGEL Dos de Mayo no es ajena a esta problemática, puesto que, en los últimos años, la institución ha enfrentado críticas crecientes sobre el desempeño en la administración. Los usuarios han presentado quejas recurrentes, señalando problemas relacionados con los largos tiempos de atención, demoras en la entrega de solicitudes, la atención no adecuada y tramites que están demás. En resumen, el servicio ofrecido a todas luces resulta ineficiente.

En este contexto resulta necesario estudiar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo ofrecido por las instituciones públicas cuya competencia le han sido asignadas al estado y la satisfacción de los usuarios de dichas instituciones.

1.1.2 Descripción

Pérez Sepúlveda (2018) citando a Peña, Olloqui y Aguilar (2013), señala que para el éxito en el ámbito empresarial de estas organizaciones tiene que ver con lo que los trabajadores se sientan satisfecho en el entorno laboral donde se desempeñan, considerado una alerta en los propósitos organizacionales. Es sabido que lo que rinde un trabajador en la empresa depende de su bienestar que la misma empresa le presta o provee en su trabajo, siendo factor clave de la organización. (Pérez Sepúlveda, 2018).

Pérez Sepúlveda (2018) citando a Laca et. al., (2014) indica que la labor que realiza el trabajador es un aspecto importante que debe tenerse en cuenta, comparando si siente

placer o no en el desempeño de su actividad en la organización observando si se siente satisfecho o insatisfecho por la realización específicamente de una tarea. El aspecto mental del trabajador es relacionado a los polos, otro aspecto del trabajador se aprecia con otros polos denominados ejes activacionales. Por otro lado, la activación mental alta y cuando tiene baja la satisfacción señalamos un eje sentimental ansiolíticos y cómodos, en tanto que la activación baja es muy cómoda cuando están satisfechos. Finalmente, los trabajadores cuando pasan por depresiones y tristezas, el nivel de estar satisfechos es menor, en tanto que cuando están entusiasmados y motivados ellos se sienten altamente satisfechos (Pérez Sepúlveda, 2018).

El cliente y su satisfacción es un elemento clave para que un sistema de la empresa tenga éxito. Alcanzarla se ha transformado en un aspecto crucial para las organizaciones, lo que hace necesario emplear la calidad del servicio como medio para lograrlo, tal como indican Goode, Moutinho y Chien (1996) citado por Barros (2021). Con el panorama así, es fundamental que las organizaciones comprendan las experiencias y percepciones de los clientes acerca de la provisión del servicio, con el objetivo de innovarlo y alcanzar su expectativa. La insatisfacción surge cuando las expectativas del cliente superan lo que percibe del servicio recibido (Barros Horna, 2022).

A nivel mundial, la administración pública busca gestionar de manera eficiente los recursos del Estado para beneficiar a la ciudadanía. No obstante, diferentes investigaciones revelan una concepción mala sobre su desempeño, describiéndola como ineficiente, burocrática, prepotente y desconectada lo que es necesidades poblacionales señala Barro (2021) citando a Vázquez (2006) y González (2009), citados por. En respuesta a esta situación, se ha iniciado un proceso global de modernización de la gestión estatal. En este sentido, tanto Europa Unida como los países que cooperan económicamente en su desarrollo

como organización (OCDE) han incorporado con el fin de atender de manera más eficaz las demandas ciudadanas el concepto de calidad total en la gestión (Barros Horna, 2022).

1.1.3 Explicación

Habla sobre la calidad del servicio educativo de las instituciones no representa un traba en el mundo. En los países desarrollados, las empresas han tomado medidas para implementar estrategias de modo que las personas estén satisfechas, llegando incluso a desarrollar instrumentos que evalúan y miden a los empleados cuando atienden con calidad a los diferentes clientes. Con base en los resultados de estos instrumentos, se han propuesto modelos de gestión de procesos que han optimizado el servicio en las instituciones educativas. En Europa, la calidad del servicio educativo es destacada. No obstante, en gran parte de Latinoamérica la situación es distinta, ya que la atención que ofrecen las instituciones encargadas de la educación es deficiente en países como México, Ecuador, Uruguay, Argentina y Perú. Colombia y Chile, por su parte, son la excepción, pues se consideran referentes en la región en términos de calidad educativa (Chamoly Urtecho & Palomino Alvarado, 2021).

La globalización de los mercados ha traído consigo una nueva forma de encarar la competitividad en las organizaciones empresariales que se han trazado como objetivos esenciales para lograra que sus productos o servicios tengan alto nivel de calidad y con ello ser más eficientes y competitivos. Actualmente los consumidores solicitan que los bienes o servicios sean de fácil acceso y más manejables de tal manera que la eficiencia en la provisión de ellos genera una fidelización de parte de los clientes y esta parte es un punto a tener en cuenta por los negocios. En estas circunstancias, al tener conocimiento que los cliente perciben como se presenta las fases de los servicios empresariales, las organizaciones empresariales tiene que realizar un análisis de la parte interna al negocio, así como de la

parte externa, es decir, saber exactamente en que áreas son débiles, en cuál de ellas son fuertes y también saber cuándo aprovechar las oportunidades que se les presenta y como es obvio, tener cuidado con las amenazas que acechan a la organización; todo ello servirá para entender lo que el cliente percibe sobre el servicio que esperar de la organización (Cervantes Atia et al., 2018).

En el Perú, la calidad en la provisión de servicios estatales no ha colmado las expectativas de los usuarios. La administración estatal de la misma forma que sucede en diferentes países es vista muy anquilosa, muy administrativo y distante lo que el poblador requiere de ella, también a la vez, se asocia a situaciones corruptas. Ante esta situación, en 2002 se dio inicio al proceso de modernización de la gestión del Estado con la promulgación de la Ley 27658, cuyo objetivo es impulsar una mejora continua en el funcionamiento de las entidades estatales y garantizar la prestación de servicios de calidad que respondan a las expectativas y necesidades de los ciudadanos (Barros Horna, 2022).

1.2 Interrogantes

1.2.1 Interrogante en general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?

1.2.2 Especificidad de los interrogantes

¿Entre la dimensión confiabilidad y lo que el usuario se satisface en la administración de la educación en Dos de Mayo en el año 2023 como se relaciona?

¿Existe alguna relación entre la dimensión respuesta capaz y usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023?

¿Existe alguna correlación de la empatía dimensional con consumidor satisfecho por donde está la UGEL Dos de Mayo en el año 2023?

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

La presente investigación permite ampliar los conocimientos, así como entender los conceptos, teorías y enfoques que se encuentra enmarcados en la calidad y en el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo. El tema investigado proporciona una clara reflexión y debate académico sobre la base de las teorías que sustentan la provisión calificada para dar el servicio educativo, así como el consumidor satisfecho ante la prestación del servicio educativo. Asimismo, realiza una revisión de las teorías que sustentan la aplicación del concepto de calidad en la prestación de los servicios que proporcionan las instituciones gubernamentales y las organizaciones empresariales.

1.3.2 Práctica

La presente investigación sirve para entender y conocer cómo se relaciona la calificación en la prestación de la demanda educativo con el consumidor satisfecho que hace uso de este servicio en la administración de la educación en Dos de Mayo durante 2023. Asimismo, sirve de base para realizar investigaciones en otras instituciones públicas u organizaciones empresariales. Finalmente, sirve de consulta académica para los estudiantes tanto de pregrado como posgrado referido a la calidad en la prestación del servicio educativo y como se relaciona con el usuario satisfecho por lo que le sirven.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Encontrar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo durante 2023.

1.4.2 Especificidad de los objetivos

Hallar la correlación existente de la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la administración de la educación Dos de Mayo en el año 2023.

Hallar la correlación existente de la respuesta capacitada como dimensión y el consumidor satisfecho como variable en la administración de la educación Dos de Mayo en el año 2023.

Hallar la correlación existente de dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la administración de la educación Dos de Mayo durante 2023.

1.5 Hipótesis y Variables

1.5.1 General

La relación que existe entre el servicio de calidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

1.5.2 Hipótesis específicas

H1: La dimensión confiabilidad y el consumidor satisfecho en la administración de la educación Dos de Mayo durante 2023 se correlaciona positivamente.

H2: La respuesta como capacidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 se relaciona positivamente y significativa.

H3: La empatía como dimensión y el consumidor satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 se relacionan positiva y significativamente.

1.5.3 Identificación de variables

Variable 1

Calidad del servicio

Dimensiones

- Dimensión: Confiabilidad

Indicadores

- Plazos establecidos cumplidos
- Servicio requerido cumplido
- Problema del usuario que es tomado en cuenta

- Dimensión: Respuesta capaz

Indicadores

- Comunicación directa y fluida
- Atención inmediata
- Prestos para atender
- Dimensión: Empatía

Indicadores

- Prestación individualizada
- Atención en horas correctas
- Conversación positiva

Variable 2

Usuario satisfecho

Dimensiones

- Dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores

- Servicio recibido satisfecho
- Cliente conocido
- Servicio prestado con seguridad

- Dimensión: Expectativas

Indicadores

- Atención personalizada
- Información clara
- Conocimiento del servicio

1.5.4 Definición conceptual de las variables

Cliente con satisfacción

Labrador (2006) y Calle (2018) citando a Kotler señalan que la experiencia que tiene el consumidor al consumir un producto y al realizar una comparación con lo que le rinde este con su situación anímica es definido como satisfacción (Calle, 2018).

Calidad del servicio

La calidad según Lalonde (1966) citado por Flores Paredes (2020) nace del latín (qualitas), cuando se traduce al idioma francés se entiendo igual que “qualité” dando a entender a la cualidad, al traducirla al idioma hispano es conocido como calidad; de tal

manera que define calidad como el conjunto cualitativos propios para el bien o lo que se sirve lo diferencia del resto (Flores Paredes, 2021).

1.5.5 Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables del presente estudio se presenta en la siguiente tabla.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
V1: Calidad del servicio	La calidad según Lalonde (1966) citado por Flores Paredes (2020) nace del latín (qualitas), cuando se traduce al idioma francés se entiende igual que "qualité" dando a entender a la cualidad, al traducirla al idioma hispano es conocido como calidad; de tal manera que define calidad como la agrupación de cualidades propios de un bien o servicio que lo diferencia del resto.	La medición de la variable se realizará mediante la cuantificación de sus dimensiones a través de la escala ordinal, considerando los criterios de malo, regular y bueno.	Dimensión 1: Confiabilidad Dimensión 2: Respuestas capaz Dimensión 3: Empatía	Plazos establecidos cumplidos Servicio requerido cumplido Problema del usuario que es tomado en cuenta Comunicación directa y fluida Atención inmediata Prestos para atender Prestación individualizada Atención en horas correctas Conversación positiva	Cuestionario con 12 ítems, de escala tipo Likert que se presentó a través de formularios impresos.	Ordinal
Variable 2: Satisfacción del usuario	Phillip Kotler citado por Labrador (2006) y Calle (2018) señala que el cliente satisfecho tiene un estado emocional en su ánimo al conocer si las experiencias tenidas anteriormente se relacionan mucho con lo que le rinde un producto o servicio.	La medición de la variable se realizará mediante la cuantificación de sus dimensiones a través de la escala ordinal, considerando los criterios de baja, media y alta.	Dimensión 1: Rendimiento percibido Dimensión 2: Expectativas	Satisfacción del servicio Conocimiento del usuario Seguridad del servicio Atención personalizada Información clara Conocimiento del servicio	Cuestionario con 12 ítems, de escala tipo Likert que se presentará a través de formularios impresos.	Ordinal

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación desarrollada es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, sin experimento para el diseño y el tiempo es transeccional. Es aplicada por cuanto se seleccionó a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, como objeto de estudio. Tiene un enfoque cuantitativo ya que tal como señala (Hernandez et al., 2014) mediante el instrumento de recolección de información se obtiene un conjunto de datos cuantitativos para analizar y procesar. Tiene un diseño que no necesita que se experimente puesto la manipulación expresa no se dio entre variables estudiadas (Hernandez et al., 2014). Es de corte transversal ya que la información que se recolectó fue en el año 2023.

2.2 Nivel de investigación

En el presente estudio, el nivel de investigación es correlacional, puesto que tal como indica (Hernandez et al., 2014) se corrobora la existencia de una relación o correlación directa con mucha significancia entre un cliente satisfecho y el servicio con calidad en los maestros o directivos en la UGEL Dos de Mayo.

2.3 Unidad de análisis

Los maestros, funcionarios o administrativos de las distintas instituciones de la UGEL Dos de Mayo en la provincia de Dos de Mayo forman parte de la unidad de análisis en esta investigación.

2.4 Universo poblacional y muestral

2.4.1 Determinación del universo poblacional

La población estudiada fue constituida con los administrados de la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo que son los docentes, directivos y personal administrativo de las distintas instituciones educativas de la provincia de Dos de Mayo. En consecuencia, el tamaño de la población será de 1,243 docentes, directivos y personal administrativo.

2.4.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por un segmento del universo poblacional de docentes, directivos y personal administrativo en los diferentes colegios y escuela en la provincia de Dos de Mayo. El tamaño de muestra se hallará aplicando la formula estadística siguiente:

$$n_0 = \frac{p \cdot q \cdot Z^2 \cdot N}{e^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n_0 : Tamaño de muestra

Z : Nivel de confianza (1.96)

e : Error muestral (0.05)

p : Probabilidad de éxito (0.5)

q : Probabilida de fracaso (0.5)

N : Población (1,243)

Reemplazando en la formula correspondiente se obtuvo:

$$n_0 = \frac{(0.5)(0.5)(1.96)^2(1243)}{(0.05)^2(1243) + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = 294$$

Realizando la corrección de la muestra a través de la siguiente formula, se obtiene:

$$N = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} = \frac{294}{1 + \frac{(294 - 1)}{1243}} = 89.64 = 238$$

En consecuencia, el tamaño de muestra será de 238 docentes, funcionarios y personal administrativo en los diferentes colegios y escuela en la provincia de Dos de Mayo

2.5 Método

El método que se utilizó en el presente estudio es el método hipotético-deductivo, propuesto por el filósofo contemporáneo Karl Popper, que consistió en recabar información de fuente primaria a través de encuestas, para luego describir y analizar las características de las variables en estudio y corroborar su relación haciendo uso de las teorías, con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

2.6 Aspecto técnico e instrumentos para recoger información

2.6.1 Técnicas

El aspecto técnico utilizado en este estudio fue la administración de un cuadernillo encuestativo a los docentes, directivos y personal administrativo de las escuela y colegios en el área de influencia para la administración educativa Dos de Mayo.

2.6.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario que por excelencia es el instrumento utilizado en este tipo de investigaciones. El cuestionario aplicado constó de tres partes, la primera parte corresponde a la información general del encuestado, la segunda parte corresponde a las preguntas relacionadas con la variable calidad del servicio y la tercera a la variable satisfacción del usuario. Un cuestionario ha sido utilizado como cuestionario de la metodología tipo SERVQUAL, ampliamente utilizada, cuya escala de medición denominada escala tipo Likert fue usado con preguntas estructuradas y cerradas con opciones que van desde Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). El instrumento utilizado se muestra en el Anexo B de la presente investigación.

