

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
DIRECCIÓN PÚBLICA



**“La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la
Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Dirección Pública

Autor:

Lic. Yataco Hernandez, Fanny Esther

Docente Guía:

Mg. Delgado Rospigliosi, Marjorie Gabriela Del Carmen

TACNA- PERÚ

2024

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Al altísimo, por la vida y a mis padres por el esfuerzo y sacrificio constante en este camino académico y por haberme inculcado ese ímpetu de seguir luchando por mis sueños y nunca vencerme ante las adversidades.

AGRADECIMIENTOS

Al altísimo por darme la oportunidad de persistir en mi desarrollo profesional y a mi familia que estuvo apoyándome en todo momento con su soporte y consejo.

A los pedagogos de la Escuela de Postgrado Newman que con su preparación contribuyeron en mi formación académica en este proceso de maestrante.

A mi asesora Mg. Marjorie Gabriela Del Carmen Delgado Rospigliosi, por haberme brindado su ayuda y conocimiento para el desarrollo de este trabajo de investigación, sin su instrucción académica no hubiera sido posible terminar este estudio.

A la Ugel Chincha, por las facilidades que me brindó para ejecutar la aplicación del instrumento para el proceso de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción	13
Capítulo I: Antecedentes del Estudio	15
1.1 Título del Tema:.....	15
1.2 Planteamiento del Problema:	15
1.3 Objetivos de la Investigación	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 Metodología.....	20
1.4.1 Tipo de investigación	20
1.4.2 Nivel de investigación	20
1.4.3 Diseño de investigación	21
1.4.4 Ámbito y tiempo social de la investigación.....	21
1.4.5 Técnica, instrumentos y procesamiento de datos	22
1.6 Justificación	24
1.6.1 Justificación Teórica	24
1.6.2 Justificación Práctica	24

1.6.3 Justificación Metodológica	25
1.7 Definiciones	25
1.8 Alcances y Limitaciones	28
1.8.1 Alcances	28
1.8.2 Limitaciones	28
Capítulo II Marco Teórico	31
2.1 Conceptualización de las variables	31
2.1.1. Conceptualización de calidad de Servicio	31
2.1.2 Conceptualización de Satisfacción del usuario	39
2.2 Importancia de la variable	43
2.1.1 Calidad de servicio	43
2.1.2 Satisfacción del usuario	44
2.3 Análisis comparativo	45
2.4 Análisis crítico	47
Capítulo III Marco Referencial	49
3.1. Reseña histórica	49
3.2. Filosofía organizacional	51
3.2.1. Misión	51
3.2.2. Visión	52
3.3. Diseño organizacional	52

3.3.1. Organigrama institucional	52
3.4. Productos o servicios	53
3.3. Diagnóstico organizacional.....	54
Capítulo IV. Resultados	58
4.1. Marco Metodológico	58
4.1.1. Tipo y diseño de estudio	58
4.1.2 Población	58
4.1.3. Muestra	59
4.1.4. Instrumentos	60
4.2. Resultados	63
Discusión de resultados	88
Capítulo V Sugerencias	92
Conclusiones	94
Recomendaciones	96
Bibliografía	97
Anexos	99

Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis comparativo.....	45
Tabla 2 Foda Institucional Ugel Chincha	55
Tabla 3 Juicio de expertos.....	61
Tabla 4 Confiabilidad Alfa de Cronbach	62
Tabla 5 Criterios de decisión – confiabilidad de un instrumento.....	62
Tabla 6 Edad - Usuarios Ugel Chincha.....	63
Tabla 7 Sexo - Usuarios Ugel Chincha.....	65
Tabla 8 Resultado variable Calidad de servicio - Ugel Chincha	66
Tabla 9 Resultado de la dimensión confiabilidad.....	67
Tabla 10 Resultado de la dimensión empatía.....	69
Tabla 11 Resultado de la dimensión comunicación.....	71
Tabla 12 Resultado de la dimensión capacidad de respuesta.....	73
Tabla 13 Resultado de la variable Satisfacción del usuario Ugel Chincha	75
Tabla 14 Resultado de la dimensión rendimiento percibido	77
Tabla 15 Resultado de la dimensión expectativas.....	79
Tabla 16 Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov.....	81
Tabla 17 Medición de Coeficiente de correlación Rho de Spearman	83
Tabla 18 Coeficiente de correlación Rho de Spearman variable Calidad de servicio - satisfacción del usuario.....	83
Tabla 19 Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión confiabilidad - satisfacción del usuario.....	84

Tabla 20 Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión empatía - satisfacción del usuario.....	85
Tabla 21 Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión comunicación - satisfacción del usuario.....	86
Tabla 22 Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta - satisfacción del usuario.....	87

Índice de Figura

Figura 1 Simbología - variables de estudio	21
Figura 2 Organigrama institucional	53
Figura 3 Fórmula del cálculo de la muestra	59
Figura 4 Edad - Usuarios Ugel Chincha	64
Figura 5 Sexo - Usuarios Ugel Chincha	65
Figura 6 Resultado variable Calidad de servicio - Ugel Chincha.....	66
Figura 7 Resultado de la dimensión confiabilidad	68
Figura 8 Resultado de la dimensión empatía	70
Figura 9 Resultado de la dimensión comunicación	72
Figura 10 Resultado de la dimensión capacidad de respuesta	74
Figura 11 Resultado variable Satisfacción del usuario - Ugel Chincha	76
Figura 12 Resultado de la dimensión rendimiento percibido.....	78
Figura 13 Resultado de la dimensión expectativas	80
Figura 14 Criterios de decisión.....	81
Figura 15 Simbología matemática.....	82

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023. La investigación es de tipo básica – cuantitativa, con un nivel correlacional – descriptivo y con un diseño no experimental. El tamaño de la muestra fue de 351 usuarios y para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, a su vez se utilizó el programa estadístico SPSS 26, representados en tablas y figuras estadísticas que determinó la correlación de las variables de estudio.

De acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos se percibe que el 41% está muy de acuerdo con la calidad de servicio que ofrece la sede institucional y el 39% considera estar de acuerdo, mostrando su satisfacción por el servicio recibido.

Se concluye que la variable calidad de servicio tiene un coeficiente de Rho de Spearman de $r=0.828$ con la variable satisfacción del usuario. Por lo tanto, si $p < 0.001$, existe una relación significativa entre ambas variables; la relación es directa porque es positiva, es decir, a mayor calidad de servicio mayor es la satisfacción del usuario en la Ugel Chincha.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario, Ugel Chincha.

Abstract

The objective of the research work was to determine the relationship that exists between the quality of service and user satisfaction in the Local Educational Management Unit Chincha, 2023. The research is basic - quantitative, with a correlational - descriptive level and with a non-experimental design. The sample size was 351 users and for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, in turn the SPSS 26 statistical program was used, represented in statistical tables and figures that determined the correlation of the study variables.

According to the descriptive results obtained, it is perceived that 41% strongly agree with the quality of service offered by the institutional headquarters and 39% consider themselves to agree, showing their satisfaction with the service received.

It is concluded that the service quality variable has a Spearman's Rho coefficient of $r=0.828$ with the user satisfaction variable. Therefore, if $p < 0.001$, there is a significant relationship between both variables; The relationship is direct because it is positive, that is, the higher the quality of service, the greater the user satisfaction in Ugel Chincha.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, Ugel Chincha.

Introducción

En el Perú, existe una inminente preocupación por el sistema educativo, que son el análisis de su infraestructura y la preparación de su plana docente que busca realizar una mejora en la educación; hablar de calidad de servicio educativo es entender el grado de satisfacción del usuario sobre un servicio brindado, en los países avanzados las organizaciones proponen aplicar estrategias y métodos en la atención para mantener satisfechos al cliente y/o usuario e incluso se han tomado instrumentos de evaluación y medición.

La calidad de servicio no es un tema reciente entre las instituciones públicas y privadas, desde siempre las personas han exigido tener la mejor atención después de adquirir un servicio o un producto, por ello es importante cumplir sus expectativas informativas, de acuerdo con sus solicitudes que son presentadas a su entidad superior, atenderlos de una manera más proactiva, resiliente y empática a los usuario porque son ellos los portadores de emitir un juicio razonable sobre la imagen de la organización y a la vez son una réplica en las instituciones educativas, de acuerdo a normas y capacitaciones, son ellos quienes realizan el sistema multiplicador de información en las diferentes instituciones educativas que pertenecen.

En nuestro país actualmente se ha identificado la problemática en las instituciones públicas vinculadas al sector educativo donde no solo se enfoca en mejorar la educación, sino también se busca enriquecer la calidad de servicio; todas estas entidades que brindan servicios llevan procesos: algunos rápidos y otros muy lentos, aun así, muchos de los usuarios desconocen y reflejan su malestar por las respuestas a destiempo a sus solicitudes realizadas.

En la Ugel Chincha, entidad que se encarga de la educación en una parte de la región Ica se ve afectada por los comentarios negativos de algunos usuarios que intentan dar a conocer que la atención por parte de los servidores administrativos no se muestra conforme a los lineamientos regidos por la entidad ya que esta busca ofrecer servicios de calidad para cada una de las instituciones educativas, donde debido a la carga laboral impide proporcionar un buen servicio con valores.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023.

Por consiguiente, este trabajo será descrito de la siguiente manera:

Capítulo I, comprende: planteamiento del problema, formulación del objetivo general y específicos, justificación, metodología, alcance y limitaciones.

Capítulo II, comprende: marco teórico, definiciones y conceptos de las variables de estudio y el análisis comparativo.

Capítulo III, comprende: marco referencial, definiendo la población, misión y visión de la entidad pública que se encuentra en estudio.

Capítulo IV, corresponde: explicar la metodología de la investigación que darán resultados a las variables de estudio.

Capítulo V, muestra el resultado del trabajo de investigación a través de los objetivos y se precisan las conclusiones y sugerencias.

En los anexos se podrá visualizar los mecanismos de recolección de datos: encuesta y demás contenidos integrados en la investigación.

Capítulo I: Antecedentes del Estudio

1.1 Título del Tema:

La Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023.

1.2 Planteamiento del Problema:

La Unidad Ejecutora Local Chincha, perteneciente al sector educación, ubicada en la Provincia de Chincha - Ica, identificada con RUC N°20410275849, como Director de Programa Sectorial III el Prof. Wilbert Torres Matías a través de su gestión promueve implementar estrategias de mejora para la institución, la entidad cuenta con servidores públicos nombrados y contratados bajo el D. L. N°276, locadores de servicios (terceros) y contratos D.L. N°1057 (CAS), que realizan entregables mensuales de acuerdo a las actividades encomendadas.

El MINEDU promueve que las Unidades de Gestión Educativa Locales desarrollen sus actividades de manera eficiente y eficaz, por su página oficial emite comunicados con normas puntuales, que a su vez son promovidas por sus Unidades Ejecutoras Educativas las cuales conllevan la responsabilidad de difundir, cada año las normas, decretos supremos son actualizados de acuerdo a la realidad educativa, cabe mencionar que estas actividades se dan de manera aleatoria a través de cronogramas implementados por la misma institución, los servicios que se ofrecen en las entidades públicas requieren elevar su nivel de calidad en la gestión administrativa con el propósito de generar experiencias positivas, la mayoría de estas instituciones necesita que se brinde capacitaciones de atención al usuario, con el fin de ofrecer un servicio pertinente.

La Ugel Chincha, ha tenido diversos inconvenientes porque los usuarios vienen manifestando quejas y reclamos por el servicio que ofrecen sus servidores en las distintas oficinas, incluye al personal administrativo que se encuentra nombrado, los contratados por contrato CAS y también al personal que trabajan como locadores de servicios.

Se observa que en la entidad se forman largas colas para tramitar un documento administrativo, generando malestar en los usuarios, debido a la tardía reacción del personal que atiende, cabe recalcar que no cuentan con estrategias para sus convocatorias y así evitar largas colas ya que a consecuencia de ello se ve afectado la imagen de la institución, por otro lado las solicitudes que los usuarios realizan en el primer filtro del módulo de atención no es buena, debido a la ausencia de personal capacitado e idóneo cuyo resultado es la insatisfacción del servicio recibido, el personal que se encuentra atendiendo en el módulo de orientación al usuario los deriva a las oficinas incorrectas retrasando el trabajo de los colaboradores que se encuentran en las áreas correspondientes, los usuarios reflejan su molestia ante ello por no darle respuestas a sus dudas.

Asimismo, en el módulo de mesa de partes solo atiende una persona, debido a esto se forman largas colas para la tramitación de expedientes, el personal no se da abasto con todos los usuarios, generando quejas y reclamos, además los equipos tecnológicos con los que cuentan no son de gran ayuda por el desgaste en su vida útil, sería prudente implementar nuevos equipos tecnológicos en las oficinas que así lo requieran y así agilizar el trabajo acumulado. El manejo inadecuado de las tics por parte de algunos trabajadores es un tema desesperante, actualmente la tecnología avanza de forma rápida y eso significa que todo el personal debe capacitarse, en la Ugel Chincha la gran mayoría de trabajadores administrativos nombrados están entre 50 y 60 años de

edad, esto incurre en que dichos trabajadores se les dificulta aprender las funcionalidades de sus equipos retrasando la elaboración de informes técnicos y oficios de respuestas, las demoras de estos trámites administrativos hace que el usuario ingrese constantemente a la institución en busca de respuestas a sus solicitudes y se formen aglomeraciones de personas al interior de la entidad, fomentando bullicios que aturden a los servidores públicos en sus tareas.

Las investigaciones en el ámbito internacional dan a conocer la problemática en el crecimiento de competencias entre instituciones públicas y privadas por llegar a satisfacer al usuario y/o clientes mediante estrategias de atención. El sector público ha puesto énfasis en capacitar a sus colaboradores para brindar servicios de calidad, fortaleciendo los principios básicos de las instituciones que están diseñadas en apoyar a la ciudadanía y satisfacer sus necesidades; en el mismo lineamiento la Ugel Chincha reconoce que se necesita implementar nuevas estrategias que ayuden a brindar una mejor atención.

En Ecuador en los últimos 10 años han mejorado el servicio de sus instituciones públicas, mostrando que desde un diseño obsoleto, descuidado e ineficiente se puede integrar un nuevo prototipo de gestión pública encaminados a mejorar el servicio a la ciudadanía, el camino es difícil pero no imposible, se requiere de tomar acciones y retos desde el personal que atiende detrás de un módulo hasta la cabeza principal de la institución y así llegar a brindar un servicio ágil y eficiente en la administración pública (Ekos, 2015).

En el presente la República del Ecuador menciona que la administración pública debe priorizar e innovar todos sus procesos a través de una mejora continua con la finalidad de poder estandarizar cada solicitud presentada y esta pueda disminuir quejas, reclamos, plazos de entregas de los servicios en su totalidad.

A nivel nacional según el informe del Estado peruano el sector educativo manifiesta que los principales componentes de modernización se pueden lograr a través de estrategias de mejora, capacitaciones, talleres, especializaciones, inducción a los altos directivos, todos encaminados en ofrecer un servicio de calidad, cabe precisar que brindar un servicio va ligado al profesionalismo del personal, por ende, influye mucho la descripción de las labores en la administración pública, porque la prestación de servicio es el reflejo de la entidad en el que se labora, cumpliendo los estándares de participación y satisfacción del ciudadano.

Hay que tener en cuenta que una entidad pública puede desarrollar buenos procesos, pero si su dirección es ineficiente no logrará implementar ninguna mejora, ya que todo se reducirá a la incapacidad de introducir estrategias y ejecutar algún plan operativo.

En el Perú las instituciones educativas se encuentran en un nivel de crecimiento, el Ministerio de Educación como eje principal de la educación en el Perú busca que se promuevan todos sus mensajes o soportes a través de sus entidades públicas y logren mejorar el servicio en la administración a través del desarrollo de tareas que de forma rápida y eficiente actúen frente a los actores de la comunidad educativa encaminados hacia un bien común.

Las Unidades Ejecutoras Educativas son aquellas instituciones públicas del Estado Peruano orientadas a asegurar y ser réplica convincente con las instituciones educativas, entre sus funciones esta gestionar recursos financieros, de infraestructura y de personal que sirvan de soporte para mejorar la calidad educativa; en la DRE ICA se cuenta con 5 Unidades Ejecutoras Educativas como: UGEL Pisco, UGEL Ica, UGEL

Palpa, UGEL Nazca y UGEL Chincha, cada una de ellas son autónomas en sus decisiones respecto a los trabajos que realiza en beneficio de la educación.

En los últimos 5 años la Ugel Chincha se encontraba dentro de las 8 mejores unidades ejecutoras a nivel nacional por la labor que viene desempeñando en cada periodo, actualmente cuenta con un total de 101 trabajadores en las distintas modalidades entre contratados y nombrados, lo que se pretende dar a conocer a través del trabajo de estudio.

El concepto calidad de servicio que ofrece esta entidad pública a los usuarios que ingresan a realizar diferentes tipos de trámites en beneficio de la educación y la satisfacción de sus necesidades, demanda un estudio en las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, pues no todos los docentes y administrativos que asisten a la Ugel Chincha se encuentran contentos con las respuestas a sus solicitudes, por consiguiente, los resultados se conocerán a través de términos porcentuales, para mejorar aquel resultado al 100% es necesario asumir el compromiso de realizar los estudios correspondientes a los diferentes términos como: la confiabilidad, empatía, comunicación y la capacidad de respuesta que van encaminadas a satisfacer al usuario.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

1.3.2.1. Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del

usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023.

1.3.2.2. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023.

1.3.2.3. Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023.

1.3.2.4. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, 2023

1.4 Metodología

1.4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo investigativo es tipo básica o pura y cuantitativa, utiliza datos numéricos en base a mediciones estadísticas para comprobar resultados (Hernandez y Mendoza, 2018). Es tipo cuantitativo porque presenta un instrumento estadístico que contará con la confiabilidad y validez en la recolección y estudio de los datos encontrados en el campo de estudio o muestra, siguiendo la línea de respuestas, estas nos darán el resultado de comprobar la relación existente entre ambas variables, que darán paso a determinar las respuestas a nuestros objetivos y por ende al problema mencionado.

1.4.2 Nivel de investigación

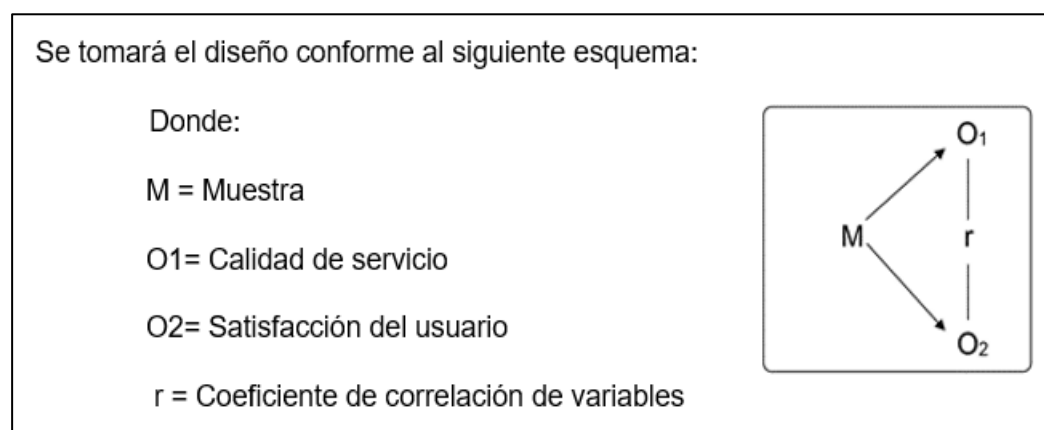
La investigación en mención se desarrollará bajo el nivel tipo correlacional con un diseño descriptivo - correlacional, no experimental, se define correlacional a lo que se pretende medir y/o asociar ambas variables en términos estadísticos y el descriptivo se relaciona en la descripción de variable (Hernández y Mendoza, 2018).

1.4.3 Diseño de investigación

Se utilizará el diseño no experimental solo se limita a la recopilación de datos en un momento dado cuyo instrumento será aplicado una sola vez, suficiente para analizar los datos recabados, lo que varía sería solo la forma en la cual se busca la información y el tipo de instrumento utilizado.

Figura 1

Simbología - variables de estudio



Nota: Representación simbólica – variables de estudio

1.4.4 Ámbito y tiempo social de la investigación

1.4.4.1 Población

Es aquel conjunto de elementos con particularidades comunes que se utilizan para estudios de investigación (Arias, 2012). Se tomará como población a docentes nombrados, contratados y servidores administrativos D.L 276, que ingresen a realizar trámites administrativos u otras acciones; para el estudio de las variables en cuestión; la Ugel Chincha cuenta con un total de 4,000 usuarios; los datos fueron extraídos de un reporte general del Sistema informático AYNi del MINEDU.

1.4.4.2 Muestra

Representa una porción minúscula del universo, para estudios o investigaciones de variables (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014). Para tasar la medida de la muestra, se realizará a través de la fórmula de población finita correspondiente que sirve para conocer la totalidad de usuarios a estudiar, donde la muestra es de 351 usuarios, de acuerdo a las características de la investigación se pretende dar a conocer resultados tal y como se encuentran en el campo de acción, sin la manipulación de los datos.

Para la obtención de la muestra se utilizó el aplicativo “AYNI” del MINEDU, dónde a través de su base de datos se encontró la totalidad de usuarios de esta jurisdicción; luego de conocer a la población total, se utilizó la fórmula del cálculo del tamaño de la muestra para población finita donde se considera el 5% del margen de error, el 95 % nivel de confianza, el 50 % probabilidad de éxito y 50 % probabilidad de fracaso respectivamente del estudio.

La fórmula de la muestra es la siguiente:
$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

1.4.5 Técnica, instrumentos y procesamiento de datos

1.4.5.1 Técnica

Arias (2012), define como método de recopilación de datos a la encuesta para obtener resultados concretos a través de cuadros estadísticos.

Se utilizará para la recopilación de datos la encuesta, el cual recoge información precisa a través de preguntas consolidadas en 20 ítems y cada variable compuesta por sus dimensiones respectivamente.

1.4.5.2 Instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario a través de un banco de preguntas compuestas por 20 ítems en cada variable para su respectivo estudio, que fue validado por un juicio de expertos en la materia, quienes evaluaron los indicadores con sus respectivos criterios a tomarse en cuenta y que dieron como resultado favorable su aplicación.

Asimismo, para la elaboración del cuestionario se realizó un estudio detallado y exhaustivo de cada variable y se plantearon de manera coherente y organizada cada una de las interrogantes propuestas que se aplicarán a cada uno de los 351 usuarios encuestados.

Por medio del cuestionario se logrará obtener información precisa e identificar las respuestas tanto positivas como negativas de los encuestados dando como resultado final datos estadísticos en función del problema planteado en la investigación.

1.4.5.3 Procesamiento de datos

El análisis estadístico se realizará por medio del Software SPSS 26, que como resultado final serán interpretados a través de gráficos y tablas cada una conforme a los datos recopilados.

Este software tiene la capacidad de gestionar diferentes volúmenes de datos, incluyendo estadísticas descriptivas como tabulaciones, frecuencias, pruebas de normalidad y correlación de variables.

Asimismo, a través de este procesador de datos estadísticos se determinará la prueba de normalidad de las variables; es necesario conocer el nivel de significancia si resulta ≥ 0.05 , se evidencia que la distribución es normal, pero si es < 0.05 se entiende

que la distribución no es normal; ahí interfieren dos tipos de prueba de normalidad como Shapiro – Wilk y Kolmogorov – Smirnov, en este caso se utilizará la segunda prueba por tener una muestra mayor que 50.

En el caso de la correlación de las variables se determinará de acuerdo a los resultados emitidos por el cuestionario propiamente descargado en una plantilla de Excel para ser traslado al procesador de datos.

1.6 Justificación

La presente investigación busca brindar un consolidado de ideas claras y soluciones para las instituciones públicas, las variables elegidas para el estudio están ajustadas a la problemática de la entidad pública.

Se justifica de la siguiente manera:

1.6.1 Justificación Teórica

Esta investigación se efectúa con el interés de ampliar y reforzar la información existente sobre la correlación que existen entre ambas variables de estudio y a su vez servirá como referencia para futuras investigaciones, generar debates, aportar información necesaria y relevante buscando contrastar resultados que generen mejoras en las organizaciones que serán materia de estudio para el sector público y privado.

1.6.2 Justificación Práctica

La presente investigación tiene la finalidad de contribuir con la mejora de la calidad en el servicio de las entidades públicas del sector educativo como la Ugel Chincha a

través de los resultados obtenidos se logrará identificar las dificultades que existen en la calidad de servicio en los trámites administrativos que brinda a su comunidad educativa.

1.6.3 Justificación Metodológica

La presente investigación pone a disposición un marco metodológico a través de métodos científicos, en efecto se adhiere técnicas e instrumentos de investigación, las cuales serán aplicadas para conocer la confiabilidad y validez de los datos recopilados, aplicando una encuesta a través de un cuestionario validado en otra investigación para conocer la relación que guardan ambas variables en términos estadísticos que podrán ser utilizados por otras instituciones públicas.

1.7 Definiciones

Calidad

Es la entrega de un excelente servicio que generaliza a la calidad como un factor progreso para el ser humano, que busca interpretar las exigencias y perspectivas del cliente. (Vargas y Aldana, 2014).

Calidad de servicio

Satisfacer las necesidades del usuario, por medio del buen trato, la empatía y la comunicación, están incluidos todos los colaboradores que realizan tareas y/o actividades dentro de la institución (Tschohl, 2011).

Compromiso del empleado

Corresponde al comportamiento y al esfuerzo que realiza el trabajador en su lugar de trabajo (Robbins y Judge, 2013).

Capacidad de respuesta

Hacen referencia al grado de prontitud y/o reacción que tiene el personal ante un servicio brindado (Vargas y Aldana, 2014).

Capital Humano

Hace referencia a los aspectos como conocimientos, experiencias, decisiones, lealtad, habilidades de razonamiento, entre otros aspectos que poseen aquellas personas que laboran en una organización y/o institución, que van direccionados a la mejora de capacidades de competencias e innovación (Benavides y Quintana, 2003).

Confiabilidad

Tschohl (2014) es el grado de validez en la realización de un servicio deseado de manera precisa, fehaciente y consistente.

Comunicación

Es el intercambio de mensajes codificados, en el que intervienen un emisor y un receptor, el dialogo debe ser claro y fluido para el entendimiento del receptor (Santos ,2012).

Empatía

Es aquella acción de ponerse en el lugar del otro, en términos de calidad de servicio comprende que los usuarios desean que escuchen su pedido y que se refleje en el trato (Lovelock y Wirtz ,2015).

Inducción

Chiavenato (2009) son aquellos parámetros que utilizan las instituciones con su personal de trabajo, para adoctrinarlos en las políticas de la organización para desempeñar las tareas encomendadas.

Necesidad

Reeve (2010) son aquellas carencias que experimenta el ser humano respecto a algo, todas las necesidades deben ser satisfechas y cuidadas para mantener el bienestar corporal y psicológico.

Quejas

Tschohl (2014) son aquellas oportunidades que tienes para corregir los problemas de un pésimo servicio, constituye una estrategia muy hábil para facilitar al usuario expresar su opinión.

Percepción

Son aquellas interpretaciones y/o manifestaciones del comportamiento de las personas a través de los sentidos (Robbins y Jundge,2013).

Trabajo de equipo

Conjunto de personas que aportan y cooperan en beneficio de un bien común, Chiavenato (2009) el secreto de trabajar en conjunto es totalmente diferente y exitoso, todos integrados en las actividades a desarrollar.

Variedad de habilidades

Robbins y Judge (2013) son acciones que permiten responder a un número infinito de actitudes y situaciones en los puestos que requiera realizar distintas actividades.

Satisfacción del usuario

Dícese, del estado emocional positivo cuando una persona es atendida de forma oportuna, es aquel indicador y/o grado de conocimiento hasta qué punto la persona siente satisfacción con el servicio que recibe (Kotler y Keller, 2016).

Paciencia

Vargas y Aldana (2014) es una virtud desarrollada de forma personal del ser humano, implica tener mucha confianza en sí mismo para controlar su estado emocional. Todo ser humano tiene la capacidad de controlar sus actitudes frente a situaciones incómodas y no perder la cordura.

1.8 Alcances y Limitaciones

1.8.1 Alcances

El análisis de las variables en materia de investigación está encaminado directamente a la Ugel Chincha en el servicio que ofrece a los integrantes de su jurisdicción, con el propósito de conocer sus opiniones, buscar las prioridades, conocer sus deficiencias, todo ello en aras de mejorar el servicio y superar sus expectativas.

Delimitación social: está constituida por los docentes nombrados, contratados y servidores administrativos del D.L 276 que ingresen a realizar algún trámite administrativo u otras acciones a la Ugel Chincha.

Delimitación geográfica: Instalaciones de la Ugel Chincha ubicada en la Av. Mariscal Oscar R. Benavides N°207 – Chincha Alta - Ica

Delimitación temporal: Se iniciará en el año 2023 y concluye en el año 2024.