El instrumento utilizado fue validado mediante el juicio de tres expertos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Señalaron que las preguntas formuladas en el cuestionario administrado, cumple con los aspectos de pertinencia, relevancia y claridad en el constructo que todo instrumento de recolección debe cumplir. En el Anexo C se presenta la evaluación realizada por los expertos. Luego de la opinión favorable de los expertos, se procedió a calcular su validez a través de la prueba Binomial arrojando un coeficiente de 0.038 menor al valor crítico de 0.05; en consecuencia, el instrumento utilizado es válido. El cálculo de la prueba de validez se muestra en el Anexo D del presente estudio.

Asimismo, es importante señalar que los usuarios a quienes se encuestó en la UGEL de Dos de Mayo son todos los docentes, directores y personal administrativo del área de influencia de la referida UGEL que asisten diariamente a las instalaciones de ella para hacer seguimiento a los tramites que realizan. No se ha diferenciado por cargo jerárquico a estos usuarios.

No esta demás hay que indicar que previamente se realizó una encuesta piloto al 20% de la muestra (48 usuarios) con el propósito de calibrar el instrumento de medición para determinar su confiabilidad. La referida confiabilidad se calculó utilizando el estadístico de alfa de Cronbach que es uno de los criterios que sirven para determinar la confiabilidad de cualquier instrumento de recolección de información. Los resultados de la prueba piloto desarrollada muestran que el estadístico Alfa de Cronbach fue de 0.981, que indica una confiabilidad es alta en el cuestionario como instrumento para la recolección de información en la presente investigación. La tabla 1 muestra este resultado; asimismo, en el Anexo E se muestra los datos utilizados inicialmente antes de la prueba final.

Tabla 1 *Estadístico de confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	24

2.7 Procedimientos y análisis de datos

2.7.1 Procedimientos

Se realizó la recolección de datos de campo a través de la aplicación de encuestas a todos los 48 usuarios seleccionados de la muestra. Para ello se hizo una selección aleatoria de acuerdo con la llegada de usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo en un día cualquiera de una semana cualquiera y del mes de octubre del presente año. La encuesta se realizó en forma anónima mediante una entrevista directa y solicitándole

responda el cuestionario al usuario luego de ser atendido, con ello se pretende preservar la privacidad de todos los encuestados. Asimismo, previamente se informó al usuario sobre la encuesta y que sus respuestas permitirán conocer lo que prestan el servicio con mucha calificación en lo que perciben por la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo en el año 2023.

2.7.2 *Procesamiento de información y análisis*

El cuestionario una vez contestado por los usuarios fue procesado utilizando el software IBM SPSS Statistics 24, que permitió presentar la información tabuladas en figuras, histogramas y tablas de resumen. A partir de los cuales se realizó el análisis de los resultados, en ella se presentaron las estadísticas descriptivas y los estadísticos inferenciales. En el Anexo F se presenta toda la data utilizada.

Para elegir el estadístico de prueba usado en el análisis de correlación de la presente investigación, se ha aplicado la prueba de normalidad a los datos obtenidos. La tabla 2 muestra los cálculos obtenidos a través del software SSPS. Debido a que la muestra calculada fue mayor a 50, se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Se aprecia que el valor de probabilidad para la variable 1 calidad del servicio tiene un nivel de significatividad de 0.000 mucho menor al nivel teórico del 5% establecido. El valor de probabilidad del cliente que se satisface como la segunda tiene una significatividad de 0.000 mucho menor al nivel teórico del 5% establecido. Se concluyó que no existe normalidad entre los datos, en consecuencia, se utilizó la evaluación que no mide parámetros del estadístico Rho de Spearman que evalúa como se relacionan estas variables.

Tabla 2 *Forma como se distribuyen los datos*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable calidad del servicio	,120	238	,000	,949	238	,000
Variable satisfacción del usuario	,123	238	,000	,948	238	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1 Antecedentes

Barros Horna (2022) en su investigación referida a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad educativa de Trujillo, tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Ejecutora de Educación señalado. El alcance de la investigación fue relacional siendo un estudio básico y no experimento en su diseño con un corte transversal. El universo poblacional estuvo constituido por 3353 individuos distribuidos por profesores, directores y otros administrados e las escuelas y colegios adscritas en la administración educativa trujillana, el espacio muestra lo constituyeron 314 maestros elegidos en forma aleatoria. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para evaluar el servicio de calidad y otro para medir cuan satisfecho está el usuario. Ambos instrumentos fueron validados en términos de contenido mediante el juicio de expertos y sometidos la fiabilidad analítica, y resulta un coeficiente de Cronbach que indica una fiabilidad muy alta (0.973 para la calidad con servicio y 0.985 para el usuario saciado). La verificación de hipótesis fue hecha utilizando métodos que no son paramétricos. Resultados encontrados mostraron que el 46% de los maestros tienen un alto nivel para ser satisfechos, de los cuales el 41% percibe el servicio de calidad como alta. Además, se halló un coeficiente de correlación de 0.944 según Spearman, con $p < 0.01$, concluyendo la existencia positiva fuerte y significativa entre las variables estudiadas en la administración educativa trujillana en el año 2022 (Barros Horna, 2022).

Farfán (2022) en su investigación relacionada con la saciedad del usuario y con calidad el servicio en la administración educativa en Apurímac 2021, se propuso hallar el efecto de la cualificación de servicio con el usuario que tiene satisfacción en la referida UGEL. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional y fue de tipo aplicado. No se utilizó experimentos en su diseño, con un corte transversal y un nivel relacional causal. El universo poblacional incluyó a profesores de la secundaria de la

administración educativa en Aymaraes, compuesta en trescientos veintiséis profesores, y el espacio muestral estuvo integrada por 70 docentes cuya selección fue en forma directa. Para obtener los datos, la técnica utilizada fue la encuesta, y los cuestionarios como instrumento. Uno de ellos, diseñado para medir el servicio de calidad, se basó en el modelo SERVQUAL conteniendo 22 preguntas. El otro, destinado a evaluar al usuario satisfecho, fue construido siguiendo el modelo ACSI y constaba de 20 preguntas. El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 25. Los resultados indicaron que la variable servicio de calidad tiene un efecto muy significativo con 62.6% sobre el usuario satisfecho en la administradora educacional en Apurímac durante el año 2021 (Farfan Davalos, 2021).

Terán Ayaya et al., (2021) en su investigación sobre la calidad del servicio en las organizaciones de Latinoamérica tuvo como objetivo recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo. Metodología: se seleccionaron 150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación con la calidad de servicio, los países de procedencia fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. De los cuales, 90% fueron extraídos de la base SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. Asimismo, las publicaciones identificadas estuvieron publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016-2020. Concluyendo, que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones (Terán Ayay et al., 2021).

Morales Romero et al., (2021) investigo en relación con la calidad servicial y usuarios saciado en la administración educativa uno en SJM cuyo propósito fue hallar como se relaciona el servicio cualificado y el administrado satisfecho en la referida UGEL. La

investigación fue diseñada descriptivamente con correlación y fue cuantitativo en su enfoque. Se realizó con maestros de la administración educativa que, mientras gestionaban trámites, accedieron voluntariamente a responder el instrumento. Las encuestas utilizadas fueron 2 cuyo escalamiento fue tipo Likert. Los resultados revelaron una relación significativa entre las variables, con un coeficiente de Pearson de 0.7145. Asimismo, se determinó que el servicio de calidad estaba bien y un gran porcentaje de los participantes manifestaron un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido (Morales Romero et al., 2021).

Chamoly Urtecho y Palomino Alvarado (2021) en su investigación relacionada con la calidad en la gestión atendiendo al docente en las administraciones educativas de la región San Martín, tuvo como objetivo mostrar características importantes que hubiera en la administración educativa local en esta región. El estudio se apoya en fundamentos teóricos que contribuirán al fortalecimiento del apartado sobre la teoría. Se trata de una investigación básica, no experimentación como diseño y transeccional, el nivel fue la descripción. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados concluyen que la calidad en la gestión implementada por la administración es percibida de manera regular, lo que genera insatisfacción entre los maestros. No obstante, los que administran y los que colaboran también califican el servicio como regular, revelando una falta de concordancia entre las percepciones de los usuarios externos y las de los internos (Chamoly Urtecho & Palomino Alvarado, 2021).

Moncada-Horna et al., (2021) en su investigación relacionada con la investigación, enfocada en el servicio de calidad en las unidades educativas, tuvo como propósito principal encontrar dicha calidad. Para ello, se empleó un diseño transeccional y descriptivo. El estudio se fundamenta en la recopilación de trabajos previos similares, donde estudiaron con muy exhaustivo trabajo de la información obtenida en revistas que pertenecen a la

indexación de Scielo y Redalyc entre otros. Luego de ello, se compararon los hallazgos y se identificó la diferencia que existe entre las expectativas y lo que perciben los maestros. Concluyendo que, la calidad de servicio es regular de acuerdo con la actitud de los clientes (Moncada-Horna et al., 2021).

3.2 Calidad del servicio

Desde mucho tiempo ya se tenía en consideración que los servicios que prestan las organizaciones empresariales deben ser de calidad por lo que no es un asunto de corta data; los clientes siempre han sabido elegir distintos productos o servicios que sean innovadores, que cumplan ciertos estándares para que les deje satisfechos, de esa forma las empresas se han visto en la necesidad de modernizarse para poder atender bien a estos clientes exigentes. Lograr que los clientes elijan entre una u otra empresa hace que estas entren en competencia para ofrecer los productos de mucha calidad, ese proceso puede tardar mucho tiempo para poder fidelizar al cliente, sabiendo que ellos tiene que ir muchas veces a la tienda para poder establecer una alianza de fidelidad por que hay veces de pronto el cliente que no se siente satisfecho con la atención, al instante puede dejar de consumir en esa empresa y tira por la borda todo la planificación y estrategia realizada por dicha empresa, ello debe ser evitado por la empresa para que el cliente compre en otra empresa (Morales Romero et al., 2021).

Servir al cliente con la presentación de productos o servicio de calidad se ha desarrollado en la literatura de un tiempo a otro con mayor énfasis debido a que los clientes son los que tiene que decidir a la hora de adquirir un bien o servicio de tal forma que las empresas tienen que mejorar constantemente sus estrategias de producción y comercialización a fin de obtener el favor de los consumidores que se están tornando muy exigentes. En el caso de una institución que administra la educación tiene como clientes a los administrados que prácticamente están secuestrados y obligados a tomar los servicios de esta institución, los profesores tiene que asistir obligados (Morales Romero et al., 2021).

El servicio de calidad tiene una complejidad al ser una variable puesto que su medición es harto compleja, así como su propia definición, Barros Horna (2021) citando a Setó (2004), señala que el servicio con calidad ha sido enfocado objetivamente, estando este cambiado de centrarse en el cumplimiento de estándares objetivos a uno más subjetivo, con lo que los clientes perciben. Es así como la definición calificativa es la colección de aspectos esenciales que un producto o como se sirve debe poseer para hacer satisfecho a los clientes según Fontalvo y Vergara (2010) citado por Barros Horna (2022), mientras que la calidad del servicio está definida como amplitud de la divergencia que hay entre lo que se piensa que es el servicio y lo que realmente es el servicio que recibe (Barros Horna, 2022).

En la literatura se ha desarrollado modelos relacionados con el servicio de calidad, ellos son el PSQM y la cualidad del servicio (SERVQUAL). El primero que es la percepción de la calidad (PSQM) tiene como partes a funcionalidad de la cualificación referida al servicio ofrecido y la técnica referida a la obtención del cliente. El cliente observa la existencia de una divergencia en lo que le ofrecen y lo que ha percibido en relación a la calidad, teniendo en cuenta que estas definiciones se refieren a lo que de verdad son atendidos los clientes de verificar la prestación de lo ofertado, como respuesta a la divulgación, cuestiones personales, lo que proyecta la empresa, interacción con los clientes y como se relaciona públicamente. Por el contrario, calidad experimentada, está determinada en función al reflejo llegado al cliente cuando la calidad funcional y técnica es experimentado por el según indica Grönroos (1984) citado por (Barros Horna, 2022).

Por otro lado, el modelo denominado servicio de la cualificación (SERVQUAL) según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) citado por Barros Horna (2022) se enfoca directamente para conocer la reacción disconforme que el cliente indica en el consumo de un producto con calidad existente de lo percibido y lo esperado, donde el cliente tiene algunas expectativas referentes por sus conocimientos de la atención; las percepciones

revelan cómo se experimenta realmente el servicio. El objetivo radica que la organización reduzca la brecha del servicio prestado y lo que recibió realmente, de esta manera podrá alcanzar su satisfacción (Barros Horna, 2022).

3.3 Satisfacción

Para Gosso (2008) citado por Barros Horna (2021) la satisfacción del consumidor emocionalmente es un estado que surge al comparar sus expectativas con el servicio recibido por parte de la organización. Pudiendo ser este estado positivo, neutral o negativa. Cuando este es neutral, la empresa solo entrego un servicio sin valor agregado. En caso de ser negativa, el usuario experimenta insatisfacción, lo que podría obligar a la organización a incurrir en costos adicionales para corregir la situación. En contraposición, si positivamente resulta, los consumidores perciben que lo servido superó sus expectativas, generando una satisfacción plena. Esto no solo crea un cliente altamente satisfecho, sino que también motiva al personal al ver el reconocimiento y agradecimiento del cliente por el servicio recibido (Barros Horna, 2022).

Castillo (2011) citado por Sánchez Barturén(2020) indica que estar satisfecho se evalúa a partir de lo que espera el usuario, basadas en la atención recibida en las distintas dimensiones de la calidad. Esta idea sugiere que la satisfacción del usuario se compone de aspectos tanto emocionales como cognitivos, vinculados a diversas dimensiones como la confianza, respuesta capaz, seguridad, amigable y cuestiones físicas. El cliente satisfecho se define como el nivel y la acción de el tras ser atendido, resultado de la comparación entre el rendimiento percibido de dicho servicio o producto y sus expectativas (Sánchez Barturén, 2020).

Para Reyes, Mayo y Loredo (2009) citado por Sánchez Barturén (2020) mencionan cuando un consumidor compra un bien y muestra su predisposición a estar satisfecho y le ofrecen lo servido. Se trata de una valoración que el cliente hace del producto que le

vendieron, y se clasifica según su nivel de estar satisfecho. En este sentido, la satisfacción refleja la expectativa sobre su cumplimiento en el consumo. El cliente satisfecho se condiciona por el rumbo que se dirige la empresa para analizar y mejorar la calidad de sus productos. En resumen, una organización alcanzará tener clientes satisfechos si logra liderar en la excelencia de sus servicios y se mantiene comprometida con el cumplimiento de sus objetivos (Sánchez Barturén, 2020).

Para Jiménez González (2011) citado por Álvarez et al. (2015), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Álvarez et al., 2015).

3.4 Conceptos y definiciones

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es definida por Phillip Kotler, citado por Labrador (2006) y Calle (2018), como el nivel emocional que una persona experimenta al comparar la experiencia obtenida al consumir con lo que esperaba de él. Según su planteamiento, tras adquirir un producto o servicio, los clientes pueden experimentar tres posibles grados de satisfacción: insatisfacción, cuando el rendimiento percibido no alcanza lo que esperaba; satisfacción, cuando el rendimiento es igual a lo que esperaba; y complacencia, cuando el desempeño recibido supera lo que el cliente esperaba (Calle, 2018).