1.8.2 Limitaciones

Las limitaciones del trabajo de investigación es la indagación de información precisa sobre el estudio de las variables, es necesario contar con fuentes primarias y secundarias para investigar teorías existentes y el factor tiempo para la realización de la encuesta, el cual se realizará en una hora prudente con regular fluctuación de usuarios

para la recolección de datos, asimismo utilizar una comunicación clara para que puedan desarrollar la encuesta y no incomodarlos.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	AÑO 2023										AÑO 2024																
	OCTUBRE		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL/MAYO				
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elección del tema de investigación																											
Recopilación de información para la Propuesta de Investigación (Libros)																											
Construcción del Planteamiento del Problema, objetivos y justificación.																											
Construcción de los antecedentes bibliográficos.																											
Diseño y adaptación de la metodología.																											
Trabajo de Investigación (Primera entrega – Capítulo I)																											
Construcción del marco teórico																											
Segunda Entrega (Capítulo II y III)																											
Procesamiento de datos																											
Análisis de los resultados.																											
Elaboración de las conclusiones.																											
Tercera entrega (Capítulo IV y V)																											
Levantamiento de observaciones																											
Cuarta Entrega (Estructura final)																											
Aprobado Ordinario/ Extraordinario																											
Sustentación del Trabajo de Investigación.																											

Capítulo II Marco Teórico

2.1 Conceptualización de las variables

2.1.1. Conceptualización de calidad de Servicio

La Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, cuenta con diferentes áreas como: administrativa, institucional, pedagógica, órgano de dirección y asesoría jurídica; en el cual se suscitan problemas en el servicio que brinda al usuario; para dar solución a ello se contará con algunos autores reconocidos en el tema que serán fuentes de información para el trabajo de investigación.

El término “calidad” tiene sus orígenes desde épocas pasadas, basados en las teorías de distintos autores como:

Ishikawa (1988) señala que muchas veces la calidad se vincula con un producto o servicio extraordinario, integrando características, atributos o cualidades para satisfacer al consumidor.

Para ofrecer calidad en el servicio es importante cumplir con los deseos, necesidades y expectativas del usuario, direccionados a la satisfacción y al bienestar de sí mismo, por otro lado, se describen 7 herramientas para lograr la calidad como son: diagrama de dispersión, diagrama causa y efecto, diagrama de Pareto, histograma, flujogramas, hoja y cuadros de control.

Para Deming (1989) la calidad es el nivel de homogeneidad predecible ajustada a las necesidades del mercado con miras de cumplir las expectativas del consumidor, en este caso mientras más atributos se agregue al producto o servicio será mejor su nivel.

Es aquella búsqueda constante de la excelencia en la calidad de servicio (Vargas y Aldana, 2014). Dentro de cada entidad pública, se debe buscar mejorar la calidad de servicio para contrarrestar el malestar de sus integrantes, y esto implica ser asertivo, empático con las personas para que tengan la plena satisfacción de que son atendidos.

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, donde las instituciones públicas y privadas se enfrentan constantemente a los cambios tecnológicos, debido a que buscan tener una ventaja diferenciadora en los servicios que ofrecen, permitiendo resaltar una buena imagen.

Sin embargo, no solo se trata de ofrecer un servicio de calidad debido a sus características o atributos con la finalidad de captar consumidores, también es de suma importancia tener en cuenta la atención y el servicio que se les va a ofrecer, siendo pilares fundamentales para lograr una satisfacción completa en la población y de esta manera lograr el éxito que anhelan las organizaciones.

Según Juran (1990) comenta que es posible identificar las características de un artículo o servicio cada vez que el consumidor manifiesta sus necesidades y en el momento que juzgan el servicio de manera positiva o negativa conforme a las expectativas que estas generen y a su vez propone la “trilogía de la calidad” como son: planificar - controlar - mejorar.

Clases de calidad

Según Juran (1990) las clases de calidad indican que cada una de ellas conlleva un proceso que determina las características y las especificaciones cuando el producto es entregado o el servicio es prestado.

Calidad teórica: Es aquella que determina el nivel de satisfacción que se reflejan en los atributos de un producto o servicio acorde a las exigencias de la población.

Calidad técnica: Se identifica por el alcance de conformidad que desarrolla la calidad de un producto y/o servicio una vez que haya sido elaborado y proyectado desde sus inicios.

Calidad del usuario: es lo que le interesa al individuo porque le permite comparar el servicio que recibe y espera a través de su satisfacción.

La idea del Ciclo de Deming lo introdujo W. Edwards Deming, en los años 50 en Japón y se popularizó de manera increíble que hasta el día de hoy es tomado como referencia en las organizaciones hacia la mejora continua, este ciclo se asocia al proceso de manufactura y la provisión de servicios que se inicia desde:

Planificar: es la fase que identifica los requisitos, define las características, establece objetivos y procesos para conseguir resultados.

Implantar: en esta fase se lleva a cabo las actuaciones y se ejecutan procesos.

Verificar: se desarrolla el monitoreo y la medición de procesos, la comparación de requisitos, la confrontación de respuestas obtenidas desde sus inicios y el contraste de las desviaciones.

Actuar: se ejecutan las actividades correspondientes para mejorar cada uno de los procesos.

Sin duda alguna el Ciclo de Deming fue formulado para aplicarlo y resolver los problemas inherentes a las organizaciones, pues a medida que el producto o servicio mejore es síntoma que se está realizando un buen manejo del servicio que se ofrece.

La definición "calidad" a través de las ideas previas de Deming y Juran están implantadas desde las expectativas del cliente direccionadas a la satisfacción total, precisamente los problemas que surgen en las organizaciones y con el ánimo de superar toda barrera que impida el éxito también se trabaja el lado interno de la empresa.

Características de la calidad

Según la Norma ISO 9000: 2000, las características de la calidad son inherentes (permanentes), se distinguen diferentes clases de características de la calidad como: físicas, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas y funcionales.

Por otro lado, Garvin (1987) menciona que existen 5 fundamentos de la calidad, cada uno representa un concepto variado de la calidad de acuerdo al desempeño de su gestión y estas son:

La calidad basada en la fabricación: referente al diseño del producto y/o servicio centrado en la búsqueda de la eficiencia basadas en la calidad de la entidad.

Calidad basada en el usuario: se desarrolla a través de la apreciación que tiene el usuario al recibir un servicio de su agrado cumpliendo sus expectativas que se manifiestan al momento del servicio, la calidad será juzgada de acuerdo a las expectativas del usuario.

Calidad basada en el producto o servicio: a raíz que el producto integre nuevos atributos será mejor su calidad, desde la perspectiva del servicio mientras el servicio sea agradable mejorará las expectativas del usuario.

Calidad basada en el valor: se focaliza el termino precio - calidad, es un factor que a menudo está en el pensamiento del consumidor, siempre consultan el precio de los productos antes de adquirirlos, en el caso del servicio mientras se adhiera un valor agregado a este será satisfactorio para el usuario.

Calidad basada en una concepción trascendente: se identifican las realidades de manera difícil, lo complicado es buscar la excelencia de las organizaciones a través de los recursos que van orientados a la mejora, logrando la eficacia y eficiencia de las

actividades, en este contexto no se deslinda ningún aspecto, todos están arraigados a las perspectivas del consumidor.

La existencia de estos enfoques debe estar presente en todos sus procedimientos, desde sus inicios hasta su culminación, y a su vez propone 8 dimensiones de la calidad como el rendimiento, atributos adicionales, fiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética, calidad percibida y se pueden adicionar otras como la mantenibilidad y la verificabilidad.

Desde el inicio la calidad ha sido un impulso que aporta a las instituciones a fabricar una percepción por encima de lo simple, donde la calidad se refleja a través del desempeño de los colaboradores y esto es esencial para establecer conexiones directamente con el cliente.

Servicio

Al mencionar el término “servicio” nos avocamos a la interacción con el usuario a través de distintas actividades interrelacionadas en un lugar y en un momento adecuado, por lo tanto, es esencial mantener una relación positiva con los usuarios a través de una comunicación fluida que es el factor fundamental que toda organización desea tener y que se puede lograr mediante una capacitación adecuada a los trabajadores para brindar un mejor servicio tanto personal como virtual.

Según Müller (2001) describe el servicio como la acción utilitaria que satisface las necesidades específicas del consumidor, todo servicio que estimula al cliente a regresar al establecimiento es sinónimo de un buen trato.

Para Albrecht (1994) el servicio es el grupo de actividades, actos o hechos, orientados a complacer las necesidades y expectativas del ser humano.

Asimismo, existe la clasificación de los servicios: según su naturaleza como tangibles e intangibles, según beneficiario como personas o cosas y según su transacción como continua o discreta, estas clasificaciones fueron tomadas por Vargas y Aldana (2014).

Las características del servicio son muy distintas al producto, en ella podemos identificar: la heterogeneidad, la fiabilidad humana, la caducidad, la participación del cliente, el contacto directo, la propiedad, la inseparabilidad del proceso, el control de calidad, el proceso y perfeccionamiento del sistema.

Calidad de servicio

Para Müller (2001) es el resultado de lo esperado o recibido, pero para otros autores como Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) esto va más allá de un servicio recibido, sino que va en dirección a las discrepancias de los gustos y deseos de los individuos y las expectativas que se tiene sobre ella.

El término calidad de servicio se viene exponiendo desde hace mucho tiempo en las organizaciones; desde siempre han exigido un mejor trato por parte del personal desde el momento de recibir un servicio. Es por ello, que mediante esta investigación se estudia la deficiencia por parte de los trabajadores que impide lograr la satisfacción del usuario al 100 %, un factor determinante que puede llevar al fracaso de ésta y que se convierta en un problema principal que enfrentan las entidades públicas como la Ugel Chincha y que se vea reflejado en la poca comunicación, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía.

Albrecht (1994) describe que la calidad de servicio se decide si es bueno o malo a través de la apreciación del usuario, este evalúa si está adaptado a las exigencias que tiene sobre el servicio. Es interesante conocer la postura del usuario para proponer

alternativas de solución referente al servicio recibido solo es cuestión de mejorar la atención.

Para asegurar una buena calidad de servicio es necesario sobrepasar las expectativas del usuario mediante preguntas cómo: ¿En qué puedo ayudarle? ¿Cuál es su duda al respecto? ¿Necesita algo más?, son unas de las cuantas preguntas que se necesita realizar al usuario para generar confianza al momento del servicio.

Si bien es cierto la calidad de servicio en el sector educación genera un impacto en la calidad educativa de todas las instituciones educativas donde además las entidades públicas trabajan arduamente en mejorar el trato a sus usuarios que están inmersos en el servicio educativo en beneficio de los niños de nuestro país, las instituciones públicas tratan de utilizar recursos y estrategias para disminuir errores en el servicio, involucrando a los trabajadores en sistematizar los procesos, disminuyendo la pérdida de tiempo en actividades innecesarias.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) han identificado 10 características asociados a los servicios prestados a las instituciones como: la fiabilidad, amabilidad, comunicabilidad, grado de respuesta, seguridad, credibilidad, accesibilidad, la naturaleza tangible, y la capacidad de comprensión al cliente, todas son consideradas al servicio brindado.

2.1.1.1 Dimensiones de Calidad de servicio

Confiabilidad

Es aquella seguridad en brindar un servicio aportando veracidad en la información que se emite a través de los medios de comunicación, induciendo a un servicio confiable

y seguro, es necesario crear confianza con el usuario desde el primer momento que interactúan. Todo servicio debe ser confiable garantizando su eficacia.

Empatía

Es aquella acción de colocarse en el lugar del otro para entender a las personas; esta dimensión enfoca directamente una combinación entre los niveles que coadyuvan a la comprensión interpersonal, la persona empática facilita la comunicación con un estilo positivo entre sí respetando opiniones en beneficio de ambos; asimismo la empatía te abre puertas a socializar con diferentes tipos de comportamientos en las personas desarrollando relaciones interpersonales.

Si hablamos del nivel emocional de la comprensión esta surge a partir de la actitud que se tiene al prestar atención a las necesidades y sentimientos sin juzgar ni condenar las acciones sino hacerles ver que pueden estar equivocados, es una forma de ayudar al ser humano en comprender que existen personas que desde pequeños no han tenido la oportunidad de rodearse con personas que influyan en su desarrollo emocional e intelectual de manera positiva, estamos en una sociedad que cada día se vuelve más egocéntrica donde se centran en ellos mismos sin pensar que otros están atemorizados en desenvolverse en un mundo de complicaciones.

En conclusión, la empatía es una herramienta que ayuda a conectar con los demás y en buscar el ganar/ganar es decir igualdad de condición para todos.

Comunicación:

Es un factor importante en las instituciones. A través del lenguaje comunicativo los colaboradores deben estar siempre dispuestos a escuchar con paciencia las quejas y los reclamos del usuario. La información que se maneja actúa en una sola dirección para transmitir un mensaje coherente; fundamentalmente el diálogo fluido crea un vínculo

amistoso entre el emisor y el receptor siempre y cuando el lenguaje sea claro, preciso y adecuado. A través de la comunicación se puede integrar la asertividad que es un ente importante para crear capacidad de expresar lo que se necesita, piensa, siente o se quiere sin necesidad de incomodar o agredir a las personas.

Capacidad de respuesta

Los colaboradores tienen que ser rápidos en contestar las preguntas de manera inmediata a cualquier duda tienen la flexibilidad para adecuarse a las necesidades del usuario, esta dimensión se enfoca en capacitar a los trabajadores a profundidad en dar información precisa y coherente. El profesionalismo implica que cada colaborador conozca a profundidad todo lo referente a las gestiones y servicios que se realicen en el interior de la empresa.

Los trabajadores prestan su colaboración en despejar dudas y ponen a disposición su ayuda a través de un servicio personalizado resolviendo problemas a la brevedad posible.

2.1.2 Conceptualización de Satisfacción del usuario

Satisfacción

En términos generales la satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o una necesidad que tiene el ser humano.

Las personas tienden a sentirse satisfechas cuando logran alcanzar una meta, un deseo o una necesidad, de tal manera que llegan a un estado de plenitud o bienestar consigo mismos. Es importante entender que las necesidades y/o deseos varían constantemente de acuerdo al estado de ánimo del usuario.

Satisfacción del usuario

A través del tiempo este término ha conseguido una notable participación en la realidad de las instituciones gubernamentales que prestan servicios al sector educativo y que ponen en manifiesto la efectividad que tienen los empleados al responder a las inquietudes del usuario frente a sus perspectivas de atención.

Los usuarios definen los criterios de satisfacción o insatisfacción directamente relacionados a la calidad del servicio, el cual constituye una información trascendental sobre el éxito o fracaso del servicio.

Alcaide (2010) es el nivel de comparar el rendimiento del servicio a través de las expectativas. Por naturaleza juzgar un servicio se relaciona con un conjunto de elementos como el juicio de experiencias, las opiniones, el sacrificio, las expectativas y percepciones.

La imagen institucional que muestran las entidades públicas del sector educación es a través de los servicios que ofrecen ya que pueden estar condicionadas a las experiencias de los usuarios, una gran parte de ellos establecen parámetros de calidad de atención, aspecto fundamental para sentirse satisfechos.

Al determinar el nivel de satisfacción, se aprecia el resultado final del servicio, es innegable que de manera generalizada los criterios de evaluación permitan que el servicio ofrecido por las entidades gubernamentales sean factores claves del mejoramiento;< las entidades públicas y privadas cada vez buscan implementar métodos de evaluación para cuantificar en números porcentuales la satisfacción del usuario y suelen utilizar el instrumento del cuestionario con preguntas específicas diseñadas en relación al objetivo aplicadas a través de una encuesta, que sean capaces de transmitir información clara y fiable.

En el Perú existe la Normativa Técnica N°002-2021-PCM-SGP que gestiona la aplicación de la calidad de servicio en atención a la ciudadanía en el sector público, esta herramienta está orientada a mejorar los bienes y servicios en beneficio a la comunidad; para la implementación de esta normativa se realizó una encuesta sobre satisfacción del ciudadano 2017, experiencias nacionales e internacionales que han permitido identificar y elaborar herramientas de gestión administrativa en las instituciones públicas.

2.1.2.1 Dimensiones de Satisfacción del usuario

Rendimiento percibido

Es el alcance de percepción que tiene el usuario después de recibir un servicio en comparación a un servicio esperado.

Primero: desde el enfoque del usuario, el rendimiento del producto es a través de su funcionalidad, pero si se tratará de un servicio público puede ser tipo documental en base a un beneficio económico.

Segundo: sentirse seguro en un establecimiento es importante para asegurar una compra o solicitar un servicio, es prioritario que los individuos se sientan seguros en el lugar donde transitan, por si ocurriera algún imprevisto como robos, altercados, enfrentamientos violentos, etc.

Tercero: la experiencia del servicio y las cualidades humanas como: la atención, la amabilidad, la empatía, la comunicación son dimensiones integradas a un buen servicio.

Cuarto: la mejora constante en los procedimientos y el tiempo de demora en el servicio solicitado.

Finalmente, el rendimiento percibido es la evaluación del servicio desde su entrada hasta su salida del establecimiento.

Expectativas

Juega un rol significativo en las actitudes de las personas; cuando se recibe un servicio se evalúa los resultados en base a sus expectativas previas, compara las características del servicio real con el que esperaba, clasificándolo como “mejor que” o “peor que”, si los resultados superan sus expectativas estará satisfecho, pero si los resultados son negativos no deseará volver al lugar, estas disconformidades tanto positivas como negativas miden tanto la satisfacción como la insatisfacción de la atención.

Particularmente las expectativas se forman a partir de experiencias pasadas, deseos, necesidades e información externa (recomendaciones).

Niveles de satisfacción

Se describen de la siguiente manera:

Satisfacción amplia: se refiere al servicio excelente o excepcional desde este enfoque el usuario califica si está conforme con el servicio esperado, un ejemplo claro es la recomendación de boca a boca a todo su entorno.

Satisfacción moderada: se refiere a un servicio común o normal, al menos el usuario se encuentra de acuerdo con algunas características del servicio, se puede decir que apenas se cumple con algunas expectativas.

Insatisfacción leve: se asocia a un servicio regular, en pocas palabras no cumple las expectativas y se hacen mínimos esfuerzos por alcanzar un nivel moderado.

Insatisfacción severa: es aquel servicio pésimo, desastroso, lamentable y pareciera que el trabajador hace lo modo posible de espantar al usuario y no tenga intenciones de regresar al lugar.

2.2 Importancia de la variable

2.1.1 Calidad de servicio

D' Alessio (2012) describe de forma panorámica la calidad de servicio en las organizaciones donde se busca satisfacer las necesidades y alcanzar los objetivos basados en las expectativas.

Las entidades públicas del sector educativo han efectuado con mayor énfasis desarrollar estrategias adecuadas para mejorar el servicio, la Normativa Técnica N°002-2021- PCM /SGP del sector público, brinda asistencia técnica a las entidades públicas, incorporando mejoras con el fin de optimizar los procesos de implementación de manera efectiva e inmediata. Si nos referimos a la capacidad de brindar información oportuna a los usuarios es necesario utilizar un lenguaje apropiado y sencillo que nos permita una comunicación clara y fluida sobre el estado y progreso de un trámite y/o expediente administrativo.

En la Ugel Chincha se pretende contar con personal ágil y capacitado que desarrollen trabajos rápidos, afianzando dimensiones como la comunicación, la empatía, la confiabilidad y capacidad de respuesta; cabe señalar que estas permiten alcanzar un nivel de calidad favorable para la entidad. La variable que se ha escogido para el desarrollo de este trabajo de investigación es la que más se asemeja a la realidad de la entidad pública.

2.1.2 Satisfacción del usuario

Es importante en todos los aspectos tanto en las entidades públicas como las entidades privadas y esta se logra brindando un servicio de calidad que sea capaz de superar las expectativas que tienen sobre el servicio esperado. Si el servidor público utiliza un lenguaje apropiado, sencillo, claro y oportuno al momento de ofrecer un servicio a través de las distintas líneas de atención con las que cuente la Ugel Chincha, el resultado será positivo.

Si nos referimos al factor tiempo, es necesario que todo trámite sea resuelto a la brevedad posible, se necesita contar con un equipo de trabajo que compartan conocimientos en aras de mejorar el servicio para mantener satisfecho al usuario, es importante señalar que los organismos públicos son los responsables de cumplir con las disposiciones que emite el Estado Peruano contribuyendo con la educación y con su mejora.

Para resumir lo que hemos observado hasta el momento sobre la satisfacción del usuario en la Ugel Chincha mencionaremos que toda satisfacción del usuario serán activos para la institución ya que al volver en otro momento tendrán la confianza de que serán atendidas sus solicitudes, por lo tanto, la insatisfacción será un pasivo que obligará a la institución a la mejora continua y permanente.

En contexto se resume que la satisfacción del usuario se ve reflejado en los comentarios positivos o negativos después del servicio recibido; por ende, serán ellos mismos quienes recomienden el servicio o destruyan la imagen de la institución.

2.3 Análisis comparativo

En el siguiente cuadro comparativo se presentan las dos variables de estudio, en ella se indicará los autores con sus respectivos libros con la finalidad de entender qué significado tiene y cuál es el grado de importancia que tiene dentro del sector público.

Tabla 1

Análisis comparativo

Tópico	Autor	Definición	Comentario
Calidad de servicio	Ishikawa, (1988)	Señala que la calidad se relaciona muchas veces con la integración de características, atributos en el producto o servicio para satisfacer al consumidor.	Se presume que un producto de calidad va acompañado de cualidades mientras más atributos se agregue al producto o servicio este será extraordinario. Si nos enfocamos en el sector público la calidad del servicio puede dotarse en incorporar aspectos que ayuden a mejorar el servicio en capacitar a su equipo de trabajo en términos de empatía, comunicación, confianza y capacidad de respuesta.
	Deming, (1989)	La calidad es el nivel de homogeneidad predecible ajustada a las necesidades del mercado con miras de cumplir las expectativas del consumidor.	Las personas tienen diferentes formas de satisfacer sus necesidades, pero cumplir con las expectativas va más allá de cumplir una necesidad y sobrepasar la idea de un servicio esperado. En el sector público la idea de que las entidades públicas desarrollen e implementen estrategias en mejorar el servicio público es cada vez más intensivos en los avances.

	Juran (1990)	Comenta que es posible identificar las características de un artículo o servicio cada vez que el consumidor manifiesta sus necesidades y en el momento que juzga el servicio.	El cliente puede identificar las cualidades de un producto o servicio en dos momentos: primero; identificando su necesidad, segundo; después del servicio recibido. La reacción de los usuarios después de un servicio esperado es aquel momento clave para juzgar el servicio recibido; si la reacción es positiva recomendará el servicio; si la reacción es negativa se destruirá la imagen de la entidad.
	Albrecht, (1994)	Explica que la calidad de servicio se decide si es bueno o malo a través de la apreciación del usuario.	Son las personas quienes evalúan el servicio, es importante conocer la reacción después del servicio para proponer alternativas de solución si es que necesitara. Los organismos públicos pueden incorporar elementos que atiendan a la realidad y a las necesidades del ciudadano siempre y cuando satisfagan las necesidades y cumplan con sus expectativas.
	Müller, (2001)	Es el resultado de lo esperado o recibido.	Implica que las organizaciones adopten acciones de mejora como incorporar un equipo humano calificado, un buen servicio estimula el regreso al establecimiento. Las entidades del sector público reconocen que la población demanda un Estado Moderno de enfoques y prácticas de calidad.
Satisfacción del usuario	Oliver, (1993)	La satisfacción va más allá de un sentimiento de	La satisfacción es un proceso complejo vinculado a una respuesta emocional y

	plenitud o sensación de bienestar en sí mismo.	cognitiva, respecto a la experiencia del servicio. Los valores y las expectativas que tienen las personas desarrollan un juicio razonable al calificar un servicio por medio de sus características.
Kotler y Armstrong, (2004)	La satisfacción al usuario está conformada de componentes: el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.	El ser humano tiende a cambiar de ánimo constantemente, si el resultado después de un servicio o una compra es neutro, entonces no se ha desarrollado ningún tipo de emoción positiva, pero si el resultado es opuesto se crea una insatisfacción.
Alcaide, (2010)	Define la satisfacción del usuario como el grado de comparar el rendimiento percibido de un servicio a través de las expectativas.	La satisfacción en las personas describe un escenario de intercambio entre la necesidad de recibir un servicio o la necesidad de sobrepasar las expectativas de un servicio esperado. Las entidades públicas han puesto mayor énfasis en este tema por la aparición de nuevas necesidades en los ciudadanos.

Nota: Análisis comparativo entre autores

2.4 Análisis crítico

Al empezar a relacionar las variable de estudio en la jurisdicción de Chincha, se observa que la entidad carece de un cierto número de personal calificado para atender en los principales módulos de atención; es necesario que el personal asignado al equipo de trámite documentario se cohesionen para fortalecer el servicio y que cuando la demanda de usuarios aumente ayuden a la recepción de los expedientes para que a su

vez se vea descongestionada la entidad; por otro lado las quejas y las incomodidades de los usuarios cada vez se incrementan debido a la demora en la atención de sus expedientes por algunas oficinas, estos retrasos se dan por el ingreso de los usuarios a la entidad para consultar repetidas veces por sus solicitudes.

Según los autores mencionados líneas arriba confirman que llegar a prestar un servicio de calidad se necesita contar con los siguientes elementos como: comunicación, empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta del personal responsable; es correcto que el autor Ishikawa (1988) mencione que la calidad de servicio tiene que contar con cualidades, mientras el servicio de la Ugel Chincha sea común y no agregue algunos atributos a ella, seguirá recibiendo muestras de descontento de sus integrantes. Otros autores como Deming (1989) y Juran (1990) confirman una y otra vez que la calidad de servicio es un ente principal dentro de los organismos públicos y privados manifestando que los únicos en juzgar el servicio son los usuarios que para bien o para mal son necesarios para aplicar estrategias de mejora.

Si hablamos de la satisfacción del usuario en la Ugel chincha, es regular porque hasta el momento no logra satisfacer al 100% las necesidades y expectativas de los usuarios, como bien lo menciona el autor Kotler y Armstrong (2004) y Alcaide (2010) es necesario sobrepasar las expectativas previas de un servicio deseado para conocer el juicio razonable ya sean positivas o negativas.

Finalmente, el cuadro comparativo nos presenta una fuente de información relativamente importante en las definiciones de las variables enfocadas a direccionar una buena gestión de calidad de servicio en la Ugel Chincha para mantener a los usuarios contentos y satisfechos por la labor que realizan cada año en bienestar de la educación de nuestro país.

Capítulo III Marco Referencial

3.1. Reseña histórica

La Ugel Chincha, se crea mediante la Resolución Ministerial N°00839-88- ED con fecha 11 de octubre del año 1988, denominada Unidad de Servicios Educativos (USE), como directora del Programa Sectorial II, la profesora Zoila Aurora Asín Atúncar, mediante R.S. N°00436-88-ED, con fecha 12 de diciembre del año 1988. Con vigencia de funcionamiento el 02 de enero de 1989, en el local que anteriormente ocupaba la Ex Supervisión Provincial de Educación N°002 – Chincha ubicada en la 2da cuadra de la Calle Italia, permaneciendo desde 1994 hasta el 2002 en dicho local. En el transcurso de los años han recorrido diferentes profesores encargados y designados como directivos: Oscar, Saravia Almeyda, Antonio F. Saldaña Landeo, Ubaldo S. Quispe Marcelo, Juan C. Lurita Uchuya, Alfredo C. Maita Ortiz y Eudoro Sotelo Sotelo, con su buen desempeño en beneficio de la educación chinchana.

En el año 1993, se crea la Sub Región Paracas Chincha mediante la Resolución Presidencial N°00322-93-GRLW/PE, designado como director el Prof. Luis Fortunato Obregón Lazón, en ella se incluía una estructura organizacional y el ROF (Los Libertadores Wari), en referencia a la R.M N°00150-94/PRES, instalándose en un local provisional del “Ex Cine Chincha” – “Ex Maquina del sabor N°08”- Av. Óscar R. Benavides.

Luego de diversos trámites, mediante el D.S. N°0042-98 la infraestructura del ex Banco Agrario del Perú, se fomentó una liquidación del predio la cual es transferida al sector educación tomando posesión del local la Dirección Sub Regional de Educación Paracas – Chincha, local que había pertenecido al Banco Agrario del Perú, mediante acta

de entrega y recepción suscrita por el Ex director Prof. Mauro Matos Gamboa y el Ing. Jacinto Kobayashi – Jefe de la Comisión Administradora del Ex Banco Agrario, el inmueble es traspasado a la Sede Educativa, la misma que estaba valorizada en una cifra monetaria de \$/.797570.25 dólares americanos.

La denominación estatal como Dirección Sub Regional de Educación Paracas - Chincha, tenía como integrantes: Provincia de Chincha, Pisco, Castrovirreyña y Huaytará.

A medida que la población se incrementaba, se iban creando más escuelas y órganos de inspecciones de educación, encargados de ejercer la supervisión y fiscalización de las escuelas que conformaban la jurisdicción.

En el año 2002, asume la dirección el Prof. Víctor Antonio de la Cruz Anchante y se establece la denominación Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, en función de supervisar a las instituciones educativas, mediante el Decreto Supremo N°0015-2002-ED.

En el año 2011, comienza el desarrollo de municipalización de la educación y se traspasó la información del servidor público a la Municipalidad Provincial de Chincha, como ente responsable de los servidores del sector educativo se incluyó los pagos mensuales para el personal activo, cesante y pensionista como también la información de los legajos personales, este proceso tuvo una duración de 2 años, posterior a ello en el año 2013, la Ugel Chincha retorna al Gobierno Regional de Ica (GORE), con dependencia funcional en la parte documental y económica, siendo autónomos en sus decisiones referente a la educación.

La Ugel Chincha viene trabajando 36 años por la mejora de la educación chinchana, implementando acciones orientadas a mejorar la gestión administrativa, la realidad educativa en nuestra provincia es muy compleja, es tarea primordial de los

educadores formar ciudadanos con fines altamente competitivos en un mundo globalizado.

El sistema educativo actualmente se encuentra comprendido en la Ley N°28044 (Ley General de Educación), cuyo Título III establece que el sistema educativo se organiza de la siguiente manera: Educación Básica Regular (EBR), Educación Básica Alternativa (EBA) y Educación Básica Especial (EBE).