Calidad del servicio

La calidad según Lalonde (1966) citado por Flores Paredes (2020) nace del latín (qualitas), cuando se traduce al idioma francés se entiende igual que “qualité” dando a

entender a la cualidad, al traducirla al idioma hispano es conocido como calidad; de tal manera que define calidad como la colección de aspectos propios sobre el bien o lo servido siendo diferente al resto (Flores Paredes, 2021).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Datos generales

En lo que respecta al sexo del usuario que asisten a la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 47% de los encuestados señalaron tener el sexo femenino, en tanto que 53% indicaron tener sexo masculino. Como es de ver hay un ligero predominio del sexo masculino en los maestros recurren a solicitar tramites educativos de la referida UGEL.

Tabla 3 *Sexo del usuario*

		Sexo del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	111	46,6	46,6	46,6
	Masculino	127	53,4	53,4	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que respecta a la edad del usuario de los que asisten a la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 5% de los encuestados señalaron tener una edad menor a 24 años. El 20% de los encuestados señalaron tener una edad entre 25 y 34 años. EL 33% de los encuestados señalaron tener una edad entre 35 y 44 años. EL 26% de los encuestados señalaron tener una edad entre 45 y 54 años, en tanto que 16% indicaron tener 54 años a más de edad. Tal como se puede apreciar, cerca de un tercio de los usuarios que recurren a solicitar los servicios educativos de la referida UGEL tiene una edad que bordean los 35 a 44 años.

Tabla 4 *Edad del usuario*

		Edad del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor a 24 años	12	5,0	5,0	5,0
	25 a 34 años	47	19,7	19,7	24,8
	35 a 44 años	79	33,2	33,2	58,0
	45 a 54 años	62	26,1	26,1	84,0
	54 a más años	38	16,0	16,0	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

Con respecto al nivel educativo logrado por el usuario de lo que asisten a la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 0.8% de los encuestados señalaron no tener educación. También el 0.8% de los encuestados señalaron tener educación primaria. El 6% de los encuestados señalaron tener educación secundaria. El 37% de los encuestados señalaron tener educación superior técnica, en tanto que 56% indicaron tener educación superior universitaria. Es evidente tal como indica la Tabla 5, más de la mitad de los usuarios de la UGEL Dos de Mayo tiene educación superior universitaria, ello por tratarse de docentes y directores de las instituciones educativas.

Tabla 5 *Nivel educativo del usuario*

		Nivel educativo del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin educación	2	,8	,8	,8
	Primaria	2	,8	,8	1,7
	Secundaria	13	5,5	5,5	7,1
	Técnica	87	36,6	36,6	43,7
	Universitaria	134	56,3	56,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

4.1.2 Variable Calidad del servicio

En lo que se refiere a la cualificación de lo servido en la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 12% de los encuestados señalaron que la calidad del servicio ofrecido es mala. El 37% de los encuestados señalaron que la calidad del servicio ofrecido es regular y el 51% de los encuestados señalaron que la calidad del servicio ofrecido es buena. Tal como muestra la Tabla 6 más de la mitad de los usuarios de la UGEL Dos de Mayo tiene una buena percepción sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 6 Calidad del servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo

		Calidad del servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	28	11,8	11,8	11,8
	Regular	88	37,0	37,0	48,7
	Buena	122	51,3	51,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

Con relación a dimensión confiabilidad en la cualificación de lo servido en la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 14% de los encuestados señalaron que la confiabilidad en la calidad del servicio ofrecido es mala. El 45% de los encuestados señalaron que la confiabilidad es regular el servicio ofrecido sobre calidad y el 40% de los encuestados señalaron que la confiabilidad en el servicio de calidad es buena. En ese sentido, la Tabla 6 muestra que un poco más del 85% de los administrados indicaron que la confiabilidad en el servicio de calidad ofrecido por la UGEL Dos de Mayo en entre regular y buena.

Tabla 7 *Dimensión confiabilidad en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo*

		Dimensión confiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	34	14,3	14,3	14,3
	Regular	108	45,4	45,4	59,7
	Buena	96	40,3	40,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que se refiere a la respuesta con capacidad dimensional de calidad del servicio que brinda la administración educativa Dos de Mayo, el 13% de los sujetos indicaron que la respuesta con capacidad del servicio cualificado ofrecido es mala. El 47% de los administrados señalaron la respuesta capaz respecto al servicio de calidad ofrecido es regular y el 40% de los administrados indicaron que la respuesta capaz respecto al servicio de calidad ofrecido es buena. En ese sentido, la Tabla 8 muestra que un poco más del 87% de los administrados indicaron que la respuesta capaz respecto al servicio con calidad por la UGEL Dos de Mayo en entre regular y buena.

Tabla 8 *Dimensión capacidad de respuesta en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo*

		Dimensión capacidad de respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	30	12,6	12,6	12,6
	Regular	112	47,1	47,1	59,7
	Buena	96	40,3	40,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

Por su parte sobre la dimensión empatía en el servicio de calidad que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 16% de los encuestados señalaron que la empatía respecto a la calidad del servicio ofrecido es mala. El 41% de los encuestados

señalaron que la empatía respecto al servicio con calidad que otorgan fue regularon y el 43% de los encuestados señalaron que la empatía respecto a la calidad del servicio ofrecido es buena. Tal como se aprecia en la Tabla 9 muestra que un poco más del 84% de los encuestados indicaron que la empatía respecto a la calidad del servicio ofrecido por la UGEL Dos de Mayo en entre regular y buena.

Tabla 9 *Dimensión empatía en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo*

		Dimensión empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	37	15,5	15,5	15,5
	Regular	99	41,6	41,6	57,1
	Buena	102	42,9	42,9	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

4.1.3 Variable satisfacción del cliente

En lo que se refiere a la satisfacción del usuario por el servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 10% de los encuestados señalaron que la satisfacción del usuario es baja. El 36% de los administrados señalaron que el usuario satisfecho es medio y el 54% de los administrados señalaron que el usuario satisfecho es alto. Tal como muestra la Tabla 10 el 90% de los administrado en UGEL Dos de Mayo reportan tener una mediana y alta satisfacción sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 10 *Satisfacción del usuario por el servicio brindado en la UGEL Dos de Mayo*

		Satisfacción del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	10,1	10,1	10,1
	Media	85	35,7	35,7	45,8
	Alta	129	54,2	54,2	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que se refiere a percepción del rendimiento dimensional en el usuario satisfecho por la atención que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 13% de los encuestados señalaron que el rendimiento esperado para el usuario satisfecho es bajo. El 33% de los administrados señalaron que el rendimiento esperado para el usuario satisfecho es medio y el 55% de los encuestados señalaron que el rendimiento esperado para el usuario satisfecho es alto. Tal como muestra la Tabla 11 el 87% de los maestros de la UGEL Dos de Mayo indican tener una mediana y alta percepción del rendimiento percibido sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 11 *Dimensión rendimiento percibido por el usuario*

		Dimensión rendimiento esperado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	30	12,6	12,6	12,6
	Media	78	32,8	32,8	45,4
	Alta	130	54,6	54,6	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que se refiere a la dimensión expectativas en el usuario satisfecho por el servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 10% de los encuestados señalaron que las expectativas para la satisfacción del usuario son bajas. El 34% de los encuestados señalaron que las expectativas para la satisfacción del usuario son medias y el 56% de los encuestados señalaron que las expectativas para la satisfacción del usuario son altas. Tal como muestra la Tabla 12 el 90% de los administrado en UGEL Dos de Mayo indican tener una mediana y alta expectativas sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 12 *Dimensión expectativas percibidas por el usuario*

		Dimensión expectativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	10,1	10,1	10,1
	Media	81	34,0	34,0	44,1
	Alta	133	55,9	55,9	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

4.2 Resultados Inferenciales

Es importante conocer el porcentaje de los que asisten a la administración educativa de la localidad que señalan las diversas categorías de la calidad del servicio con las diversas categorías del usuario satisfecho respecto de esta. De los maestros que señalaron que la calidad de servicio es mala, el 8.4% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. De los usuarios que indicaron que la calidad del servicio es regular, el 29.8% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a los usuarios que señalaron que el servicio de calidad fue bueno, el 48.7% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 13 *Inferencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario				
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad del servicio	Mala	Recuento	20	8	0	28
		% del total	8,4%	3,4%	0,0%	11,8%
	Regular	Recuento	4	71	13	88
		% del total	1,7%	29,8%	5,5%	37,0%
	Buena	Recuento	0	6	116	122
		% del total	0,0%	2,5%	48,7%	51,3%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

Con relación a la dimensión confiabilidad de la variable servicio de calidad y usuario satisfecho en la administración educativa local, de los usuarios que señalaron que la dimensión confiabilidad es malo, el 7.6% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. De los usuarios que indicaron que la dimensión confiabilidad es regular, el 27.3% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a los usuarios que señalaron que la dimensión confiabilidad fue bueno, el 38.2% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 14 *Inferencia entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario*

Tabla cruzada Dimensión confiabilidad*Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Baja	Media	Alta		
Dimensión confiabilidad	Mala	Recuento	18	16	0	34
		% del total	7,6%	6,7%	0,0%	14,3%
	Regular	Recuento	5	65	38	108
		% del total	2,1%	27,3%	16,0%	45,4%
	Buena	Recuento	1	4	91	96
		% del total	0,4%	1,7%	38,2%	40,3%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

Con relación a respuesta capaz dimensional en variable servicio de calidad y usuario satisfecho en la administración educativa local, los que asisten señalaron que la dimensión respuesta capaz fue malo, el 8.4% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. Los administrados que indicaron que la dimensión respuesta capaz es regular, el 29.8% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a los asistentes señalaron que la dimensión respuesta capaz fue bueno, el 38.2% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 15 *Inferencia entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

Tabla cruzada Dimensión capacidad de respuesta*Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Baja	Media	Alta	
Dimensión capacidad de respuesta	Mala	Recuento	20	10	0	30
		% del total	8,4%	4,2%	0,0%	12,6%
	Regular	Recuento	3	71	38	112
		% del total	1,3%	29,8%	16,0%	47,1%
	Buena	Recuento	1	4	91	96
		% del total	0,4%	1,7%	38,2%	40,3%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

Con relación a empática dimensional en variable servicio cualificado en asistentes satisfecho en la administración educativa local, de los usuarios que señalaron que la dimensión empatía es malo, el 9.7% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. De los administrados indicaron que la dimensión empatía es regular, el 26.5% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a asistentes señalaron que empática dimensional fue bueno, el 39.5% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 16 *Inferencia entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario*

Tabla cruzada Dimensión empatía*Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Baja	Media	Alta	
Dimensión empatía	Mala	Recuento	23	14	0	37
		% del total	9,7%	5,9%	0,0%	15,5%
	Regular	Recuento	1	63	35	99
		% del total	0,4%	26,5%	14,7%	41,6%
	Buena	Recuento	0	8	94	102
		% del total	0,0%	3,4%	39,5%	42,9%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de hipótesis y correlación de variables

Hipótesis general

La relación que existe entre el servicio de calidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo se observa en la Tabla 17.

Tabla 17 *Coeficiente de correlación de Spearman entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario*

			Variable calidad del servicio	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

En la Tabla 17 se aprecia que el estadístico Rho de Spearman para las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente es 0.921, positivo y muy alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, lo que se relacionan es significativamente alta de la cualificación de calidad y el asistente satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa y directa entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo la Tabla 18 señala.

Tabla 18 *Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario*

			Dimensión confiabilidad	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

En la Tabla 18 se aprecia que el estadístico para la correlación de la dimensión confiabilidad y cliente satisfecho es 0.838, positivo y alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, la correlación existente entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es significativamente alta.

Hipótesis específica 2

La relación que existe la respuesta como capacidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo se observa en la Tabla 19.

Tabla 19 *Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

Correlaciones			Dimensión capacidad de respuesta	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

En la Tabla 19 se aprecia que el estadístico Rho de Spearman para la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del cliente es 0.869, positivo y alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, la relación existente entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es significativamente alta.

Hipótesis específica 3

La empatía dimensional está relacionado con asistente satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo se observa en la Tabla 20.

Tabla 20 *Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario*

			Dimensión empatía	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Se muestra mediante Tabla 20 se aprecia a estadístico correlacional para la dimensión empatía y satisfacción del cliente es 0.878, positivo y alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, la relación existente entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es significativamente alta.

5.2 Concordancia con estudios similares

Los resultados de la presente investigación concuerdan con la investigación realizada por Barros Horna (2022) en su investigación referida a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, mostraron que el 46% de los maestros tienen un alto nivel para ser satisfechos, de los cuales el 41% percibe el servicio de calidad como alta. Además, se halló un coeficiente de correlación de 0.944 según Spearman, con $p < 0.01$, concluyendo la existencia positiva fuerte y significativa entre las variables estudiadas en la administración educativa trujillana en el año 2022

Los resultados de la presente investigación concuerdan con la investigación realizada por Farfán (2022) en su investigación relacionada con el servicio de calidad y el usuario satisfecho en la administración educativa apurimeña para 2021. Señalan que la variable servicio de calidad afecta de manera significativa con 62.6% en el usuario satisfecho en la administración educativa apurimeña.

Los resultados de la presente investigación concuerdan con la investigación realizada por Terán Ayaya et al., (2021) es su informe sobre el servicio cualificado en instituciones latinoamericanas. Señalan que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio se basan en el modelo SERVQUAL, por lo que su réplica para otros estudios está garantizada y analiza lo que el usuario percibe frente al servicio de calidad ofrecidos por las instituciones.

Lo encontrado en nuestro estudio concuerda con la investigación realizada por Morales Romero et al., (2021) cuyo informe realizado referido al servicio cualificado y la satisfacción del asistente en la administración educativa uno san juan miraflores. Señalan que existe una correlación alta entre las variables, siendo r de Pearson igual a 0,7145. Además, el nivel del servicio de calidad era buena y gran parte de ellos estaban muy contentos con la atención.

Lo encontrado en nuestro estudio concuerda con la investigación realizada por Chamoly Urtecho y Palomino Alvarado (2021) que se refiere con lo gestionable del servicio cualificado al administrado en las UGEL de San Martín. Indican lo gestionable del servicio cualificado desarrollada por la institución es “regular” generando descontento en los administrados por la atención ofrecida en la UGEL, empero, los colaboradores y altos administrativos señalaron que la atención es “regular”; lo que indica, que no hay coincidencia y tampoco igualdad en lo respondido por los administrados del interior de la institución como del exterior.

Lo encontrado en nuestro estudio concuerda con la investigación realizada por Moncada-Horna et al., (2021) que está relacionada con la cualificación servicial para Unidades de Gestión Educativa Local. Tuvo como objetivo identificar la calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local, para ello, se utilizó un diseño descriptivo-transversal. Realizaron un análisis de la información recolectada, a través de la base de datos de revistas indexadas con Scielo, Ridalyc, determinaron la diferencia que existe al adquirir un servicio que cree estará bien pero que no es así. Concluyen que, el servicio de calidad es regular de acuerdo con lo contestado en el cuestionario por los administrados.

CONCLUSIONES

En la administración educativa de Dos de Mayo lo que se relaciona con el servicio cualificado y el asistente contento es muy significativa. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario es 0.921, positivo y muy alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo muy significativa al nivel de 0.01.