Actualmente la jurisdicción educativa se encuentra dirigida por el Profesor Wilbert Torres Matías como director del Programa Sectorial III, por el periodo de 4 años en un cargo designado por el Minedu.

3.2. Filosofía organizacional

En esta sede institucional se pretende lograr una calidad de servicio educativo, haciendo uso del manual de procedimientos administrativos comúnmente llamado TUPA, por cada gestión esta debe ser actualizada, tiene como meta principal promover una educación integral, innovadora con formación equitativa y con una interculturalidad basados en las normas vigentes.

3.2.1. Misión

Impulsar y fomentar el desarrollo del aprendizaje, crecimiento académico y formación plena de todos los estudiantes desde la niñez, pubertad, juventud y adultez, con programas educativos en las escuelas públicas y privadas, utilizando una cultura de valores en las personas que permitan mejorar las condiciones educativas en el sector educación e implementar infraestructuras adecuadas en las instituciones educativas.

3.2.2. Visión

Alcanzar un nivel de modernización y competitividad educativa, a través de la calidad de servicio en las diferentes modalidades que rigen la educación peruana en todas las escuelas, que se sustentan en valores como: el respeto de los derechos fundamentales y la preservación del ecosistema vinculados a la mejora del aprendizaje a nivel nacional.

3.3. Diseño organizacional

La Ugel chincha cuenta con 101 trabajadores, divididos en 5 áreas jerárquicas: Área de Dirección, Área de Gestión Administrativa (AGA), Área de Gestión Pedagógica (AGP), Área de Gestión Institucional (AGI), y Área jurídica.

En la primera planta de la entidad se encuentra el área administrativa con sus equipos correspondientes, en la segunda planta se ubica el área institucional, jurídica y dirección y en la tercera planta el área de gestión pedagógica con sus respectivos especialistas de educación.

3.3.1. Organigrama institucional

A continuación, se refleja la distribución de las principales jefaturas en la Ugel Chincha.

Figura 2*Organigrama institucional*

Nota: Representación de las áreas – UGEL Chíncha

3.4. Productos o servicios

La entidad pública ofrece el servicio de educación a través de un soporte pedagógico, institucional, estratégico y administrativo en las instituciones educativas pertenecientes a la jurisdicción en las modalidades de estudio regular, alternativa y especial, esto implica la realización de acciones que fortalezcan e integren a los docentes, auxiliares de educación y administrativos, programas de concursos artísticos y culturales

que permitan a los estudiantes desarrollar sus habilidades comunicativas, entre otras acciones que involucre el crecimiento y fortalecimiento del aprendizaje educativo.

Por lo tanto, la Ugel Chincha diseña, gestiona, proporciona, administra e impulsa acciones de mejora a la educación chinchana a través de planes y proyectos que se ejecutan con presupuestos destinados a cumplir las metas y objetivos trazados.

A través de convenios con diversas instituciones privadas gestiona cursos, programas y capacitaciones para la gran mayoría de maestros que a su vez servirán de aporte para que los alumnos adquieran nuevos conocimientos y habilidades en su avance escolar; a la misma vez estas empresas privadas invierten en infraestructura y materiales de estudio que sirven como base para el aprendizaje escolar.

Por medio de acuerdos y/o convenios con los municipios se gestionan y ejecutan programas educativos para los estudiantes de los asentamientos humanos que viven en situación precaria para que ellos también puedan acceder a una educación de calidad.

3.3. Diagnóstico organizacional

La Ugel chincha, como toda institución pública tiene una amplia gama de fortalezas que se traduce en los profesionales que laboran en ella, donde se mezcla el inicio y la experiencia profesional de la gran mayoría de sus colaboradores.

A continuación, se pasa a detallar el FODA en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Foda Institucional Ugel Chincha

Variables	Positivos para Alcanzar los objetivos		Negativos para alcanzar los objetivos	
	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Calidad de servicio	Convenios con instituciones públicas y privadas.	Logros de los compromisos propuestos.	Falta de personal capacitado.	Incumplimiento del trabajo solicitado.
	Adecuada infraestructura para el personal y los usuarios.	Organizar equipos de trabajo.	Egocentrismo en la enseñanza de las actividades a los compañeros de trabajo.	Quejas y reclamos del usuario.
	Adecuada implementación de equipos tecnológicos en las diversas áreas para el mejor desempeño en sus funciones.	Cercanía con las entidades superiores (DREI) – MINEDU.	Desvió de información a oficinas que no son de su competencia.	El acceso de la información solicitada al pasar por diversas áreas conlleva a la infidencia.
	La seriedad, el compromiso y la puntualidad en el pago de los haberes de personal.	Capacitación al personal por parte de entidades privadas.	Falta de cobertura de profesionales en el CAP institucional. La inestabilidad laboral basada en el presupuesto origina la tensión y ansiedad de los colaboradores.	La política inmersa en dirigentes sindicales hace que el colaborador no desempeña su trabajo a cabalidad.
	Exigencia en sus solicitudes que realizan en la institución para que se tramiten a la brevedad posible.	Marcar la diferencia con el apoyo de los integrantes de la jurisdicción.	No se cumple muchas veces en dar solución dentro de los plazos de ley.	Muchos de los usuarios no usan los el libro de reclamaciones y acuden a los medios de comunicación.

Satisfacción del usuario	Conocimiento de la gran mayoría de los usuarios de sus derechos y deberes.	Lograr un efecto positivo entre los usuarios y la institución.	Falta de orientación adecuada al usuario al momento de indicarle a la oficina indicada.	Las protestas sindicales ocasionan el cierre temporal de la sede institucional.
	El poder que aún ostentan algunos sindicatos tanto de maestros como personal administrativo	A través de los canales y redes sociales institucionales los usuarios se informan de las últimas actualizaciones del Minedu.	La falta del personal adscrito para la entrega oportuna de documentos (notificaciones).	Algunos usuarios en forma prepotente agreden verbalmente al personal mostrando su descontento
	De acuerdo a las normas vigentes cuando los pedidos de los usuarios no se han atendido como ellos desena, recurren a instancias superiores como el Poder Judicial, Servir y Ministerio Público donde en muchos casos favorecen al usuario.	Alcanzar una integración participativa entre los padres de familia, docentes, funcionarios y directivos de la Ugel para un mejor desarrollo y avance de la educación chinchana.	Falta de movilidad adecuada para los directivos en la entrega de material de trabajo a las diversas II. EE.	Algunos usuarios incentivan al personal a realizar acciones indebidas con tal que sus trámites sean agilizados a la brevedad posible.

Nota: Elaboración propia

En su condición de Unidad Ejecutora la Ugel Chincha maneja un amplio potencial humano para el buen desarrollo de las funciones encomendadas en cada una de las áreas que se les pueda asignar, para tal fin las condiciones laborales también varían de acuerdo al perfil que cada uno de sus colaboradores presenta ya que la infraestructura en algunos casos no es la adecuada para realizar un buen trabajo.

Es importante mencionar que muchas veces los requerimientos solicitados por parte de los especialistas de educación al equipo de abastecimiento no son atendidos oportunamente y esto no solo origina el retraso en el reparto de los materiales de trabajo

a las II.EE sino también los reclamos por parte de los diversos directivos ya que no se cuenta con una movilidad adecuada para realizar dichas actividades.

Las debilidades presentadas líneas arriba son materia de búsqueda de soluciones permanentes ya que a través de las oportunidades que se presentan se podrán contrarrestar las deficiencias encontradas.

En su totalidad la Ugel Chincha necesita afianzar sus fortalezas y sus oportunidades en beneficio de sus servidores y usuarios, aquello se logrará en base al trabajo y al empeño del equipo desde la parte directiva hasta el personal de servicio.

Capítulo IV. Resultados

4.1. Marco Metodológico

4.1.1. Tipo y diseño de estudio

La investigación es tipo básica o pura y cuantitativa utiliza datos numéricos en base a mediciones estadísticas para comprobar resultados (Hernandez y Mendoza, 2018). Es tipo cuantitativo porque presenta un instrumento estadístico que contará con la confiabilidad y validez en la recolección y estudio de los datos encontrados en el campo de estudio; siguiendo la línea de respuestas ella nos permitirá comprobar la relación existente entre ambas variables, que darán paso a determinar las respuestas a nuestros objetivos y por ende al problema mencionado.

Asimismo, será de nivel tipo correlacional con un diseño descriptivo - correlacional, no experimental, se define correlacional a lo que se pretende medir y/o asociar ambas variables en términos estadísticos y el descriptivo, se relaciona en la descripción de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Se utilizará el diseño no experimental pues solo se limita a la recopilación de datos en un momento dado cuyo instrumento será aplicado una sola vez, suficiente para analizar los datos recabados, lo que varía sería solo la forma en la cual se busca la información y el tipo de instrumento utilizado.

4.1.2 Población

Representa un conjunto de elementos, personas y entidades que serán materia de estudio en una investigación (Ñaupas, Mejía et al., 2014).

En este punto se recabó la información en la base de datos del aplicativo AYNÍ del MINEDU para tal resultado se encontró 4,000 usuarios en su totalidad (docentes nombrados, contratados y servidores administrativo D.L. 276), que serán materia de investigación.

4.1.3. Muestra

Representa la parte minúscula del universo que se tiene como materia de investigación; es importante definir la cantidad a estudiar, donde la muestra es de 351 usuarios que es lo que abarca el porcentaje utilizado para el desarrollo de la investigación y en ella se procura dar a conocer las diversas opiniones que tienen sobre el servicio que brinda la institución.

Se detalla a continuación:

Figura 3

Fórmula del cálculo de la muestra:

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

Nota: Representación de la fórmula

$$n = \frac{4000 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (4000 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 350.58$$

$$n = 351 \text{ usuarios}$$

N: Población Total 4000 usuarios

P: Probabilidad de éxito 50% = 0.50

Q: Probabilidad de fracaso 50% = 0.50

Z: Nivel de confianza 95% = 1.96

E: Error 5% = 0.05

n: muestra

Se consideró de muestra a los usuarios que acudieron a la entidad a realizar consultas y seguimientos de sus trámites administrativos.

4.1.4. Instrumentos

Para el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario donde la variable independiente (calidad de servicio) consta de preguntas consolidadas por 20 ítems y la variable dependiente (satisfacción del usuario) consta de preguntas consolidadas por 20 ítems.

La elaboración del cuestionario se realizó a través de un estudio detallado y exhaustivo, las interrogantes propuestas se plantearon de manera coherente y organizada que fueron aplicados a cada uno de los 351 usuarios encuestados.

Asimismo, para la compilación de datos estadísticos se empleó el Software estadístico SPSS 26, que tuvo como resultado la correlación existente entre ambas variables y que a su vez son interpretadas bajo gráficos estadísticos en el último apartado de la investigación.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Según Palella y Martins (2006), define que la validez de un instrumento representa la relación entre lo que se mide y aquello que verdaderamente se quiere medir. Es decir, la validez va medir la autenticidad de la información que se pretende estudiar.

Por ello se determinó la validez a través de la técnica del juicio de experto en este caso intervinieron 3 expertos en la materia (objeto de investigación), aquellos se encargaron de revisar el contenido del cuestionario a través de indicadores de evaluación como: la claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia de cada una de las interrogantes, asimismo aquellos pueden dejar recomendaciones para mejorar las preguntas; en este sentido se utilizó este instrumento con estas características para facilitar su aplicación y sea de total entendimiento hacia los encuestados.

Tabla 3

Juicio de expertos

Expertos	Grado Académico	Validación	Favorable
Mirella Estefany Perez Urrea	Magister	25	SI
Jenmy Cristian Sanchez Rojas	Magister	29	SI
Edison Jesus Mendoza Medrano	Magister	30	SI

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad se describe como la ausencia de error en la recolección de datos de la investigación para su determinación se realizó el cálculo a través del Software SPSS 26 mediante la prueba de estadística de fiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach.

El coeficiente alfa de Cronbach, es aquella técnica que permite determinar el nivel de confiabilidad y para su desarrollo emplea la estadística a través del software

informático SPSS 26, insertando la información de la cantidad de ítems y las respuestas obtenidas de la muestra.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N. de elementos
Calidad de servicio	.987	20
Satisfacción del Usuario	.969	20

Nota: Reporte SPSS 26

En la Tabla 4, se observa que el instrumento de la calidad de servicio refleja un coeficiente de Alfa de Cronbach $\alpha = 0.987$, demostrando que su confiabilidad es muy alta y la satisfacción del usuario muestra un coeficiente de Alfa de Cronbach $\alpha = 0.969$, el cual indica que su confiabilidad es muy alta.

En cuestión de resultados los dos instrumentos resaltan datos numéricos positivos de confiabilidad para su respectiva aplicación en la investigación.

Tabla 5

Criterios de decisión – confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 - 1	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media
0,21 - 0,40	Baja
0 - 0,20	Muy baja

Nota: Tomado de Palella y Martins (2006) - Metodología de la investigación cuantitativa

4.2. Resultados

Para la consecución de los resultados que se presenta en el último apartado del trabajo de investigación, mediante una solicitud se pidió a la entidad ejecutora el permiso respectivo para realizar la encuesta a los usuarios que recurren a la institución; previo a ello se sostuvo una reunión con el administrador de la sede institucional, explicándole el sentido de lo que se pretendía realizar; manifestándole el porqué de la ejecución de un cuestionario ya que a través de la misma se estaría tratando de obtener el grado de magister; y con la autorización del director se procedió al desarrollo del cuestionario en mención.

Cabe manifestar que se facilitó el cuestionario al usuario en horario de atención de 8:30 am – 5:00 pm, con la finalidad de obtener la muestra requerida mencionada líneas arriba que se evidencian en el anexo.