Lo relacionado de satisfacción del asistente con dimensión confiabilidad del usuario de administración educativa Dos de Mayo es muy significativa. El estadístico de correlación de la confiabilidad con asistente contento fue 0.838, positivo y alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo muy significativa al nivel de 0.01.

Lo relacionado de la respuesta capaz dimensional con asistentes contentos para los administrado en la administración educativa Dos de Mayo es muy significativa. El estadístico correlacional de la respuesta capaz y asistentes contentos fue 0.869, positivo y alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo significativa al nivel de 0.01.

La correlación de dimensión empática con asistente contento en los administrados para la administración educativa Dos de Mayo es muy significativa. El estadístico de Rho de Spearman de la empatía y la satisfacción del usuario es 0.878, positivo y alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo significativa al nivel de 0.01.

RECOMENDACIONES

Programar y ejecutar un plan de capacitación relacionado al servicio cualificado en la educación de la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo a sus colaboradores a fin de mejorar la percepción sobre este servicio que tiene los usuarios.

Realizar talleres motivacionales y de divulgación de los servicios educativos que presta la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo tanto para los colaboradores de la institución, así como para los usuarios que acuden a diario las instalaciones de la institución.

A la academia se le recomienda proseguir estudios de este tipo para medir otras dimensiones de las variables en estudio; así como, incorporar nuevas variables para conocer la relación que existe entre ambas variables.

REFERENCIAS

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de estudiantes con servicios educativos brindados por instituciones de educ superior. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Barros Horna, A. F. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una unidad ejecutora educación de Trujillo, 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Calle, H. (2018). Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11, 27–40. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Chamoly Urtecho, K., & Palomino Alvarado, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 377–403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020).

- Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Farfan Davalos, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac – Perú, 2021. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Flores Paredes, K. K. (2021). Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Tarapoto, 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In M. Editores (Ed.), *McGraw-Hill/Interamericana* (6ta ed., Vol. 53, Issue 9). MacGraw Hill.
- Moncada-Horna, J. F., Barrutia Araujo, L. E., Ruiz-Camus, C. E., Vargas Villacorta, J. C., Palomino Alvarado, G. del P., & Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341–1358. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333
- Morales Romero, G., Paucar Manrique, Y., León Velarde, C., Matos Manguinuri, J., Pujay Cristobal, O., & Gutiérrez Zubieta, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311–1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Nápoles-Nápoles, L. Y., Tamayo-García, P., & Moreno-Pino, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1–17. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Pérez Sepúlveda, G. (2018). Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de

Colombia. *RIEE / Revista Internacional de Estudios En Educación*, 18(2), 65–77.

<https://doi.org/10.37354/riee.2018.181>

Sánchez Barturén, M. A. (2020). La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Terán Ayay, T. N., Gonzales Vasquez, J., Ramirez-López, R., & Pilar, P. A. G. del. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

ANEXOS

Anexo A *Matriz de consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Dos de Mayo, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	La investigación es de tipo aplicada con alcance correlacional, de diseño no experimental y corte transversal
			Población y muestra
			La población de estudio fue constituida por los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo que son los docentes o directivos de las distintas instituciones educativas de la provincia de Dos de Mayo. En consecuencia, el tamaño de la población será de 1,243 docentes y directivos.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	La muestra fue constituida por un segmento de la población de docentes o directivos de las distintas instituciones educativas de la provincia de Dos de Mayo. Siendo 238 usuarios seleccionados aleatoriamente.
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Variables y dimensiones
			Calidad del servicio Dimensión 1: Confiabilidad

			Dimensión 2: Capacidad de respuesta Dimensión 3: Empatía
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Satisfacción del usuario
			Dimensión 1: Rendimiento percibido Dimensión 1: Expectativas
			Técnicas e instrumentos
			La técnica que se utilizará será la encuesta El instrumento a utilizar será el cuestionario

Anexo B Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO**

ENCUESTA

Buenos días estimado usuario, a continuación, le presentamos un formato de encuesta que estamos realizando para conocer su opinión y expectativas sobre la atención en la UGEL Dos de Mayo.

Cada pregunta tiene cinco casilleros enumerados del 1 al 5 para consignar su respuesta marcando con un aspa (X) el casillero que estime por conveniente. La valoración es la siguiente: (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Indiferente. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

Muchas gracias por su tiempo que será de mucha utilidad para nosotros.

ASPECTOS GENERALES DEL USUARIO

Sexo: F () M ()

Edad:

Grado de instrucción: Sin estudios (). Primaria (). Secundaria (). Superior Técnica (). Superior Universitaria ()

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO									
Dimensión 1: Confiabilidad					1	2	3	4	5
1	Cuando usted tiene una queja, problema o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo.								
2	La UGEL Dos de Mayo concluye el servicio en el tiempo esperado.								
3	La UGEL Dos de Mayo cumple con los servicios complementarios que ofrece								
4	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo, realiza bien el servicio que Ud. solicita.								
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					1	2	3	4	5
5	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo cuentan con el suficiente conocimiento para atenderlo.								
6	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo actúan de inmediato ante alguna dificultad.								
7	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo le brindan un servicio con prontitud.								
8	La UGEL Dos de Mayo tiene equipos y tecnología de apariencia moderna para su atención.								
Dimensión 3: Empatía					1	2	3	4	5

9	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo se preocupan por su interés y su servicio.					
10	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo comprenden las necesidades específicas de sus clientes.					
11	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes.					
12	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo lo tratan siempre con cortesía.					
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
Dimensión 1: Rendimiento percibido		1	2	3	4	5
13	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo solucionan los problemas en la prestación de servicio.					
14	Existe interés por parte de la UGEL Dos de Mayo por satisfacer las necesidades del cliente.					
15	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo son claros en las explicaciones o informaciones dadas.					
16	Se siente satisfecho con el desempeño de los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo.					
17	Está de acuerdo con los resultados obtenidos por el servicio.					
18	Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la UGEL Dos de Mayo.					
Dimensión 2: Expectativas		1	2	3	4	5
19	Considera que el profesionalismo de los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo es el esperado.					
20	La UGEL Dos de Mayo cumple con el servicio que esperaba.					
21	Considera que, en la UGEL Dos de Mayo, existen las comodidades para una experiencia agradable.					
22	Está de acuerdo en recomendar, a sus amistades, visitar la UGEL Dos de Mayo.					
23	Es de su satisfacción que el personal esté dispuesto a atenderlo.					
24	Se siente satisfecho con el horario de atención establecido al cliente.					

Anexo C Evaluación de los expertos respecto del instrumento de recolección de datos

EXPERTO 1

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI		NO		OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X				
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X				
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X				

OBSERVACIONES:

.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: TEDY PANDURO RAHIREZ
 Grado Académico: DR. EN ECONOMIA



 Firma

EXPERTO 2

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI		NO		OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X				---
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X				---
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X				---

OBSERVACIONES:

NINGUNA.....

.....

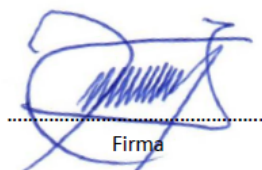
.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: CARLOS JUNNIOR HUAMAN ROJAS

Grado Académico: MAESTRO

Tingo María, 30 de setiembre de 2023



Firma

EXPERTO 3

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X		Ninguna
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		Ninguna
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X		Ninguna

OBSERVACIONES:

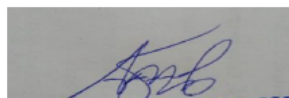
.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: Sergio Martín Arana Cardenas

Grado Académico: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Tingo María, 30 de setiembre de 2023.



.....
 Firma

Anexo F Base de datos del presente estudio

Datos_Cesar Rivadeneira.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unícode ON

18°C Mayorm. nubla... 00:30 2/11/2013

	Sexo	Edad	Educa c	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Edad usua r
1	1	59	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	1	45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	39	5	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	2	39	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
5	2	57	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
6	1	26	5	3	1	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	5	2
7	1	39	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
8	2	58	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5
9	2	59	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
10	2	59	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
11	2	58	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5
12	2	55	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
13	2	60	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
14	1	44	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
15	2	41	5	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	1	50	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1
17	2	42	5	3	2	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
18	1	37	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3
19	2	51	5	3	2	2	2	2	2	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	1	40	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	1	50	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
22	2	47	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	1	25	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	1	28	5	3	2	2	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	2	5	3	2	2
25	1	42	5	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	1	23	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	2	55	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
28	2	44	5	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
29	1	56	4	3	1	1	3	3	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3
30	1	25	5	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	4	4	5	4
31	2	57	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2
32	1	55	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	1	42	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
34	2	50	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
35	1	59	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
36	1	45	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Datos_Cesar Rivadeneira.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unícode ON

18°C Mayorm. nubla... 00:31 2/11/2013

	Sexo	Edad	Educa c	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Edad usua r
211	2	26	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
212	2	38	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3
213	1	39	5	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3
214	2	45	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4
215	2	29	5	4	5	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	2
216	2	41	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3
217	2	50	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
218	2	37	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3
219	2	59	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5
220	2	42	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3
221	1	54	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
222	2	47	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3
223	2	23	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
224	1	23	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
225	2	52	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	1	46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	1	38	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
228	2	23	5	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
229	2	21	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	1
230	1	27	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2
231	1	38	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4
232	2	44	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
233	1	27	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	4	4	2
234	1	29	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2
235	2	30	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
236	1	42	5	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
237	1	31	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2
238	1	46	5	4	5	4	5	4	5	4																		

DEDICATORIA

A DIOS por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi madre, agradecerle por darme la vida, con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi padre, maestro y compañero, por tener siempre una palabra de ánimo, una lección que enseñarme, aunque hoy no pueda abrazarlo físicamente, lo abrazo con el alma.

A mi hija que es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios, eres mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva por haberme dado la oportunidad de formarme como profesional.

A los docentes de la Especialidad de Economía por haber contribuido a mi formación profesional.

Al Dr. Tedy Panduro Ramirez, asesor de la presente tesis, por su tiempo, amistad y por brindarme sus conocimientos que facilitaron el desarrollo, ejecución y culminación de la presente investigación.

A los miembros de mi jurado de tesis: Dr. Luis Morales y Chocano, MSc. Ender López Tejada, y Dr. Miguel Angulo Cárdenas, por sus consejos y tiempo dedicado a la revisión, corrección y sugerencias que permitieron mejorar la presente investigación.

A mis amigos y compañeros de trabajo por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la investigación.

A los directivos y colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo, por brindarme todo el apoyo en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

FICHA CATALOGRÁFICA	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. CAPITULO INTRODUCTORIO.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contexto	1
1.1.2 Descripción.....	4
1.1.3 Explicación	6
1.2 Interrogantes	7
1.2.1 Interrogante en general	7
1.2.2 Especificidad de los interrogantes	7
1.3 Justificación	8
1.3.1 Teórica.....	8
1.3.2 Práctica	8
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 General.....	8
1.4.2 Especificidad de los objetivos	8
1.5 Hipótesis y Variables.....	9
1.5.1 General.....	9
1.5.2 Hipótesis específicas.....	9
1.5.3 Identificación de variables.....	9
1.5.4 Definición conceptual de las variables	10
1.5.5 Operacionalización de variables	11
II. METODOLOGÍA.....	12
2.1 Tipo de investigación	12
2.2 Nivel de investigación	12
2.3 Unidad de análisis.....	12
2.4 Universo poblacional y muestral	12

2.4.1	Determinación del universo poblacional	12
2.4.2	Muestra	13
2.5	Método.....	13
2.6	Aspecto técnico e instrumentos para recoger información.....	14
2.6.1	Técnicas	14
2.6.2	Instrumentos	14
2.7	Procedimientos y análisis de datos	15
2.7.1	Procedimientos	15
2.7.2	Procesamiento de información y análisis	16
III.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	18
3.1	Antecedentes.....	18
3.2	Calidad del servicio	21
3.3	Satisfacción.....	23
3.4	Conceptos y definiciones.....	24
IV.	RESULTADOS	26
4.1	Resultados descriptivos	26
4.1.1	Datos generales.....	26
4.1.2	Variable Calidad del servicio	28
4.1.3	Variable satisfacción del cliente	30
4.2	Resultados Inferenciales	32
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
5.1	Contrastación de hipótesis y correlación de variables.....	35
5.2	Concordancia con estudios similares.....	38
	CONCLUSIONES.....	41
	RECOMENDACIONES	42
	REFERENCIAS	43
	ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1 Estadístico de confiabilidad.....	15
2 <i>Prueba de normalidad</i>	17
3 Sexo del usuario	26
4 <i>Edad del usuario</i>	27
5 <i>Nivel educativo del usuario</i>	27
6 <i>Calidad del servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	28
7 <i>Dimensión confiabilidad en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	29
8 <i>Dimensión capacidad de respuesta en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	29
9 <i>Dimensión empatía en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo</i>	30
10 <i>Satisfacción del usuario por el servicio brindado en la UGEL Dos de Mayo</i>	30
11 <i>Dimensión rendimiento percibido por el usuario</i>	31
12 <i>Dimensión expectativas percibidas por el usuario</i>	32
13 <i>Inferencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario</i>	32
14 <i>Inferencia entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	33
15 <i>Inferencia entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	34
16 <i>Inferencia entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario</i>	34
17 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario</i>	35
18 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	36
19 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	37
20 <i>Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario</i>	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Página
A Matriz de consistencia	47
B Instrumento de recolección de datos.....	49
C Evaluación de los expertos respecto del instrumento de recolección de datos.....	51
D Instrumento de recolección de datos	54
E <i>Base de datos para la prueba piloto</i>	55
F <i>Base de datos del presente estudio</i>	56

RESUMEN

La presente investigación pretende realizar un análisis del servicio de calidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Dos de Mayo en el año 2023. La existencia de una relación de un cliente con satisfacción y lo que le sirven con calidad fue el objetivo planteado en la administración educativa local de la provincia de Dos de Mayo en el año 2023. La metodología utilizada ha considerado una investigación de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, ha considerado el nivel correlacional para poner a prueba las variables en estudio, utilizando el método hipotético deductivo. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la modelación del servicio de calidad (SERVQUAL), incorporado en el presente estudio, para ello, la muestra seleccionada fue de 238 clientes que acuden diariamente a la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Dos de Mayo. Los resultados muestran que una relación muy significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, obteniéndose un estadístico de Rho de Spearman de 0.921 y un p-valor de 0.000, siendo una correlación positiva y muy significativa al nivel del 0.01.

Palabras clave. Calidad del servicio, satisfacción del usuario, UGEL.

ABSTRACT

This research aims to carry out an analysis of the quality service and user satisfaction of the Local Educational Management Unit of the province of Dos de Mayo in the year 2023. The objective of the research was to determine the relationship between the quality of the service and user satisfaction of the Local Educational Management Unit of the province of Dos de Mayo for 2023 year. Used has considered applied research with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design that methodology. Likewise, the correlational level has been considered to test the variables under study, using the hypothetical deductive method. To develop the research, the SERVQUAL model was used, adapted to the present study; for this, the selected sample was 238 clients who attend the Local Educational Management Unit of the province of Dos de Mayo daily. Is a highly the results show that their relationship between significant quality service and satisfaction customer, obtaining a Spearman's Rho statistic of 0.921 and a p-value of 0.000, being a positive and highly at the 0.01 level significant correlation.

Keywords. Service quality, user satisfaction, UGE.

I. CAPITULO INTRODUCTORIO

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contexto

Hoy en día y debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, países de América Latina y en particular México, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo (Álvarez Botello et al., 2015).

Respecto a la educación, Peñaloza (2005) citado por Calle (2018) señala el procedimiento desde lo interno hacia el externo que especialmente el ser homínido se relaciona con las capacidades inherentes que le sirve entre la cultura, la sociedad y el hombre con esos tres aspectos hay un ligazón corto reflejada por la educación, en ella la rica cultura popular así como la valía de la cultura universal (Calle, 2018).

En el Perú existe una normatividad relacionada con la educación a nivel de los colegios y que esta es normada mediante el dispositivo legal 28044 denominada la educación y su ley general, según indica el ente rector de la educación en el Perú MINEDU (2009) citado por Calle (2018). El quehacer general de la educación es establecido en este dispositivo legal, así como un sistema, la gratuidad de los estudios básicos que propenden a una educación integral, están estandarizados los contenidos para toda la nación ligándose todos los niveles y todas las modalidades. Al mismo tiempo, considera la diversidad intercultural de la humanidad con su aspecto lingüístico y cultural, por lo que se inserta en los estudios de los diferentes niveles las competencias relacionadas a este tema y en los apartados curriculares correspondientes de manera que sirva al incremento intelectual de los alumnos (Calle, 2018).

En los últimos años se ha evidenciado que los clientes son más críticos con la calidad de los servicios recibidos, lo cual demuestra que un elemento primordial en la gestión de la calidad y para el éxito de toda organización, es la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. Para lograr satisfacer al cliente externo, primeramente, deben estar satisfechos los clientes internos; pues, si reciben cada uno de los servicios con la calidad requerida, se pueden sentir motivados para brindar un servicio de excelencia a la sociedad (Nápoles-Nápoles et al., 2016).

Las empresas han mejorado su estándar en las actividades de comercio que realizan, esto debido que actualmente ya existen nuevos modelos de gestión o gerenciales para la provisión de los servicios que prestan y son servicios revolucionarios. Antiguamente la forma como han atendido a los clientes fueron aspectos divisionarios entre empresas comerciales y de fabricantes ello ha contribuido en el pensamiento de la época que tenían las empresas sobre la atención a sus clientes, por ello han debido evolucionar en este pensar de manera que se adapten a la modernidad. Con la globalización como advenimiento, los esquemas de atención al cliente cambiaron, siendo la calidad la que indicará la competición entre distintas empresa para entregar su producto, también una nueva gestión organizacional como práctica, así como la personalización en el trato con el cliente (Cervantes Atia et al., 2018).

Las empresas desean permanecer, quedarse y tener una buena posición en el mercado ya que eso es lo que requiere actualmente el mundo en competencia siendo globalizado ya, puesto que la calidad del bien o del producto producido o servido es lo que manda. La opinión del cliente en su satisfacción, las buenas prácticas para con el personal o colaboradores es una concepción que cala en las empresas actuales puesto que el norte de estas empresas modernas está en el servicio con calidad prestado. Para Camisón, Cruz y González (2006) citado por Pérez Sepúlveda (2018), se ha considerado que la satisfacción

del cliente es el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Se entiende que la satisfacción del cliente se consigue asignándole calidad al servicio ofrecido, de tal forma que las percepciones superen las expectativas. Por el contrario, habrá insatisfacción siempre que las expectativas superen las percepciones (Pérez Sepúlveda, 2018).

La preocupación por la mejora de la educación es cada vez mayor, dado que, en la historia, el desarrollo de las sociedades está sustentado en la mejor y mayor cualificación de sus miembros. En América Latina, la calidad de los servicios educativos pasa por un proceso de estancamiento, debido a que los decisores de las políticas macroeconómicas en la mayoría de los países privilegian otros indicadores, como la economía, la producción o el turismo, mas no una educación de calidad Sánchez (2015) citado por Cueto (2020). En este contexto, según Barón (2016) citado por Cueto (2020) la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) menciona que la educación en América Latina y el Caribe se encuentra en franca decadencia, pues existen por lo menos 73 millones de personas que apenas saben leer, contar y escribir para subsistir, lo que representa un gran problema para el desarrollo de los países comprendidos en esta región (Cueto Huayascachi et al., 2020).

En el ámbito internacional, las grandes organizaciones vienen implementando una gestión de calidad con el claro propósito de garantizar la satisfacción de sus clientes, modificar esta forma de trabajo implica una reestructuración interna. Las empresas y organizaciones enfrentaban importantes dificultades para mantenerse a la vanguardia en cuanto a la satisfacción del consumidor. Entre los principales problemas se encontraban los retrasos en la producción y entrega de productos, la presencia de procesos innecesarios, una falta considerable de coordinación operativa y, en particular, la ausencia de un enfoque en la mejora continua (Flores Paredes, 2021).

En el contexto peruano es reconocido que la ciudadanía exige un estado moderno transformando los servicios que provee, las organizaciones del estado no tienen una cultura de gestión de calidad, es decir todavía se mantiene una filosofía burocrática que frena el progreso de la institución pública. En términos generales, las instituciones no han implementado un proceso de cambio orientado a la gestión de calidad ni han simplificado sus procedimientos. Persisten los trámites complicados y carecen de personal capacitado que garantice un servicio de excelencia (Flores Paredes, 2021).

La UGEL Dos de Mayo no es ajena a esta problemática, puesto que, en los últimos años, la institución ha enfrentado críticas crecientes sobre el desempeño en la administración. Los usuarios han presentado quejas recurrentes, señalando problemas relacionados con los largos tiempos de atención, demoras en la entrega de solicitudes, la atención no adecuada y tramites que están demás. En resumen, el servicio ofrecido a todas luces resulta ineficiente.

En este contexto resulta necesario estudiar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo ofrecido por las instituciones públicas cuya competencia le han sido asignadas al estado y la satisfacción de los usuarios de dichas instituciones.

1.1.2 Descripción

Pérez Sepúlveda (2018) citando a Peña, Olloqui y Aguilar (2013), señala que para el éxito en el ámbito empresarial de estas organizaciones tiene que ver con lo que los trabajadores se sientan satisfecho en el entorno laboral donde se desempeñan, considerado una alerta en los propósitos organizacionales. Es sabido que lo que rinde un trabajador en la empresa depende de su bienestar que la misma empresa le presta o provee en su trabajo, siendo factor clave de la organización. (Pérez Sepúlveda, 2018).

Pérez Sepúlveda (2018) citando a Laca et. al., (2014) indica que la labor que realiza el trabajador es un aspecto importante que debe tenerse en cuenta, comparando si siente

placer o no en el desempeño de su actividad en la organización observando si se siente satisfecho o insatisfecho por la realización específicamente de una tarea. El aspecto mental del trabajador es relacionado a los polos, otro aspecto del trabajador se aprecia con otros polos denominados ejes activacionales. Por otro lado, la activación mental alta y cuando tiene baja la satisfacción señalamos un eje sentimental ansiolíticos y cómodos, en tanto que la activación baja es muy cómoda cuando están satisfechos. Finalmente, los trabajadores cuando pasan por depresiones y tristezas, el nivel de estar satisfechos es menor, en tanto que cuando están entusiasmados y motivados ellos se sienten altamente satisfechos (Pérez Sepúlveda, 2018).

El cliente y su satisfacción es un elemento clave para que un sistema de la empresa tenga éxito. Alcanzarla se ha transformado en un aspecto crucial para las organizaciones, lo que hace necesario emplear la calidad del servicio como medio para lograrlo, tal como indican Goode, Moutinho y Chien (1996) citado por Barros (2021). Con el panorama así, es fundamental que las organizaciones comprendan las experiencias y percepciones de los clientes acerca de la provisión del servicio, con el objetivo de innovarlo y alcanzar su expectativa. La insatisfacción surge cuando las expectativas del cliente superan lo que percibe del servicio recibido (Barros Horna, 2022).

A nivel mundial, la administración pública busca gestionar de manera eficiente los recursos del Estado para beneficiar a la ciudadanía. No obstante, diferentes investigaciones revelan una concepción mala sobre su desempeño, describiéndola como ineficiente, burocrática, prepotente y desconectada lo que es necesidades poblacionales señala Barro (2021) citando a Vázquez (2006) y González (2009), citados por. En respuesta a esta situación, se ha iniciado un proceso global de modernización de la gestión estatal. En este sentido, tanto Europa Unida como los países que cooperan económicamente en su desarrollo

como organización (OCDE) han incorporado con el fin de atender de manera más eficaz las demandas ciudadanas el concepto de calidad total en la gestión (Barros Horna, 2022).

1.1.3 Explicación

Habla sobre la calidad del servicio educativo de las instituciones no representa un traba en el mundo. En los países desarrollados, las empresas han tomado medidas para implementar estrategias de modo que las personas estén satisfechas, llegando incluso a desarrollar instrumentos que evalúan y miden a los empleados cuando atienden con calidad a los diferentes clientes. Con base en los resultados de estos instrumentos, se han propuesto modelos de gestión de procesos que han optimizado el servicio en las instituciones educativas. En Europa, la calidad del servicio educativo es destacada. No obstante, en gran parte de Latinoamérica la situación es distinta, ya que la atención que ofrecen las instituciones encargadas de la educación es deficiente en países como México, Ecuador, Uruguay, Argentina y Perú. Colombia y Chile, por su parte, son la excepción, pues se consideran referentes en la región en términos de calidad educativa (Chamoly Urtecho & Palomino Alvarado, 2021).

La globalización de los mercados ha traído consigo una nueva forma de encarar la competitividad en las organizaciones empresariales que se han trazado como objetivos esenciales para lograra que sus productos o servicios tengan alto nivel de calidad y con ello ser más eficientes y competitivos. Actualmente los consumidores solicitan que los bienes o servicios sean de fácil acceso y más manejables de tal manera que la eficiencia en la provisión de ellos genera una fidelización de parte de los clientes y esta parte es un punto a tener en cuenta por los negocios. En estas circunstancias, al tener conocimiento que los cliente perciben como se presenta las fases de los servicios empresariales, las organizaciones empresariales tiene que realizar un análisis de la parte interna al negocio, así como de la

parte externa, es decir, saber exactamente en que áreas son débiles, en cuál de ellas son fuertes y también saber cuándo aprovechar las oportunidades que se les presenta y como es obvio, tener cuidado con las amenazas que acechan a la organización; todo ello servirá para entender lo que el cliente percibe sobre el servicio que esperar de la organización (Cervantes Atia et al., 2018).

En el Perú, la calidad en la provisión de servicios estatales no ha colmado las expectativas de los usuarios. La administración estatal de la misma forma que sucede en diferentes países es vista muy anquilosa, muy administrativo y distante lo que el poblador requiere de ella, también a la vez, se asocia a situaciones corruptas. Ante esta situación, en 2002 se dio inicio al proceso de modernización de la gestión del Estado con la promulgación de la Ley 27658, cuyo objetivo es impulsar una mejora continua en el funcionamiento de las entidades estatales y garantizar la prestación de servicios de calidad que respondan a las expectativas y necesidades de los ciudadanos (Barros Horna, 2022).

1.2 Interrogantes

1.2.1 Interrogante en general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?

1.2.2 Especificidad de los interrogantes

¿Entre la dimensión confiabilidad y lo que el usuario se satisface en la administración de la educación en Dos de Mayo en el año 2023 como se relaciona?

¿Existe alguna relación entre la dimensión respuesta capaz y usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023?

¿Existe alguna correlación de la empatía dimensional con consumidor satisfecho por donde está la UGEL Dos de Mayo en el año 2023?

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

La presente investigación permite ampliar los conocimientos, así como entender los conceptos, teorías y enfoques que se encuentra enmarcados en la calidad y en el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo. El tema investigado proporciona una clara reflexión y debate académico sobre la base de las teorías que sustentan la provisión calificada para dar el servicio educativo, así como el consumidor satisfecho ante la prestación del servicio educativo. Asimismo, realiza una revisión de las teorías que sustentan la aplicación del concepto de calidad en la prestación de los servicios que proporcionan las instituciones gubernamentales y las organizaciones empresariales.

1.3.2 Práctica

La presente investigación sirve para entender y conocer cómo se relaciona la calificación en la prestación de la demanda educativo con el consumidor satisfecho que hace uso de este servicio en la administración de la educación en Dos de Mayo durante 2023. Asimismo, sirve de base para realizar investigaciones en otras instituciones públicas u organizaciones empresariales. Finalmente, sirve de consulta académica para los estudiantes tanto de pregrado como posgrado referido a la calidad en la prestación del servicio educativo y como se relaciona con el usuario satisfecho por lo que le sirven.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Encontrar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo durante 2023.

1.4.2 Especificidad de los objetivos

Hallar la correlación existente de la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la administración de la educación Dos de Mayo en el año 2023.

Hallar la correlación existente de la respuesta capacitada como dimensión y el consumidor satisfecho como variable en la administración de la educación Dos de Mayo en el año 2023.

Hallar la correlación existente de dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la administración de la educación Dos de Mayo durante 2023.

1.5 Hipótesis y Variables

1.5.1 General

La relación que existe entre el servicio de calidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

1.5.2 Hipótesis específicas

H1: La dimensión confiabilidad y el consumidor satisfecho en la administración de la educación Dos de Mayo durante 2023 se correlaciona positivamente.

H2: La respuesta como capacidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 se relaciona positivamente y significativa.

H3: La empatía como dimensión y el consumidor satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 se relacionan positiva y significativamente.

1.5.3 Identificación de variables

Variable 1

Calidad del servicio

Dimensiones

- Dimensión: Confiabilidad

Indicadores

- Plazos establecidos cumplidos
- Servicio requerido cumplido
- Problema del usuario que es tomado en cuenta

- Dimensión: Respuesta capaz

Indicadores

- Comunicación directa y fluida
- Atención inmediata
- Prestos para atender
- Dimensión: Empatía

Indicadores

- Prestación individualizada
- Atención en horas correctas
- Conversación positiva

Variable 2

Usuario satisfecho

Dimensiones

- Dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores

- Servicio recibido satisfecho
- Cliente conocido
- Servicio prestado con seguridad

- Dimensión: Expectativas

Indicadores

- Atención personalizada
- Información clara
- Conocimiento del servicio

1.5.4 Definición conceptual de las variables

Cliente con satisfacción

Labrador (2006) y Calle (2018) citando a Kotler señalan que la experiencia que tiene el consumidor al consumir un producto y al realizar una comparación con lo que le rinde este con su situación anímica es definido como satisfacción (Calle, 2018).

Calidad del servicio

La calidad según Lalonde (1966) citado por Flores Paredes (2020) nace del latín (qualitas), cuando se traduce al idioma francés se entiendo igual que “qualité” dando a entender a la cualidad, al traducirla al idioma hispano es conocido como calidad; de tal

manera que define calidad como el conjunto cualitativos propios para el bien o lo que se sirve lo diferencia del resto (Flores Paredes, 2021).