En las próximas tablas se visualizan la recopilación de datos numéricos a través de gráficos estadísticos:

Tabla 6

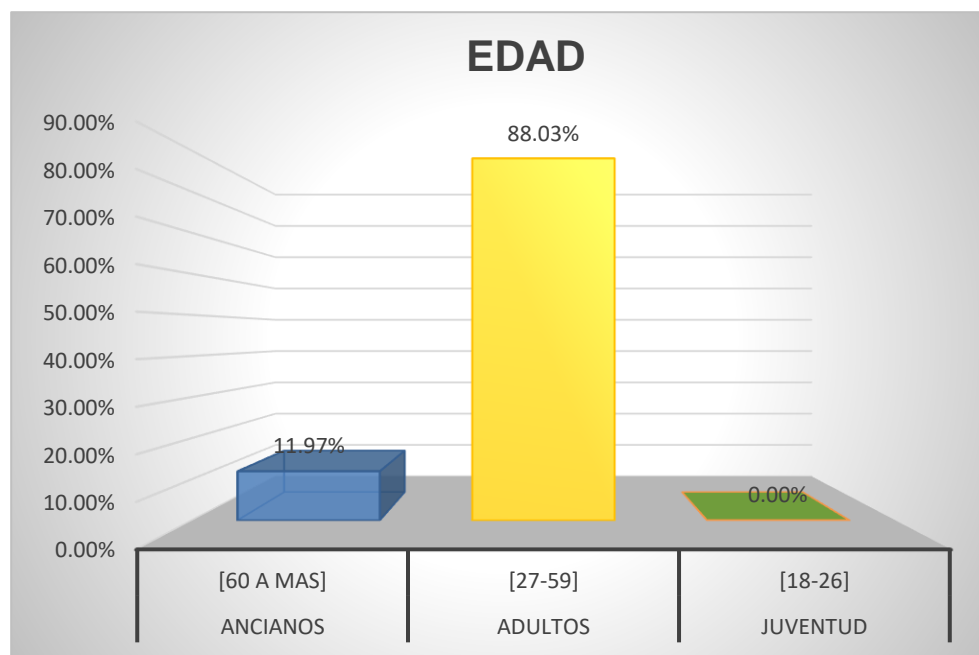
Edad - Usuarios Ugel Chincha

Ciclo de vida	Edad	Frecuencia	Porcentaje
Ancianos	[60 a más]	42	11.97%
Adultos	[27-59]	309	88.03%
Juventud	[18-26]	-	00.00%
Total		351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 4

Edad - Usuarios Ugel Chincha



Nota: Elaboración propia.

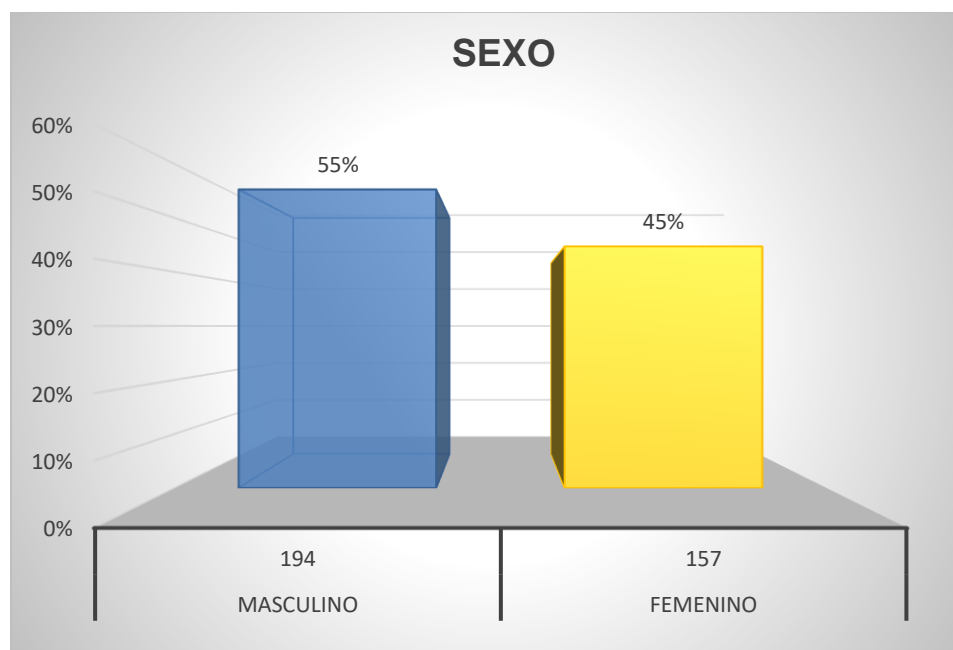
Interpretación: En la Tabla 6 y Figura 4, se percibe las edades de los usuarios de acuerdo al ciclo de vida, donde se observa que el 11.97% (42/351), representa a los usuarios que tienen de 60 años a más, el 88.03% (309/351), tienen entre 27 a 59 años y el 0.00% son las personas de 18 a 26 años.

En términos de resultados los usuarios que ingresan a la jurisdicción con frecuencia a realizar consultas y seguimientos de trámites administrativos tienen entre 27 a 59 años de edad y con una minoría los ancianos de 60 años a más, esto se deduce a que algunas personas de avanzadas edad ya no pueden realizar sus trámites de manera presencial.

Tabla 7*Sexo - Usuarios Ugel Chincha*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	194	55%
Femenino	157	45%
Total	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 5*Sexo - Usuarios Ugel Chincha*

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 7 y Figura 5, en la totalidad de usuarios, el 55% (194/351), es de sexo masculino y el 45% (157/351), de sexo femenino, se nota que la mayor afluencia de personas es de género masculino.

Tabla 8

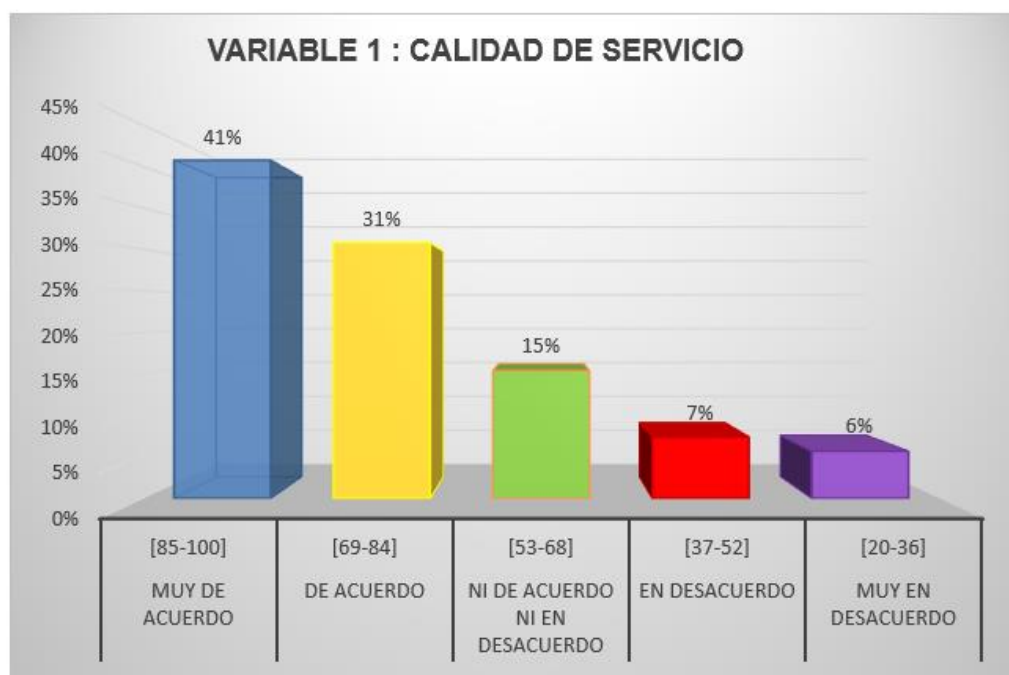
Resultado variable Calidad de servicio - Ugel Chincha

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[85 - 100]	143	41%
De acuerdo	[69 - 84]	108	31%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[53 - 68]	54	15%
En Desacuerdo	[37 - 52]	26	7%
Muy en Desacuerdo	[20 - 36]	20	6%
Total	X² 77.37	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 6

Resultado variable Calidad de servicio - Ugel Chincha



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En Tabla 8 y la Figura 6, en efecto se aprecia los resultados de la variable calidad de servicio, con el 41% (143/351), respondieron estar muy de acuerdo con la

calidad de servicio porque los servidores demuestran profesionalismo en sus labores, mientras el 31% (108/351), manifestaron estar de acuerdo con el servicio ofrecido, porque los servidores atienden con amabilidad y responden sus dudas e inquietudes sobre sus pedidos , el 15%(54/351), consideran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio, el 7% (26/351), reflejan su desacuerdo con el servicio recibido debido al tiempo de espera y el 6%(20/351), expresan estar muy en desacuerdo con la calidad de servicio en la entidad ejecutora porque las relaciones interpersonales no muestran confiabilidad en el servicio.

Hablar sobre calidad de servicio en la Ugel Chincha implica estudiar a fondo sobre las deficiencias en el servicio que ofrece la entidad y una vez identificadas estas falencias el desafío será tomar medidas inmediatas de orientación y capacitación a los colaboradores de manera que en lo sucesivo sean mínimas las quejas o reclamos.

Tabla 9

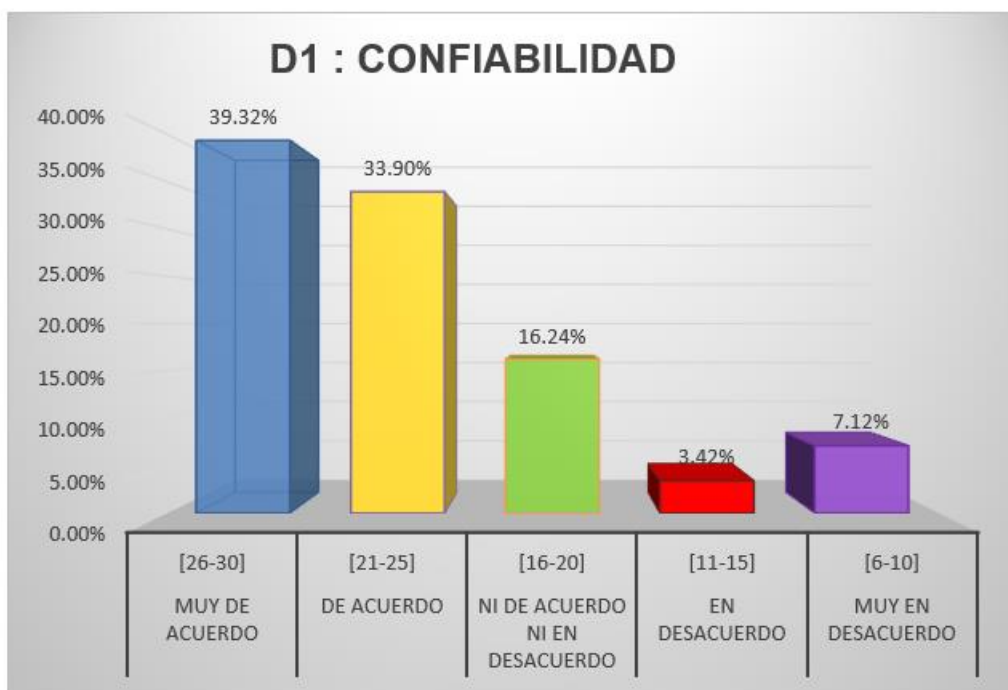
Resultado de la dimensión confiabilidad

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[26 - 30]	138	39.32%
De acuerdo	[21 - 25]	119	33.90%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[16 - 20]	57	16.24%
En Desacuerdo	[11 - 15]	12	3.42%
Muy en Desacuerdo	[6 - 10]	25	7.12%
Total	X² 23.46	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 7

Resultado de la dimensión confiabilidad



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 9 y Figura 7, se muestra los resultados de la dimensión confiabilidad, donde el 39.32% (138/351), indican estar muy de acuerdo con la confiabilidad de sus servicios porque realizan su labor en el tiempo programado, mientras que el 33.90% (119/351), de usuarios está de acuerdo con los servicios confiables que brinda la unidad ejecutora, el 16.24% (57/351), indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.42% (12/351), consideran estar en desacuerdo porque algunos servidores no practican las normas existentes y el 7.12% (25/351), manifiestan estar muy en desacuerdo porque consideran que la jurisdicción no ofrece ningún tipo de confiabilidad en su trabajo.

Al detallar esta dimensión entenderemos que lograr la confianza de los usuarios no es una acción que se realice de un momento a otro, sino que es un trabajo que se hace en

conjunto ya que se debe de contar con colaboradores que tengan altas cualidades personales y morales, todo lo que se pueda informar de lo que se ofrece se debe ver reflejado en la atención que se brinda, por tal razón el desafío que tiene la sede institucional es disminuir el porcentaje de los usuarios que se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo, para ello se requiere de talleres, charlas, jornadas de capacitación a cada uno de los colaboradores a fin de que su trabajo sea fuente confiable en los servicios que ofrecen a los usuarios.

La Ugel Chincha debe garantizar la confianza a los usuarios a través de sus colaboradores de manera permanente, siendo este un pilar necesario en el avance de la gestión institucional.

Tabla 10

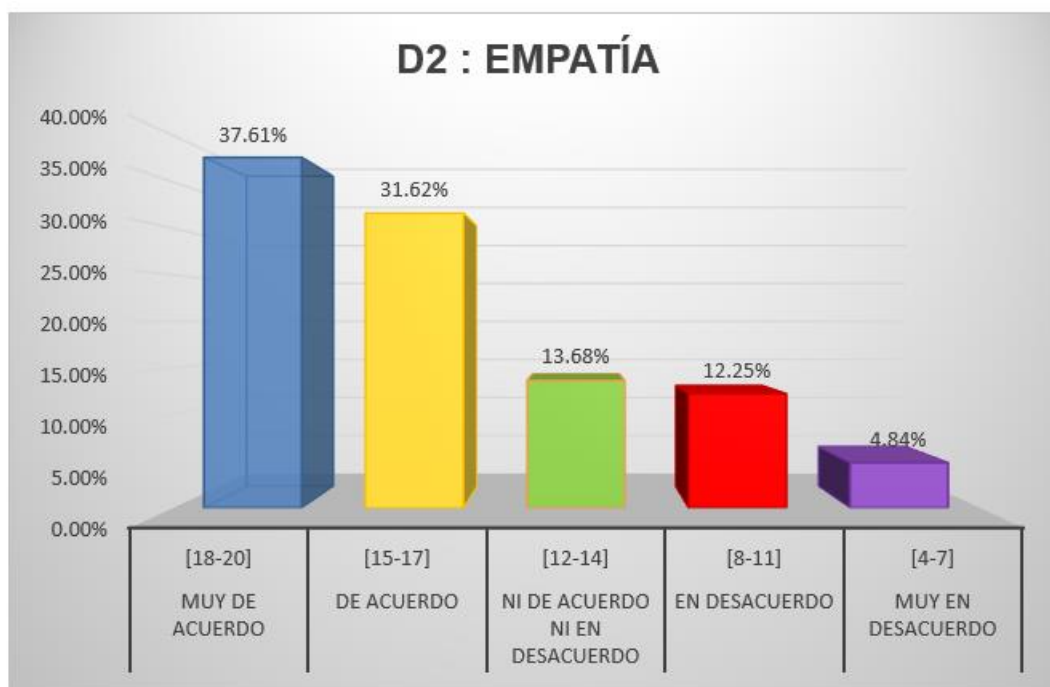
Resultado de la dimensión empatía

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[18 - 20]	132	37.61%
De acuerdo	[15 - 17]	111	31.62%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[12 - 14]	48	13.68%
En Desacuerdo	[8 - 11]	43	12.25%
Muy en Desacuerdo	[4 - 7]	17	4.84%
Total	X² 15.72	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 8

Resultado de la dimensión empatía



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 10 y la Figura 8, se reflejan los resultados de la dimensión empatía, donde el 37.61% (132/351), de usuarios se muestran muy de acuerdo porque los servidores muestran comprensión hacia los requerimientos de los usuarios, mientras el 31.62% (111/351), indican estar de acuerdo debido a la atención individualizada que ofrece el personal de la institución, por otro lado, el 13.68% (48/351), consideran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.25% (43/351), expresan estar en desacuerdo por el escaso interés del servidor en atender sus consultas y/o dudas y el 4.84% (17/351) responden estar muy en desacuerdo por la pésima atención de los servidores.