1.5.5 Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables del presente estudio se presenta en la siguiente tabla.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
V1: Calidad del servicio	La calidad según Lalonde (1966) citado por Flores Paredes (2020) nace del latín (qualitas), cuando se traduce al idioma francés se entiende igual que "qualité" dando a entender a la cualidad, al traducirla al idioma hispano es conocido como calidad; de tal manera que define calidad como la agrupación de cualidades propios de un bien o servicio que lo diferencia del resto.	La medición de la variable se realizará mediante la cuantificación de sus dimensiones a través de la escala ordinal, considerando los criterios de malo, regular y bueno.	Dimensión 1: Confiabilidad Dimensión 2: Respuestas capaz Dimensión 3: Empatía	Plazos establecidos cumplidos Servicio requerido cumplido Problema del usuario que es tomado en cuenta Comunicación directa y fluida Atención inmediata Prestos para atender Prestación individualizada Atención en horas correctas Conversación positiva	Cuestionario con 12 ítems, de escala tipo Likert que se presentó a través de formularios impresos.	Ordinal
Variable 2: Satisfacción del usuario	Phillip Kotler citado por Labrador (2006) y Calle (2018) señala que el cliente satisfecho tiene un estado emocional en su ánimo al conocer si las experiencias tenidas anteriormente se relacionan mucho con lo que le rinde un producto o servicio.	La medición de la variable se realizará mediante la cuantificación de sus dimensiones a través de la escala ordinal, considerando los criterios de baja, media y alta.	Dimensión 1: Rendimiento percibido Dimensión 2: Expectativas	Satisfacción del servicio Conocimiento del usuario Seguridad del servicio Atención personalizada Información clara Conocimiento del servicio	Cuestionario con 12 ítems, de escala tipo Likert que se presentará a través de formularios impresos.	Ordinal

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación desarrollada es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, sin experimento para el diseño y el tiempo es transeccional. Es aplicada por cuanto se seleccionó a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, como objeto de estudio. Tiene un enfoque cuantitativo ya que tal como señala (Hernandez et al., 2014) mediante el instrumento de recolección de información se obtiene un conjunto de datos cuantitativos para analizar y procesar. Tiene un diseño que no necesita que se experimente puesto la manipulación expresa no se dio entre variables estudiadas (Hernandez et al., 2014). Es de corte transversal ya que la información que se recolectó fue en el año 2023.

2.2 Nivel de investigación

En el presente estudio, el nivel de investigación es correlacional, puesto que tal como indica (Hernandez et al., 2014) se corrobora la existencia de una relación o correlación directa con mucha significancia entre un cliente satisfecho y el servicio con calidad en los maestros o directivos en la UGEL Dos de Mayo.

2.3 Unidad de análisis

Los maestros, funcionarios o administrativos de las distintas instituciones de la UGEL Dos de Mayo en la provincia de Dos de Mayo forman parte de la unidad de análisis en esta investigación.

2.4 Universo poblacional y muestral

2.4.1 Determinación del universo poblacional

La población estudiada fue constituida con los administrados de la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo que son los docentes, directivos y personal administrativo de las distintas instituciones educativas de la provincia de Dos de Mayo. En consecuencia, el tamaño de la población será de 1,243 docentes, directivos y personal administrativo.

2.4.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por un segmento del universo poblacional de docentes, directivos y personal administrativo en los diferentes colegios y escuela en la provincia de Dos de Mayo. El tamaño de muestra se hallará aplicando la formula estadística siguiente:

$$n_0 = \frac{p \cdot q \cdot Z^2 \cdot N}{e^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n_0 : Tamaño de muestra

Z : Nivel de confianza (1.96)

e : Error muestral (0.05)

p : Probabilidad de éxito (0.5)

q : Probabilida de fracaso (0.5)

N : Población (1,243)

Reemplazando en la formula correspondiente se obtuvo:

$$n_0 = \frac{(0.5)(0.5)(1.96)^2(1243)}{(0.05)^2(1243) + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = 294$$

Realizando la corrección de la muestra a través de la siguiente formula, se obtiene:

$$N = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} = \frac{294}{1 + \frac{(294 - 1)}{1243}} = 89.64 = 238$$

En consecuencia, el tamaño de muestra será de 238 docentes, funcionarios y personal administrativo en los diferentes colegios y escuela en la provincia de Dos de Mayo

2.5 Método

El método que se utilizó en el presente estudio es el método hipotético-deductivo, propuesto por el filósofo contemporáneo Karl Popper, que consistió en recabar información de fuente primaria a través de encuestas, para luego describir y analizar las características de las variables en estudio y corroborar su relación haciendo uso de las teorías, con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

2.6 Aspecto técnico e instrumentos para recoger información

2.6.1 Técnicas

El aspecto técnico utilizado en este estudio fue la administración de un cuadernillo encuestativo a los docentes, directivos y personal administrativo de las escuela y colegios en el área de influencia para la administración educativa Dos de Mayo.

2.6.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario que por excelencia es el instrumento utilizado en este tipo de investigaciones. El cuestionario aplicado constó de tres partes, la primera parte corresponde a la información general del encuestado, la segunda parte corresponde a las preguntas relacionadas con la variable calidad del servicio y la tercera a la variable satisfacción del usuario. Un cuestionario ha sido utilizado como cuestionario de la metodología tipo SERVQUAL, ampliamente utilizada, cuya escala de medición denominada escala tipo Likert fue usado con preguntas estructuradas y cerradas con opciones que van desde Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). El instrumento utilizado se muestra en el Anexo B de la presente investigación.

El instrumento utilizado fue validado mediante el juicio de tres expertos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Señalaron que las preguntas formuladas en el cuestionario administrado, cumple con los aspectos de pertinencia, relevancia y claridad en el constructo que todo instrumento de recolección debe cumplir. En el Anexo C se presenta la evaluación realizada por los expertos. Luego de la opinión favorable de los expertos, se procedió a calcular su validez a través de la prueba Binomial arrojando un coeficiente de 0.038 menor al valor crítico de 0.05; en consecuencia, el instrumento utilizado es válido. El cálculo de la prueba de validez se muestra en el Anexo D del presente estudio.

Asimismo, es importante señalar que los usuarios a quienes se encuestó en la UGEL de Dos de Mayo son todos los docentes, directores y personal administrativo del área de influencia de la referida UGEL que asisten diariamente a las instalaciones de ella para hacer seguimiento a los tramites que realizan. No se ha diferenciado por cargo jerárquico a estos usuarios.

No esta demás hay que indicar que previamente se realizó una encuesta piloto al 20% de la muestra (48 usuarios) con el propósito de calibrar el instrumento de medición para determinar su confiabilidad. La referida confiabilidad se calculó utilizando el estadístico de alfa de Cronbach que es uno de los criterios que sirven para determinar la confiabilidad de cualquier instrumento de recolección de información. Los resultados de la prueba piloto desarrollada muestran que el estadístico Alfa de Cronbach fue de 0.981, que indica una confiabilidad es alta en el cuestionario como instrumento para la recolección de información en la presente investigación. La tabla 1 muestra este resultado; asimismo, en el Anexo E se muestra los datos utilizados inicialmente antes de la prueba final.

Tabla 1 *Estadístico de confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	24

2.7 Procedimientos y análisis de datos

2.7.1 Procedimientos

Se realizó la recolección de datos de campo a través de la aplicación de encuestas a todos los 48 usuarios seleccionados de la muestra. Para ello se hizo una selección aleatoria de acuerdo con la llegada de usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo en un día cualquiera de una semana cualquiera y del mes de octubre del presente año. La encuesta se realizó en forma anónima mediante una entrevista directa y solicitándole

responda el cuestionario al usuario luego de ser atendido, con ello se pretende preservar la privacidad de todos los encuestados. Asimismo, previamente se informó al usuario sobre la encuesta y que sus respuestas permitirán conocer lo que prestan el servicio con mucha calificación en lo que perciben por la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo en el año 2023.

2.7.2 Procesamiento de información y análisis

El cuestionario una vez contestado por los usuarios fue procesado utilizando el software IBM SPSS Statistics 24, que permitió presentar la información tabuladas en figuras, histogramas y tablas de resumen. A partir de los cuales se realizó el análisis de los resultados, en ella se presentaron las estadísticas descriptivas y los estadísticos inferenciales. En el Anexo F se presenta toda la data utilizada.

Para elegir el estadístico de prueba usado en el análisis de correlación de la presente investigación, se ha aplicado la prueba de normalidad a los datos obtenidos. La tabla 2 muestra los cálculos obtenidos a través del software SSPS. Debido a que la muestra calculada fue mayor a 50, se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Se aprecia que el valor de probabilidad para la variable 1 calidad del servicio tiene un nivel de significatividad de 0.000 mucho menor al nivel teórico del 5% establecido. El valor de probabilidad del cliente que se satisface como la segunda tiene una significatividad de 0.000 mucho menor al nivel teórico del 5% establecido. Se concluyó que no existe normalidad entre los datos, en consecuencia, se utilizó la evaluación que no mide parámetros del estadístico Rho de Spearman que evalúa como se relacionan estas variables.

Tabla 2 *Forma como se distribuyen los datos*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable calidad del servicio	,120	238	,000	,949	238	,000
Variable satisfacción del usuario	,123	238	,000	,948	238	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1 Antecedentes

Barros Horna (2022) en su investigación referida a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad educativa de Trujillo, tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Ejecutora de Educación señalado. El alcance de la investigación fue relacional siendo un estudio básico y no experimento en su diseño con un corte transversal. El universo poblacional estuvo constituido por 3353 individuos distribuidos por profesores, directores y otros administrados e las escuelas y colegios adscritas en la administración educativa trujillana, el espacio muestra lo constituyeron 314 maestros elegidos en forma aleatoria. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para evaluar el servicio de calidad y otro para medir cuan satisfecho está el usuario. Ambos instrumentos fueron validados en términos de contenido mediante el juicio de expertos y sometidos la fiabilidad analítica, y resulta un coeficiente de Cronbach que indica una fiabilidad muy alta (0.973 para la calidad con servicio y 0.985 para el usuario saciado). La verificación de hipótesis fue hecha utilizando métodos que no son paramétricos. Resultados encontrados mostraron que el 46% de los maestros tienen un alto nivel para ser satisfechos, de los cuales el 41% percibe el servicio de calidad como alta. Además, se halló un coeficiente de correlación de 0.944 según Spearman, con $p < 0.01$, concluyendo la existencia positiva fuerte y significativa entre las variables estudiadas en la administración educativa trujillana en el año 2022 (Barros Horna, 2022).

Farfán (2022) en su investigación relacionada con la saciedad del usuario y con calidad el servicio en la administración educativa en Apurímac 2021, se propuso hallar el efecto de la cualificación de servicio con el usuario que tiene satisfacción en la referida UGEL. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional y fue de tipo aplicado. No se utilizó experimentos en su diseño, con un corte transversal y un nivel relacional causal. El universo poblacional incluyó a profesores de la secundaria de la

administración educativa en Aymaraes, compuesta en trescientos veintiséis profesores, y el espacio muestral estuvo integrada por 70 docentes cuya selección fue en forma directa. Para obtener los datos, la técnica utilizada fue la encuesta, y los cuestionarios como instrumento. Uno de ellos, diseñado para medir el servicio de calidad, se basó en el modelo SERVQUAL conteniendo 22 preguntas. El otro, destinado a evaluar al usuario satisfecho, fue construido siguiendo el modelo ACSI y constaba de 20 preguntas. El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 25. Los resultados indicaron que la variable servicio de calidad tiene un efecto muy significativo con 62.6% sobre el usuario satisfecho en la administradora educacional en Apurímac durante el año 2021 (Farfan Davalos, 2021).

Terán Ayaya et al., (2021) en su investigación sobre la calidad del servicio en las organizaciones de Latinoamérica tuvo como objetivo recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo. Metodología: se seleccionaron 150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación con la calidad de servicio, los países de procedencia fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. De los cuales, 90% fueron extraídos de la base SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. Asimismo, las publicaciones identificadas estuvieron publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016-2020. Concluyendo, que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones (Terán Ayay et al., 2021).

Morales Romero et al., (2021) investigo en relación con la calidad servicial y usuarios saciado en la administración educativa uno en SJM cuyo propósito fue hallar como se relaciona el servicio cualificado y el administrado satisfecho en la referida UGEL. La

investigación fue diseñada descriptivamente con correlación y fue cuantitativo en su enfoque. Se realizó con maestros de la administración educativa que, mientras gestionaban trámites, accedieron voluntariamente a responder el instrumento. Las encuestas utilizadas fueron 2 cuyo escalamiento fue tipo Likert. Los resultados revelaron una relación significativa entre las variables, con un coeficiente de Pearson de 0.7145. Asimismo, se determinó que el servicio de calidad estaba bien y un gran porcentaje de los participantes manifestaron un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido (Morales Romero et al., 2021).

Chamoly Urtecho y Palomino Alvarado (2021) en su investigación relacionada con la calidad en la gestión atendiendo al docente en las administraciones educativas de la región San Martín, tuvo como objetivo mostrar características importantes que hubiera en la administración educativa local en esta región. El estudio se apoya en fundamentos teóricos que contribuirán al fortalecimiento del apartado sobre la teoría. Se trata de una investigación básica, no experimentación como diseño y transeccional, el nivel fue la descripción. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados concluyen que la calidad en la gestión implementada por la administración es percibida de manera regular, lo que genera insatisfacción entre los maestros. No obstante, los que administran y los que colaboran también califican el servicio como regular, revelando una falta de concordancia entre las percepciones de los usuarios externos y las de los internos (Chamoly Urtecho & Palomino Alvarado, 2021).

Moncada-Horna et al., (2021) en su investigación relacionada con la investigación, enfocada en el servicio de calidad en las unidades educativas, tuvo como propósito principal encontrar dicha calidad. Para ello, se empleó un diseño transeccional y descriptivo. El estudio se fundamenta en la recopilación de trabajos previos similares, donde estudiaron con muy exhaustivo trabajo de la información obtenida en revistas que pertenecen a la

indexación de Scielo y Redalyc entre otros. Luego de ello, se compararon los hallazgos y se identificó la diferencia que existe entre las expectativas y lo que perciben los maestros. Concluyendo que, la calidad de servicio es regular de acuerdo con la actitud de los clientes (Moncada-Horna et al., 2021).

3.2 Calidad del servicio

Desde mucho tiempo ya se tenía en consideración que los servicios que prestan las organizaciones empresariales deben ser de calidad por lo que no es un asunto de corta data; los clientes siempre han sabido elegir distintos productos o servicios que sean innovadores, que cumplan ciertos estándares para que les deje satisfechos, de esa forma las empresas se han visto en la necesidad de modernizarse para poder atender bien a estos clientes exigentes. Lograr que los clientes elijan entre una u otra empresa hace que estas entren en competencia para ofrecer los productos de mucha calidad, ese proceso puede tardar mucho tiempo para poder fidelizar al cliente, sabiendo que ellos tiene que ir muchas veces a la tienda para poder establecer una alianza de fidelidad por que hay veces de pronto el cliente que no se siente satisfecho con la atención, al instante puede dejar de consumir en esa empresa y tira por la borda todo la planificación y estrategia realizada por dicha empresa, ello debe ser evitado por la empresa para que el cliente compre en otra empresa (Morales Romero et al., 2021).

Servir al cliente con la presentación de productos o servicio de calidad se ha desarrollado en la literatura de un tiempo a otro con mayor énfasis debido a que los clientes son los que tiene que decidir a la hora de adquirir un bien o servicio de tal forma que las empresas tienen que mejorar constantemente sus estrategias de producción y comercialización a fin de obtener el favor de los consumidores que se están tornando muy exigentes. En el caso de una institución que administra la educación tiene como clientes a los administrados que prácticamente están secuestrados y obligados a tomar los servicios de esta institución, los profesores tiene que asistir obligados (Morales Romero et al., 2021).