Al enfocar esta dimensión debemos conocer la importancia que radica en ella, pues el desafío de esta institución es que los colaboradores sin excepción alguna aprendan a ser empáticos unos con otros, para esto se deben desarrollar talleres de escucha activa, juego de roles e inteligencia emocional de forma sucesiva, para así conllevar a la institución a mejorar su lado humano en la atención al usuario.

Sin duda alguna, la empatía es un factor clave en cualquier entidad pública o privada, porque a través de ella se une el lado humano con el profesionalismo de cada servidor; vivimos en una sociedad cada vez más egocéntrica donde las personas solo piensan en sí mismas y muchas veces se olvidan del lado emocional sin pensar el daño que ocasionan con su trato a las demás personas que los rodean.

Tabla 11

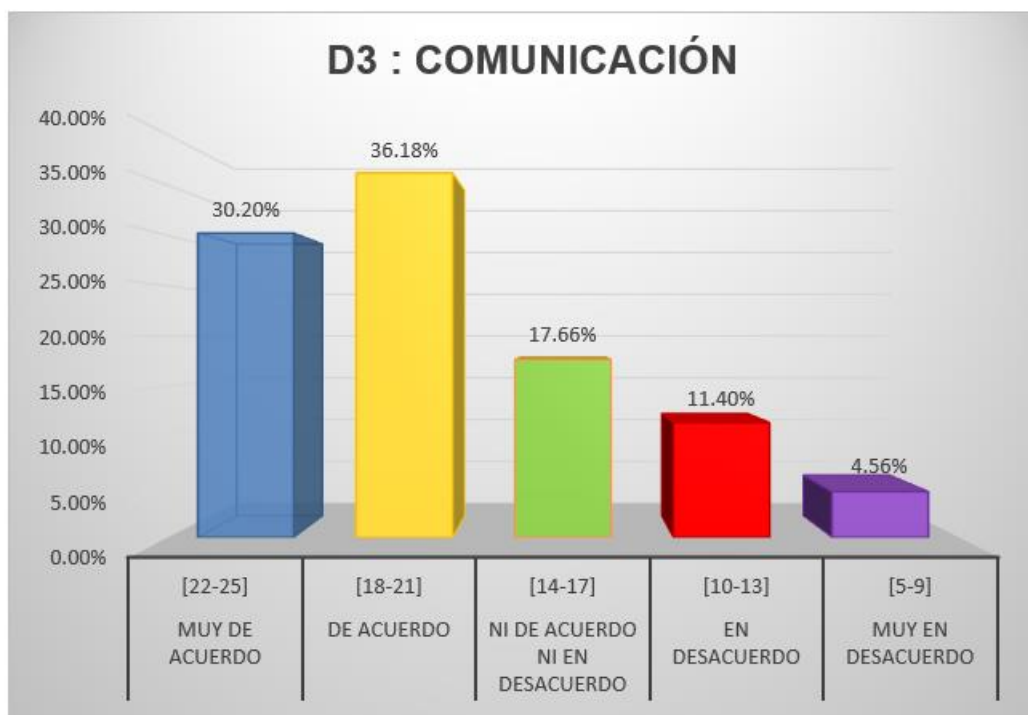
Resultado de la dimensión comunicación

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[22 - 25]	106	30.20%
De acuerdo	[18 - 21]	127	36.18%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[14 - 17]	62	17.66%
En Desacuerdo	[10 - 13]	40	11.40%
Muy en Desacuerdo	[5 - 9]	16	4.56%
Total	X² 19	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 9

Resultado de la dimensión comunicación



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 11 y Figura 9, se describen los resultados de la dimensión comunicación, el 30.20% (106/351), se encuentran muy de acuerdo porque las plataformas digitales están en constante actividad informando a los usuarios a través de comunicados y paneles informativos, mientras el 36.18% (127/351), considera estar de acuerdo con el desarrollo de estrategias de comunicación cumpliendo los estándares de calidad, el 17.66 % (62/351), demuestra no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.40% (40/351), refleja estar en desacuerdo porque la unidad ejecutora no emplea un lenguaje claro en los comunicados que postea a través de sus plataformas de comunicación y el 4.56% (16/351), se muestra muy en desacuerdo en que la información distorsionada no aporta al manejo de la entidad.

Es importante mejorar la comunicación entre los colaboradores – usuarios, ya que es fuente esencial de entendimiento y comprensión entre emisores y receptores, porque si se utiliza un mismo mensaje a través de los canales respectivos podremos lograr un buen entendimiento entre ambos; la comunicación es importante para todo proceso de consulta, de seguimiento y de absolución a las solicitudes presentadas y para ello debe primar el amplio conocimiento sobre esta dimensión y para tal fin a través de los diversos talleres como: habilidades sociales y comunicativas, comunicación oral, entre otros, servirán para que dentro del contexto laboral y de forma articulada la comunicación sea clara, concisa, abierta, transparente y el mensaje llegue de manera exacta y veraz al usuario.

Tabla 12

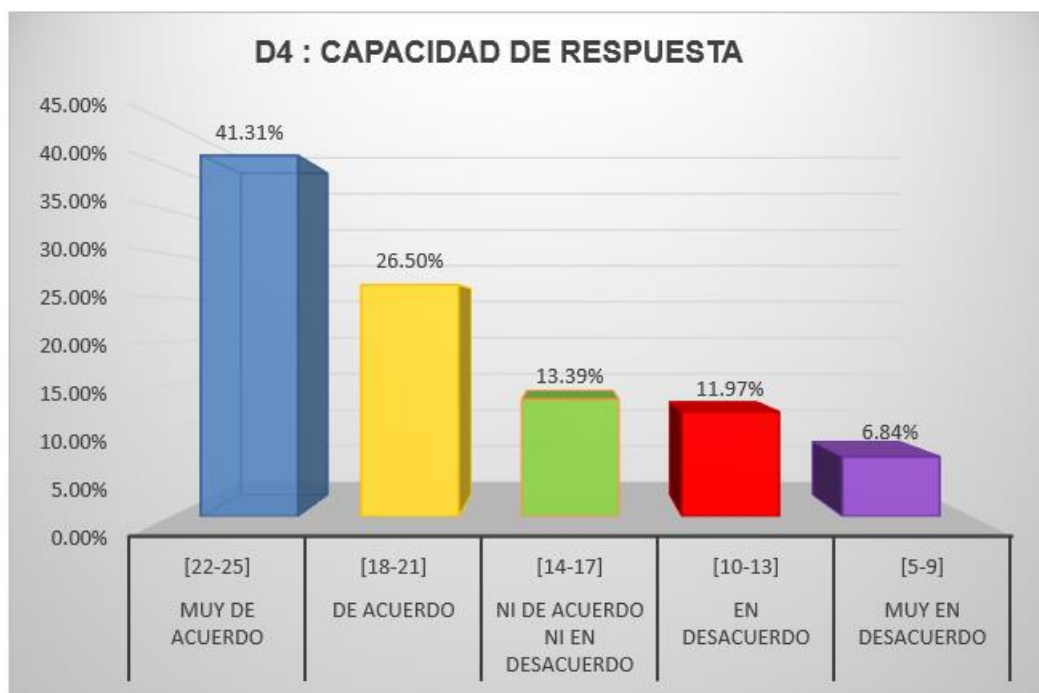
Resultado de la dimensión capacidad de respuesta

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[22 - 25]	145	41.31%
De acuerdo	[18 - 21]	93	26.50%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[14 - 17]	47	13.39%
En Desacuerdo	[10 - 13]	42	11.97%
Muy en Desacuerdo	[5 - 9]	24	6.84%
Total	X² 19.19	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 10

Resultado de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 10, se perciben los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, dónde el 41.31% (145/351), responden que están muy de acuerdo con las respuestas recibidas a sus solicitudes en un tiempo adecuado, mientras que el 26.50% (93/351), consideran estar de acuerdo con la disposición permanente que tienen los servidores para resolver sus dudas, el 13.39% (47/351), muestran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.97% (42/351), manifiestan estar en desacuerdo con las respuestas tardías de los servidores públicos y el 6.84% (24/351), consideran estar muy en desacuerdo con la poca calidad de atención que brinda la unidad ejecutora.

En la Ugel Chincha todos los colaboradores deben tener conocimiento del funcionamiento administrativo y del trámite que se realizan en las diversas oficinas para que ante cualquier interrogante de algún usuario este se encuentre preparado en dar respuestas rápidas y sólidas, para lograr ello se necesita saber comunicarse a través de respuestas coherentes y efectivas, como también comportarse a la altura del evento. Asimismo, se debería integrar talleres permanentes de habilidades blandas a todos los servidores con la finalidad de potenciar el desarrollo de sus labores.

A través de una inmediata capacidad de respuesta siempre que esté direccionada al lado correcto significará un avance para la institución porque de ese modo se agilizará una rápida atención que conllevará a una disminución de conceptos negativos hacia la unidad ejecutora.

Tabla 13

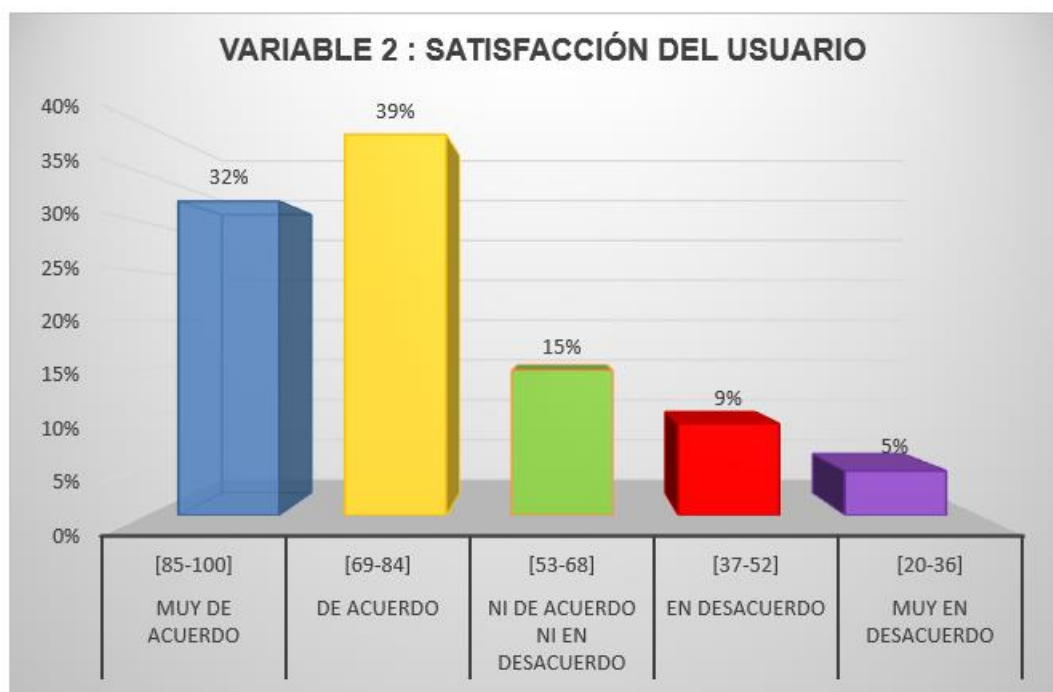
Resultado de la variable Satisfacción del usuario Ugel Chincha

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[85 - 100]	113	32%
De acuerdo	[69 - 84]	137	39%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[53 - 68]	52	15%
En Desacuerdo	[37 - 52]	33	9%
Muy en Desacuerdo	[20 - 36]	16	5%
Total	X² 76.08	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 11

Resultado variable Satisfacción del usuario - Ugel Chincha



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 13 y la Figura 11, se perciben los resultados de la variable satisfacción del usuario, donde el 32% (113/351), se muestran muy de acuerdo con la seguridad, amabilidad y comodidad en el servicio que ofrece la jurisdicción, mientras que el 39% (137/351), está de acuerdo con el servicio rápido, oportuno que desempeñan los servidores dentro de los lineamientos institucionales, el 15% (52/351), considera no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% (33/351), refleja estar en desacuerdo por el tiempo y demora en la atención y el 5% (16/351), expresa estar muy en desacuerdo con las expectativas que se creó previo a acceder el servicio.

Del resultado que se aprecia en la tabla se puede mencionar que la gestión actual que dirige esta unidad ejecutora establece un trabajo articulado entre los colaboradores en

beneficio a los usuarios; cabe recalcar que la gran mayoría de encuestados han mostrado su satisfacción a la atención que han recibido y esto parte desde la misión y visión de la sede institucional, por lo cual es necesario que esta acción se convierta en un hábito permanente para alcanzar las metas propuestas.

En esta dimensión se refleja el compromiso de los colaboradores en desempeñar sus labores de manera permanente guiados por los lineamientos institucionales que conlleven a la satisfacción total del usuario, sabiendo que la Ugel Chincha cuenta con herramientas apropiadas que sirvan en mejorar la calidad de atención y por ende mostrar disposición para responder de manera asertiva las inquietudes de los usuarios.