El servicio de calidad tiene una complejidad al ser una variable puesto que su medición es harto compleja, así como su propia definición, Barros Horna (2021) citando a Setó (2004), señala que el servicio con calidad ha sido enfocado objetivamente, estando este cambiado de centrarse en el cumplimiento de estándares objetivos a uno más subjetivo, con lo que los clientes perciben. Es así como la definición calificativa es la colección de aspectos esenciales que un producto o como se sirve debe poseer para hacer satisfecho a los clientes según Fontalvo y Vergara (2010) citado por Barros Horna (2022), mientras que la calidad del servicio está definida como amplitud de la divergencia que hay entre lo que se piensa que es el servicio y lo que realmente es el servicio que recibe (Barros Horna, 2022).

En la literatura se ha desarrollado modelos relacionados con el servicio de calidad, ellos son el PSQM y la cualidad del servicio (SERVQUAL). El primero que es la percepción de la calidad (PSQM) tiene como partes a funcionalidad de la cualificación referida al servicio ofrecido y la técnica referida a la obtención del cliente. El cliente observa la existencia de una divergencia en lo que le ofrecen y lo que ha percibido en relación a la calidad, teniendo en cuenta que estas definiciones se refieren a lo que de verdad son atendidos los clientes de verificar la prestación de lo ofertado, como respuesta a la divulgación, cuestiones personales, lo que proyecta la empresa, interacción con los clientes y como se relaciona públicamente. Por el contrario, calidad experimentada, está determinada en función al reflejo llegado al cliente cuando la calidad funcional y técnica es experimentado por el según indica Grönroos (1984) citado por (Barros Horna, 2022).

Por otro lado, el modelo denominado servicio de la cualificación (SERVQUAL) según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) citado por Barros Horna (2022) se enfoca directamente para conocer la reacción disconforme que el cliente indica en el consumo de un producto con calidad existente de lo percibido y lo esperado, donde el cliente tiene algunas expectativas referentes por sus conocimientos de la atención; las percepciones

revelan cómo se experimenta realmente el servicio. El objetivo radica que la organización reduzca la brecha del servicio prestado y lo que recibió realmente, de esta manera podrá alcanzar su satisfacción (Barros Horna, 2022).

3.3 Satisfacción

Para Gosso (2008) citado por Barros Horna (2021) la satisfacción del consumidor emocionalmente es un estado que surge al comparar sus expectativas con el servicio recibido por parte de la organización. Pudiendo ser este estado positivo, neutral o negativa. Cuando este es neutral, la empresa solo entrego un servicio sin valor agregado. En caso de ser negativa, el usuario experimenta insatisfacción, lo que podría obligar a la organización a incurrir en costos adicionales para corregir la situación. En contraposición, si positivamente resulta, los consumidores perciben que lo servido superó sus expectativas, generando una satisfacción plena. Esto no solo crea un cliente altamente satisfecho, sino que también motiva al personal al ver el reconocimiento y agradecimiento del cliente por el servicio recibido (Barros Horna, 2022).

Castillo (2011) citado por Sánchez Barturén(2020) indica que estar satisfecho se evalúa a partir de lo que espera el usuario, basadas en la atención recibida en las distintas dimensiones de la calidad. Esta idea sugiere que la satisfacción del usuario se compone de aspectos tanto emocionales como cognitivos, vinculados a diversas dimensiones como la confianza, respuesta capaz, seguridad, amigable y cuestiones físicas. El cliente satisfecho se define como el nivel y la acción de el tras ser atendido, resultado de la comparación entre el rendimiento percibido de dicho servicio o producto y sus expectativas (Sánchez Barturén, 2020).

Para Reyes, Mayo y Loredo (2009) citado por Sánchez Barturén (2020) mencionan cuando un consumidor compra un bien y muestra su predisposición a estar satisfecho y le ofrecen lo servido. Se trata de una valoración que el cliente hace del producto que le

vendieron, y se clasifica según su nivel de estar satisfecho. En este sentido, la satisfacción refleja la expectativa sobre su cumplimiento en el consumo. El cliente satisfecho se condiciona por el rumbo que se dirige la empresa para analizar y mejorar la calidad de sus productos. En resumen, una organización alcanzará tener clientes satisfechos si logra liderar en la excelencia de sus servicios y se mantiene comprometida con el cumplimiento de sus objetivos (Sánchez Barturén, 2020).

Para Jiménez González (2011) citado por Álvarez et al. (2015), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Álvarez et al., 2015).

3.4 Conceptos y definiciones

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es definida por Phillip Kotler, citado por Labrador (2006) y Calle (2018), como el nivel emocional que una persona experimenta al comparar la experiencia obtenida al consumir con lo que esperaba de él. Según su planteamiento, tras adquirir un producto o servicio, los clientes pueden experimentar tres posibles grados de satisfacción: insatisfacción, cuando el rendimiento percibido no alcanza lo que esperaba; satisfacción, cuando el rendimiento es igual a lo que esperaba; y complacencia, cuando el desempeño recibido supera lo que el cliente esperaba (Calle, 2018).

Calidad del servicio

La calidad según Lalonde (1966) citado por Flores Paredes (2020) nace del latín (qualitas), cuando se traduce al idioma francés se entiende igual que “qualité” dando a

entender a la cualidad, al traducirla al idioma hispano es conocido como calidad; de tal manera que define calidad como la colección de aspectos propios sobre el bien o lo servido siendo diferente al resto (Flores Paredes, 2021).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Datos generales

En lo que respecta al sexo del usuario que asisten a la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 47% de los encuestados señalaron tener el sexo femenino, en tanto que 53% indicaron tener sexo masculino. Como es de ver hay un ligero predominio del sexo masculino en los maestros recurren a solicitar tramites educativos de la referida UGEL.

Tabla 3 *Sexo del usuario*

		Sexo del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	111	46,6	46,6	46,6
	Masculino	127	53,4	53,4	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que respecta a la edad del usuario de los que asisten a la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 5% de los encuestados señalaron tener una edad menor a 24 años. El 20% de los encuestados señalaron tener una edad entre 25 y 34 años. EL 33% de los encuestados señalaron tener una edad entre 35 y 44 años. EL 26% de los encuestados señalaron tener una edad entre 45 y 54 años, en tanto que 16% indicaron tener 54 años a más de edad. Tal como se puede apreciar, cerca de un tercio de los usuarios que recurren a solicitar los servicios educativos de la referida UGEL tiene una edad que bordean los 35 a 44 años.

Tabla 4 *Edad del usuario*

		Edad del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor a 24 años	12	5,0	5,0	5,0
	25 a 34 años	47	19,7	19,7	24,8
	35 a 44 años	79	33,2	33,2	58,0
	45 a 54 años	62	26,1	26,1	84,0
	54 a más años	38	16,0	16,0	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

Con respecto al nivel educativo logrado por el usuario de lo que asisten a la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 0.8% de los encuestados señalaron no tener educación. También el 0.8% de los encuestados señalaron tener educación primaria. El 6% de los encuestados señalaron tener educación secundaria. El 37% de los encuestados señalaron tener educación superior técnica, en tanto que 56% indicaron tener educación superior universitaria. Es evidente tal como indica la Tabla 5, más de la mitad de los usuarios de la UGEL Dos de Mayo tiene educación superior universitaria, ello por tratarse de docentes y directores de las instituciones educativas.

Tabla 5 *Nivel educativo del usuario*

		Nivel educativo del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin educación	2	,8	,8	,8
	Primaria	2	,8	,8	1,7
	Secundaria	13	5,5	5,5	7,1
	Técnica	87	36,6	36,6	43,7
	Universitaria	134	56,3	56,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

4.1.2 Variable Calidad del servicio

En lo que se refiere a la cualificación de lo servido en la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 12% de los encuestados señalaron que la calidad del servicio ofrecido es mala. El 37% de los encuestados señalaron que la calidad del servicio ofrecido es regular y el 51% de los encuestados señalaron que la calidad del servicio ofrecido es buena. Tal como muestra la Tabla 6 más de la mitad de los usuarios de la UGEL Dos de Mayo tiene una buena percepción sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 6 Calidad del servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo

		Calidad del servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	28	11,8	11,8	11,8
	Regular	88	37,0	37,0	48,7
	Buena	122	51,3	51,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

Con relación a dimensión confiabilidad en la cualificación de lo servido en la administración educativa en la localidad Dos de Mayo, el 14% de los encuestados señalaron que la confiabilidad en la calidad del servicio ofrecido es mala. El 45% de los encuestados señalaron que la confiabilidad es regular el servicio ofrecido sobre calidad y el 40% de los encuestados señalaron que la confiabilidad en el servicio de calidad es buena. En ese sentido, la Tabla 6 muestra que un poco más del 85% de los administrados indicaron que la confiabilidad en el servicio de calidad ofrecido por la UGEL Dos de Mayo en entre regular y buena.

Tabla 7 *Dimensión confiabilidad en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo*

		Dimensión confiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	34	14,3	14,3	14,3
	Regular	108	45,4	45,4	59,7
	Buena	96	40,3	40,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que se refiere a la respuesta con capacidad dimensional de calidad del servicio que brinda la administración educativa Dos de Mayo, el 13% de los sujetos indicaron que la respuesta con capacidad del servicio cualificado ofrecido es mala. El 47% de los administrados señalaron la respuesta capaz respecto al servicio de calidad ofrecido es regular y el 40% de los administrados indicaron que la respuesta capaz respecto al servicio de calidad ofrecido es buena. En ese sentido, la Tabla 8 muestra que un poco más del 87% de los administrados indicaron que la respuesta capaz respecto al servicio con calidad por la UGEL Dos de Mayo en entre regular y buena.

Tabla 8 *Dimensión capacidad de respuesta en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo*

		Dimensión capacidad de respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	30	12,6	12,6	12,6
	Regular	112	47,1	47,1	59,7
	Buena	96	40,3	40,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

Por su parte sobre la dimensión empatía en el servicio de calidad que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 16% de los encuestados señalaron que la empatía respecto a la calidad del servicio ofrecido es mala. El 41% de los encuestados

señalaron que la empatía respecto al servicio con calidad que otorgan fue regularon y el 43% de los encuestados señalaron que la empatía respecto a la calidad del servicio ofrecido es buena. Tal como se aprecia en la Tabla 9 muestra que un poco más del 84% de los encuestados indicaron que la empatía respecto a la calidad del servicio ofrecido por la UGEL Dos de Mayo en entre regular y buena.

Tabla 9 *Dimensión empatía en el servicio brindado por la UGEL Dos de Mayo*

		Dimensión empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	37	15,5	15,5	15,5
	Regular	99	41,6	41,6	57,1
	Buena	102	42,9	42,9	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

4.1.3 Variable satisfacción del cliente

En lo que se refiere a la satisfacción del usuario por el servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 10% de los encuestados señalaron que la satisfacción del usuario es baja. El 36% de los administrados señalaron que el usuario satisfecho es medio y el 54% de los administrados señalaron que el usuario satisfecho es alto. Tal como muestra la Tabla 10 el 90% de los administrado en UGEL Dos de Mayo reportan tener una mediana y alta satisfacción sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 10 *Satisfacción del usuario por el servicio brindado en la UGEL Dos de Mayo*

		Satisfacción del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	10,1	10,1	10,1
	Media	85	35,7	35,7	45,8
	Alta	129	54,2	54,2	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que se refiere a percepción del rendimiento dimensional en el usuario satisfecho por la atención que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 13% de los encuestados señalaron que el rendimiento esperado para el usuario satisfecho es bajo. El 33% de los administrados señalaron que el rendimiento esperado para el usuario satisfecho es medio y el 55% de los encuestados señalaron que el rendimiento esperado para el usuario satisfecho es alto. Tal como muestra la Tabla 11 el 87% de los maestros de la UGEL Dos de Mayo indican tener una mediana y alta percepción del rendimiento percibido sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 11 *Dimensión rendimiento percibido por el usuario*

		Dimensión rendimiento esperado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	30	12,6	12,6	12,6
	Media	78	32,8	32,8	45,4
	Alta	130	54,6	54,6	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En lo que se refiere a la dimensión expectativas en el usuario satisfecho por el servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo, el 10% de los encuestados señalaron que las expectativas para la satisfacción del usuario son bajas. El 34% de los encuestados señalaron que las expectativas para la satisfacción del usuario son medias y el 56% de los encuestados señalaron que las expectativas para la satisfacción del usuario son altas. Tal como muestra la Tabla 12 el 90% de los administrado en UGEL Dos de Mayo indican tener una mediana y alta expectativas sobre la calidad ofrecida por esta institución.

Tabla 12 *Dimensión expectativas percibidas por el usuario*

		Dimensión expectativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	10,1	10,1	10,1
	Media	81	34,0	34,0	44,1
	Alta	133	55,9	55,9	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

4.2 Resultados Inferenciales

Es importante conocer el porcentaje de los que asisten a la administración educativa de la localidad que señalan las diversas categorías de la calidad del servicio con las diversas categorías del usuario satisfecho respecto de esta. De los maestros que señalaron que la calidad de servicio es mala, el 8.4% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. De los usuarios que indicaron que la calidad del servicio es regular, el 29.8% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a los usuarios que señalaron que el servicio de calidad fue bueno, el 48.7% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 13 *Inferencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario				
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad del servicio	Mala	Recuento	20	8	0	28
		% del total	8,4%	3,4%	0,0%	11,8%
	Regular	Recuento	4	71	13	88
		% del total	1,7%	29,8%	5,5%	37,0%
	Buena	Recuento	0	6	116	122
		% del total	0,0%	2,5%	48,7%	51,3%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

Con relación a la dimensión confiabilidad de la variable servicio de calidad y usuario satisfecho en la administración educativa local, de los usuarios que señalaron que la dimensión confiabilidad es malo, el 7.6% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. De los usuarios que indicaron que la dimensión confiabilidad es regular, el 27.3% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a los usuarios que señalaron que la dimensión confiabilidad fue bueno, el 38.2% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 14 *Inferencia entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario*

Tabla cruzada Dimensión confiabilidad*Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Baja	Media	Alta		
Dimensión confiabilidad	Mala	Recuento	18	16	0	34
		% del total	7,6%	6,7%	0,0%	14,3%
	Regular	Recuento	5	65	38	108
		% del total	2,1%	27,3%	16,0%	45,4%
	Buena	Recuento	1	4	91	96
		% del total	0,4%	1,7%	38,2%	40,3%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

Con relación a respuesta capaz dimensional en variable servicio de calidad y usuario satisfecho en la administración educativa local, los que asisten señalaron que la dimensión respuesta capaz fue malo, el 8.4% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. Los administrados que indicaron que la dimensión respuesta capaz es regular, el 29.8% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a los asistentes señalaron que la dimensión respuesta capaz fue bueno, el 38.2% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 15 *Inferencia entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

Tabla cruzada Dimensión capacidad de respuesta*Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Baja	Media	Alta		
Dimensión capacidad de respuesta	Mala	Recuento	20	10	0	30
		% del total	8,4%	4,2%	0,0%	12,6%
	Regular	Recuento	3	71	38	112
		% del total	1,3%	29,8%	16,0%	47,1%
	Buena	Recuento	1	4	91	96
		% del total	0,4%	1,7%	38,2%	40,3%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

Con relación a empática dimensional en variable servicio cualificado en asistentes satisfecho en la administración educativa local, de los usuarios que señalaron que la dimensión empatía es malo, el 9.7% de ellos refirieron tener una satisfacción baja. De los administrados indicaron que la dimensión empatía es regular, el 26.5% indicaron tener una mediana satisfacción. En lo que se refiere a asistentes señalaron que empática dimensional fue bueno, el 39.5% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 16 *Inferencia entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario*

Tabla cruzada Dimensión empatía*Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Baja	Media	Alta		
Dimensión empatía	Mala	Recuento	23	14	0	37
		% del total	9,7%	5,9%	0,0%	15,5%
	Regular	Recuento	1	63	35	99
		% del total	0,4%	26,5%	14,7%	41,6%
	Buena	Recuento	0	8	94	102
		% del total	0,0%	3,4%	39,5%	42,9%
Total	Recuento	24	85	129	238	
	% del total	10,1%	35,7%	54,2%	100,0%	

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de hipótesis y correlación de variables

Hipótesis general

La relación que existe entre el servicio de calidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo se observa en la Tabla 17.

Tabla 17 *Coeficiente de correlación de Spearman entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario*

			Variable calidad del servicio	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

En la Tabla 17 se aprecia que el estadístico Rho de Spearman para las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente es 0.921, positivo y muy alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, lo que se relacionan es significativamente alta de la cualificación de calidad y el asistente satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa y directa entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo la Tabla 18 señala.

Tabla 18 *Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario*

			Dimensión confiabilidad	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

En la Tabla 18 se aprecia que el estadístico para la correlación de la dimensión confiabilidad y cliente satisfecho es 0.838, positivo y alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, la correlación existente entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es significativamente alta.

Hipótesis específica 2

La relación que existe la respuesta como capacidad y el usuario satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo se observa en la Tabla 19.

Tabla 19 *Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

Correlaciones			Dimensión capacidad de respuesta	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

En la Tabla 19 se aprecia que el estadístico Rho de Spearman para la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del cliente es 0.869, positivo y alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, la relación existente entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es significativamente alta.

Hipótesis específica 3

La empatía dimensional está relacionado con asistente satisfecho en la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es positiva y significativa.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que la información no está distribuida normalmente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser no paramétrica, cuyo cálculo se observa en la Tabla 20.

Tabla 20 *Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario*

			Dimensión empatía	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Se muestra mediante Tabla 20 se aprecia a estadístico correlacional para la dimensión empatía y satisfacción del cliente es 0.878, positivo y alto; asimismo, dado que el p-es 0.000 menor al 5% de significancia, la correlación es muy significativa al nivel de 0.01. En consecuencia, la relación existente entre la dimensión confiabilidad y el usuario satisfecho de la UGEL Dos de Mayo en el año 2023 es significativamente alta.

5.2 Concordancia con estudios similares

Los resultados de la presente investigación concuerdan con la investigación realizada por Barros Horna (2022) en su investigación referida a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Unidad Ejecutora Educación de Trujillo, mostraron que el 46% de los maestros tienen un alto nivel para ser satisfechos, de los cuales el 41% percibe el servicio de calidad como alta. Además, se halló un coeficiente de correlación de 0.944 según Spearman, con $p < 0.01$, concluyendo la existencia positiva fuerte y significativa entre las variables estudiadas en la administración educativa trujillana en el año 2022

Los resultados de la presente investigación concuerdan con la investigación realizada por Farfán (2022) en su investigación relacionada con el servicio de calidad y el usuario satisfecho en la administración educativa apurimeña para 2021. Señalan que la variable servicio de calidad afecta de manera significativa con 62.6% en el usuario satisfecho en la administración educativa apurimeña.

Los resultados de la presente investigación concuerdan con la investigación realizada por Terán Ayaya et al., (2021) es su informe sobre el servicio cualificado en instituciones latinoamericanas. Señalan que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio se basan en el modelo SERVQUAL, por lo que su réplica para otros estudios está garantizada y analiza lo que el usuario percibe frente al servicio de calidad ofrecidos por las instituciones.

Lo encontrado en nuestro estudio concuerda con la investigación realizada por Morales Romero et al., (2021) cuyo informe realizado referido al servicio cualificado y la satisfacción del asistente en la administración educativa uno san juan miraflores. Señalan que existe una correlación alta entre las variables, siendo r de Pearson igual a 0,7145. Además, el nivel del servicio de calidad era buena y gran parte de ellos estaban muy contentos con la atención.

Lo encontrado en nuestro estudio concuerda con la investigación realizada por Chamoly Urtecho y Palomino Alvarado (2021) que se refiere con lo gestionable del servicio cualificado al administrado en las UGEL de San Martín. Indican lo gestionable del servicio cualificado desarrollada por la institución es “regular” generando descontento en los administrados por la atención ofrecida en la UGEL, empero, los colaboradores y altos administrativos señalaron que la atención es “regular”; lo que indica, que no hay coincidencia y tampoco igualdad en lo respondido por los administrados del interior de la institución como del exterior.

Lo encontrado en nuestro estudio concuerda con la investigación realizada por Moncada-Horna et al., (2021) que está relacionada con la cualificación servicial para Unidades de Gestión Educativa Local. Tuvo como objetivo identificar la calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local, para ello, se utilizó un diseño descriptivo-transversal. Realizaron un análisis de la información recolectada, a través de la base de datos de revistas indexadas con Scielo, Ridalyc, determinaron la diferencia que existe al adquirir un servicio que cree estará bien pero que no es así. Concluyen que, el servicio de calidad es regular de acuerdo con lo contestado en el cuestionario por los administrados.

CONCLUSIONES

En la administración educativa de Dos de Mayo lo que se relaciona con el servicio cualificado y el asistente contento es muy significativa. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario es 0.921, positivo y muy alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo muy significativa al nivel de 0.01.

Lo relacionado de satisfacción del asistente con dimensión confiabilidad del usuario de administración educativa Dos de Mayo es muy significativa. El estadístico de correlación de la confiabilidad con asistente contento fue 0.838, positivo y alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo muy significativa al nivel de 0.01.

Lo relacionado de la respuesta capaz dimensional con asistentes contentos para los administrado en la administración educativa Dos de Mayo es muy significativa. El estadístico correlacional de la respuesta capaz y asistentes contentos fue 0.869, positivo y alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo significativa al nivel de 0.01.

La correlación de dimensión empática con asistente contento en los administrados para la administración educativa Dos de Mayo es muy significativa. El estadístico de Rho de Spearman de la empatía y la satisfacción del usuario es 0.878, positivo y alto, con un nivel de significancia p-valor de 0.000 menor que 0.05, siendo significativa al nivel de 0.01.

RECOMENDACIONES

Programar y ejecutar un plan de capacitación relacionado al servicio cualificado en la educación de la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo a sus colaboradores a fin de mejorar la percepción sobre este servicio que tiene los usuarios.

Realizar talleres motivacionales y de divulgación de los servicios educativos que presta la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo tanto para los colaboradores de la institución, así como para los usuarios que acuden a diario las instalaciones de la institución.

A la academia se le recomienda proseguir estudios de este tipo para medir otras dimensiones de las variables en estudio; así como, incorporar nuevas variables para conocer la relación que existe entre ambas variables.

REFERENCIAS

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de estudiantes con servicios educativos brindados por instituciones de educ superior. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Barros Horna, A. F. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una unidad ejecutora educación de Trujillo, 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Calle, H. (2018). Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11, 27–40. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Chamoly Urtecho, K., & Palomino Alvarado, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 377–403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020).

- Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Farfan Davalos, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac – Perú, 2021. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Flores Paredes, K. K. (2021). Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Tarapoto, 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In M. Editores (Ed.), *McGraw-Hill/Interamericana* (6ta ed., Vol. 53, Issue 9). MacGraw Hill.
- Moncada-Horna, J. F., Barrutia Araujo, L. E., Ruiz-Camus, C. E., Vargas Villacorta, J. C., Palomino Alvarado, G. del P., & Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341–1358. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333
- Morales Romero, G., Paucar Manrique, Y., León Velarde, C., Matos Manguinuri, J., Pujay Cristobal, O., & Gutiérrez Zubieta, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311–1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Nápoles-Nápoles, L. Y., Tamayo-García, P., & Moreno-Pino, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1–17. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Pérez Sepúlveda, G. (2018). Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de

Colombia. *RIEE / Revista Internacional de Estudios En Educación*, 18(2), 65–77.

<https://doi.org/10.37354/riee.2018.181>

Sánchez Barturén, M. A. (2020). La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Terán Ayay, T. N., Gonzales Vasquez, J., Ramirez-López, R., & Pilar, P. A. G. del. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

ANEXOS

Anexo A *Matriz de consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Dos de Mayo, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	La investigación es de tipo aplicada con alcance correlacional, de diseño no experimental y corte transversal
			Población y muestra
			La población de estudio fue constituida por los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo que son los docentes o directivos de las distintas instituciones educativas de la provincia de Dos de Mayo. En consecuencia, el tamaño de la población será de 1,243 docentes y directivos.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	La muestra fue constituida por un segmento de la población de docentes o directivos de las distintas instituciones educativas de la provincia de Dos de Mayo. Siendo 238 usuarios seleccionados aleatoriamente.
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Variables y dimensiones
			Calidad del servicio
			Dimensión 1: Confiabilidad

			Dimensión 2: Capacidad de respuesta Dimensión 3: Empatía
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Dos de Mayo en el año 2023.	Satisfacción del usuario
			Dimensión 1: Rendimiento percibido Dimensión 1: Expectativas
			Técnicas e instrumentos
			La técnica que se utilizará será la encuesta El instrumento a utilizar será el cuestionario

Anexo B Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO**

ENCUESTA

Buenos días estimado usuario, a continuación, le presentamos un formato de encuesta que estamos realizando para conocer su opinión y expectativas sobre la atención en la UGEL Dos de Mayo.

Cada pregunta tiene cinco casilleros enumerados del 1 al 5 para consignar su respuesta marcando con un aspa (X) el casillero que estime por conveniente. La valoración es la siguiente: (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Indiferente. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

Muchas gracias por su tiempo que será de mucha utilidad para nosotros.

ASPECTOS GENERALES DEL USUARIO

Sexo: F () M ()

Edad:

Grado de instrucción: Sin estudios (). Primaria (). Secundaria (). Superior Técnica (). Superior Universitaria ()

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO									
Dimensión 1: Confiabilidad					1	2	3	4	5
1	Cuando usted tiene una queja, problema o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo.								
2	La UGEL Dos de Mayo concluye el servicio en el tiempo esperado.								
3	La UGEL Dos de Mayo cumple con los servicios complementarios que ofrece								
4	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo, realiza bien el servicio que Ud. solicita.								
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					1	2	3	4	5
5	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo cuentan con el suficiente conocimiento para atenderlo.								
6	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo actúan de inmediato ante alguna dificultad.								
7	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo le brindan un servicio con prontitud.								
8	La UGEL Dos de Mayo tiene equipos y tecnología de apariencia moderna para su atención.								
Dimensión 3: Empatía					1	2	3	4	5

9	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo se preocupan por su interés y su servicio.					
10	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo comprenden las necesidades específicas de sus clientes.					
11	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes.					
12	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo lo tratan siempre con cortesía.					
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
Dimensión 1: Rendimiento percibido		1	2	3	4	5
13	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo solucionan los problemas en la prestación de servicio.					
14	Existe interés por parte de la UGEL Dos de Mayo por satisfacer las necesidades del cliente.					
15	Los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo son claros en las explicaciones o informaciones dadas.					
16	Se siente satisfecho con el desempeño de los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo.					
17	Está de acuerdo con los resultados obtenidos por el servicio.					
18	Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la UGEL Dos de Mayo.					
Dimensión 2: Expectativas		1	2	3	4	5
19	Considera que el profesionalismo de los colaboradores de la UGEL Dos de Mayo es el esperado.					
20	La UGEL Dos de Mayo cumple con el servicio que esperaba.					
21	Considera que, en la UGEL Dos de Mayo, existen las comodidades para una experiencia agradable.					
22	Está de acuerdo en recomendar, a sus amistades, visitar la UGEL Dos de Mayo.					
23	Es de su satisfacción que el personal esté dispuesto a atenderlo.					
24	Se siente satisfecho con el horario de atención establecido al cliente.					

Anexo C Evaluación de los expertos respecto del instrumento de recolección de datos

EXPERTO 1

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI		NO		OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X				
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X				
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X				

OBSERVACIONES:

.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: TEDY PANDURO RAHIREZ
 Grado Académico: DR. EN ECONOMIA



 Firma

EXPERTO 2

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI		NO		OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X				---
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X				---
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X				---

OBSERVACIONES:

NINGUNA.....

.....

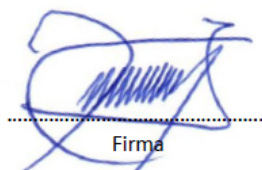
.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: CARLOS JUNNIOR HUAMAN ROJAS

Grado Académico: MAESTRO

Tingo María, 30 de setiembre de 2023



Firma

EXPERTO 3

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X		Ninguna
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		Ninguna
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X		Ninguna

OBSERVACIONES:

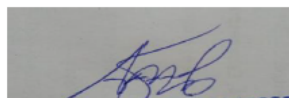
.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: Sergio Martín Arana Cardenas

Grado Académico: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Tingo María, 30 de setiembre de 2023.



.....
 Firma

Anexo F Base de datos del presente estudio

Datos_Cesar Rivadeneira.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	Sexo	Edad	Educa c	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Edad usua r
1	1	59	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	1	45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	39	5	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	2	39	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
5	2	57	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
6	1	26	5	3	1	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	5	2
7	1	39	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
8	2	58	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5
9	2	59	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
10	2	59	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
11	2	58	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5
12	2	55	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
13	2	60	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
14	1	44	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
15	2	41	5	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	1	50	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
17	2	42	5	3	2	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
18	1	37	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3
19	2	51	5	3	2	2	2	2	2	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	1	40	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	1	50	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
22	2	47	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	1	25	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	1	28	5	3	2	2	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	2	5	3	2	2
25	1	42	5	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	1	23	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	2	55	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
28	2	44	5	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
29	1	56	4	3	1	1	3	3	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3
30	1	25	5	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	4	4	5	4
31	2	57	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2
32	1	55	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	1	42	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
34	2	50	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
35	1	59	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	1	45	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unícode ON

18°C Mayorm. nubla... 00:30 23/11/2013

Datos_Cesar Rivadeneira.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	Sexo	Edad	Educa c	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Edad usua r
211	2	26	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
212	2	38	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3
213	1	39	5	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3
214	2	45	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4
215	2	29	5	4	5	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	2
216	2	41	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
217	2	50	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
218	2	37	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3
219	2	59	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5
220	2	42	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3
221	1	54	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
222	2	47	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
223	2	23	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
224	1	23	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
225	2	52	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	1	46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	1	38	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
228	2	23	5	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
229	2	21	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
230	1	27	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
231	1	38	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4
232	2	44	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
233	1	27	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	4	4	2
234	1	29	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2
235	2	30	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
236	1	42	5	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
237	1	31	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2
238	1	46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4													