Tabla 14

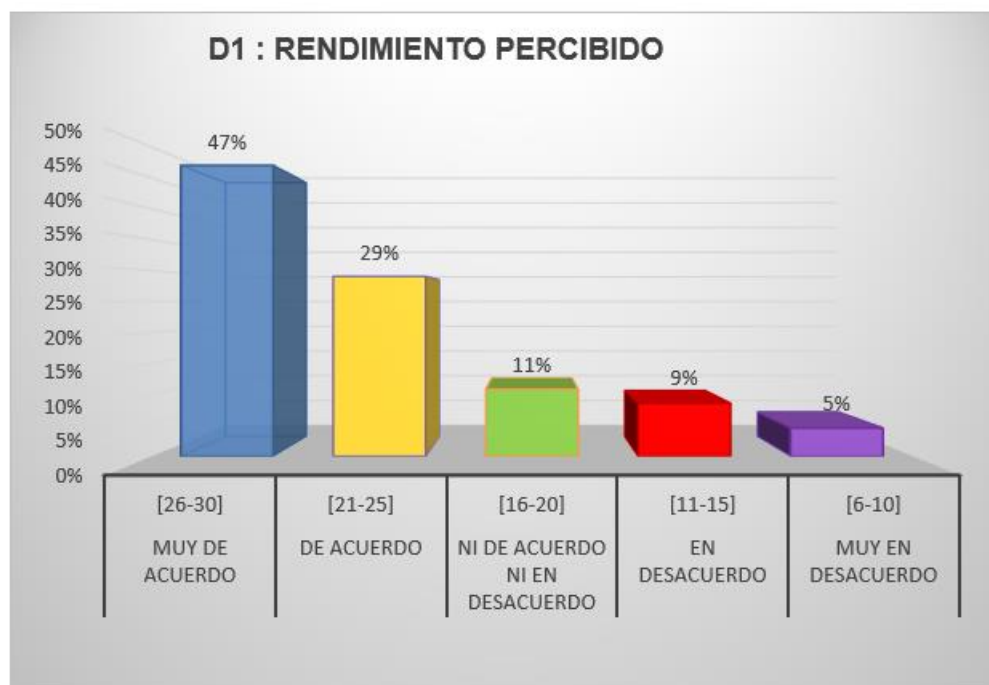
Resultado de la dimensión rendimiento percibido

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[26 - 30]	165	47%
De acuerdo	[21 - 25]	102	29%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[16 - 20]	38	11%
En Desacuerdo	[11 - 15]	30	9%
Muy en Desacuerdo	[06 - 10]	16	5%
Total	X² 23.66	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 12

Resultado de la dimensión rendimiento percibido



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 14 y la Figura 12, se aprecia los resultados de la dimensión rendimiento percibido, donde el 47% (165/351), indican que se encuentran muy de acuerdo por las soluciones que brindan los servidores respecto a las respuestas rápidas en las solicitudes enviadas, mientras que el 29% (102/351), consideran estar de acuerdo por los conocimientos, amabilidad y respeto que brindan los servidores, por otro lado, el 11% (38/351), muestran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% (30/351), refiere estar en desacuerdo respecto al tiempo de espera en las respuestas a sus pedidos y el 5% (16/351), consideran estar muy en desacuerdo por la desorganización de los colaboradores en la derivación de expedientes a las diversas oficinas.

En la Ugel chincha vemos que la gran mayoría de los usuarios tienen un concepto positivo de la atención que reciben desde su ingreso hasta su salida de la entidad, transmitiendo esa experiencia positiva del servicio a sus colegas para que con la mayor confianza puedan solicitar sus pedidos en cualquier área donde requieran del mismo.

Pero también existen usuarios que están en desacuerdo en la atención por lo tanto se requiere disminuir ese porcentaje a través mejoras en el servicio por parte de los servidores y estas difundan comentarios positivos y agradables en beneficio de la sede institucional.

Tabla 15

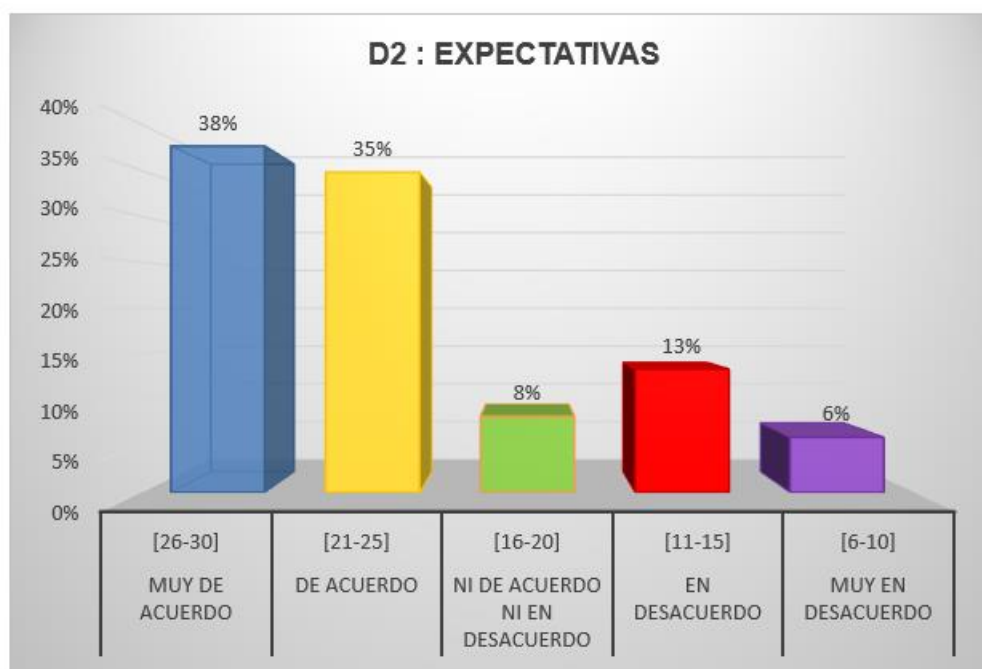
Resultado de la dimensión expectativas

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	[26 - 30]	132	38%
De acuerdo	[21 - 25]	122	35%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	[16 - 20]	29	8%
En Desacuerdo	[11 - 15]	47	13%
Muy en Desacuerdo	[06 - 10]	21	6%
Total	X² 22.22	351	100%

Nota: Resultados porcentuales.

Figura 13

Resultado de la dimensión expectativas



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 15 y la Figura 13, se observa los resultados de la dimensión expectativas, donde el 38% (132/351), muestran estar muy de acuerdo con el servicio rápido, oportuno de los servidores en el desempeño de sus labores, mientras que el 35% (122/351), indica estar de acuerdo con los lineamientos institucionales que practica la entidad en sus servicios, por otro lado el 8% (29/351), muestran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% (47/351), manifiestan estar en desacuerdo, pues presentan indicios de insatisfacción por la tardía respuestas de sus trámites administrativos y el 6% (21/351), consideran estar muy en desacuerdo por el deficiente desempeño de los colaboradores que a su vez se transforma en un pésimo servicio. Esta dimensión desprende resultados positivos basados en el alcance de las expectativas sobre el servicio requerido, cabe recalcar que el ser humano evalúa el servicio después de

recibirlo, por ende, emite opiniones positivas y negativas; en este caso observamos que las expectativas son positivas, entonces significa que la entidad se encuentra en dirección de una mejora constante en el servicio.

Tabla 16

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

	Estadístico	gl	Kolmogorov - Smirnov Sig.
Calidad de servicio	0.127	351	<.001
Satisfacción del Usuario	0.167	351	<.001

Nota: Reporte de SPSS 26.

Interpretación: En la Tabla 16, se expone la prueba de normalidad que nos permite identificar la distribución de datos, si existe una distribución normal o no, es importante conocer que estadística se va a utilizar si es paramétrica o no paramétrica, en ella se considera aplicar la prueba de Kolmogorov – Smirnov por poseer una muestra > 50, pues la totalidad de la muestra es de 351 usuarios.

Para determinar si la distribución es normal o no, indicamos los siguientes:

Figura 14

Criterios de decisión

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

- Si $p < 0,05$ rechazamos la H0 y acepto la Ha
- Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H0 y rechazamos la Ha

Nota: Criterios de decisión

Al encontrar que “p” valor de significancia de las variables de estudio es <0.001 menor que $p<0,05$, significa que los datos no reflejan una distribución normal, por consiguiente, se aplicará la estadística no paramétrica y por ende se empleará la prueba de correlación Rho de Spearman; los resultados de los datos se obtienen a través del Software Estadístico SPSS 26.

El SPSS 26 es un software estadístico que permite procesar y analizar datos a través de herramientas estadísticas aprobadas y acreditadas para emitir resultados verídicos de un estudio.

Para conocer el grado de correlación o asociación de 2 variables se aplicará la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman por ser una estadística no paramétrica; para cada coeficiente obtenido se realiza un contraste en los resultados para determinar si el coeficiente es igual a 0 o no, para ello se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

Figura 15

Simbología matemática

$H_0: p = 0$ (No existe correlación)

$H_a: p \neq 0$ (Si existe correlación)

- Si $p \geq 0.05$, acepto H_0 , es decir no existe correlación
- Si $p < 0.05$, acepto H_a , es decir existe correlación

Nota: Simbología matemática

Tabla 17

Medición de Coeficiente de correlación Rho de Spearman

R	Relación	Correlación
r=0	No existe	Nada
0,00 < r ≤ 0,20	Muy poco intenso	Pequeña
0,20 < r ≤ 0,40	Pequeña/apreciación	Baja
0,40 < r ≤ 0,60	Considerable	Regular
0,60 < r ≤ 0,80	Intensa	Alta
0,80 < r ≤ 1,00	Muy intensa	Muy alta

Nota: Datos numéricos

Interpretación: En la Tabla 17, se muestra los datos numéricos respecto al grado de asociación que tienen las variables de estudio.

Tabla 18

Coeficiente de correlación Rho de Spearman variable Calidad de servicio - satisfacción del usuario

Correlaciones

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1	.828**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	351	351
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.828**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	351	351

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

Nota: Reporte SPSS 26

Interpretación: En la Tabla 18, se observa los resultados donde la variable calidad de servicio tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0.828$ con la variable satisfacción del usuario; el cual indica que su relación es muy intensa y su correlación es muy alta entre las dos variables estudiadas.

Por lo tanto, si $p < 0.001$, existe una asociación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Esta relación es directa porque es positiva, es decir, mientras sea mejor la calidad de servicio mayor es la satisfacción del usuario en la Ugel Chincha.

Tabla 19

Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión confiabilidad - satisfacción del usuario

Correlaciones			Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1	.769**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	351	351
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.769**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	351	351

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

Nota: Reporte SPSS 26

Interpretación: En la Tabla 19, se aprecia los resultados donde la dimensión confiabilidad tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0.769$ con la variable satisfacción del usuario; el cual indica que su relación es intensa y su correlación es alta entre ambas.

Por lo tanto, si $p < 0.001$, existe una asociación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario. Esta relación es directa porque es positiva, es decir, a un nivel máximo de confiabilidad mayor es la satisfacción del usuario en la sede institucional.

Tabla 20

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión empatía - satisfacción del usuario

Correlaciones			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1	.781**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	351	351
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.781**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	351	351

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

Nota: Reporte SPSS 26

Interpretación: En la Tabla 20, se reflejan los resultados donde la dimensión empatía tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0.781$ con la variable satisfacción del usuario; el cual indica que su relación es intensa y su correlación es alta entre ambas.

Por lo tanto, si $p < 0.001$, existe una asociación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario. Esta relación es directa porque es positiva, es decir, a un nivel máximo de empatía mayor es la satisfacción del usuario en la sede institucional.

Tabla 21

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión comunicación - satisfacción del usuario

Correlaciones			Comunicación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1	.782**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	351	351
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.782**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	351	351

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

Nota: Reporte SPSS 26

Interpretación: En la Tabla 21, se observa los resultados donde la dimensión comunicación tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0.782$ con la variable satisfacción del usuario; el cual indica que su relación es intensa y su correlación es alta entre ambas.

Por lo tanto, si $p < 0.001$, existe una asociación significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario. Esta relación es directa porque es positiva, es decir, a nivel máximo de comunicación mayor es la satisfacción del usuario en la Ugel Chincha.

Tabla 22

Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta - satisfacción del usuario

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1	.835**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	351	351
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.835**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	351	351

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

Nota: Reporte SPSS 26

Interpretación: En la Tabla 22, se describen los resultados donde la dimensión capacidad de respuesta tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0.835$ con la variable satisfacción del usuario; el cual indica que su relación es muy intensa y su correlación es muy alta que existe entre ambas.

Por lo tanto, si $p < 0.001$, existe una asociación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Esta relación es directa porque es positiva, es decir, a un nivel máximo de capacidad de respuesta mayor es la satisfacción del usuario en la sede institucional.

Discusión de resultados

Según los resultados de los cuadros estadísticos, se estima la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0.828**, reflejando una correlación muy alta e intensa entre las variables en mención. Por consiguiente, si $p < 0.001$, se demuestra que existe una asociación significativa directa y positiva entre dichas variables. Entonces es correcto que mientras la calidad de servicio sea superior, el usuario que acude a la sede institucional quedará satisfecho.

Por consiguiente, para alcanzar un nivel superior de calidad de servicio en la entidad es necesario que los servidores sean coherentes al momento de emitir opinión a las solicitudes de cada uno de los usuarios; brindar las alternativas correctas para que en lo sucesivo los usuarios soliciten sus pedidos de manera correcta a las oficinas respectivas para que aquellos documentos mal solicitados no estén circulando de una oficina a otra sin encontrar solución alguna. La calidad de servicio se potenciará ofreciendo y brindando a los servidores todos los recursos necesarios para que en la realización de sus labores apliquen todos los conocimientos adquiridos mediante los talleres de habilidades blandas y relaciones interpersonales para afianzar su profesionalismo logrando en el usuario una satisfacción en ascenso.

La relación existente entre la confiabilidad y satisfacción al usuario responden a un Rho de Spearman de 0.769**, se estima una correlación alta e intensa entre una y otra. Por ende, si $p < 0.001$, se demuestra que existe una asociación significativa directa y positiva. Entonces es verídico que mientras se obtenga un nivel máximo de confiabilidad el usuario que realice algún trámite en la Ugel Chincha quedará satisfecho con el servicio obtenido.

Se debe considerar que las normas existentes que rigen para los órganos gubernamentales en lo que respecta a confiabilidad y satisfacción a los usuarios, pocas veces no son considerados por algunos servidores en el desarrollo de sus funciones siendo esto un problema para que en su totalidad lo propuesto no logren alcanzar en algunos usuarios la confianza de un buen servicio; es por esta razón que aquellos servidores deben de asumir con total responsabilidad el cumplimiento de estas normativas que servirán a la par a la sede institucional como ente confiable y seguro, como a los usuario que verán satisfechas sus solicitudes requeridas.

La relación existente entre la empatía y la satisfacción al usuario, responden a un Rho de Spearman de 0.781**, se estima una correlación alta e intensa entre sí. En consecuencia, si $p < 0.001$, se demuestra que existe una asociación significativa directa y positiva. Entonces es correcto que mientras se obtenga un nivel máximo de empatía el usuario que acude a la jurisdicción quedara satisfecho por el trato que recibe.

Es necesario enfatizar, que si bien la mayor parte de los usuarios percibe un trato cordial y satisfactorio no se debe descuidar a la minoría que no percibe la misma atención por parte de los servidores, por esta razón la institución necesariamente tiene que recurrir a todos los mecanismos existentes a fin de que los colaboradores puedan alcanzar al máximo los objetivos planteados por la sede institucional y que los usuarios sientan satisfacción ante sus requerimientos y de la misma forma sientan que existe un trato empático por parte de los trabajadores; sólo de esta manera se observará un beneficio mutuo que vaya acorde a las necesidades del usuario

La relación existente entre la comunicación y la satisfacción del usuario, responden a un Rho de Spearman de 0.782**, se aprecia una correlación alta e intensa entre ambas. Por lo tanto, si $p < 0.001$, se comprueba que existe una asociación significativa directa y

positiva entre sí. Por ende, es correcto que mientras se obtenga un nivel máximo de comunicación, el usuario quedará satisfecho por los recursos de comunicación que utiliza la Ugel Chincha.

Indicar que una buena comunicación es la fuente principal de un buen entendimiento entre los emisores y los receptores (usuarios – colaboradores) a pesar de que un buen grupo de usuarios manifiesta que existe una buena comunicación por parte del personal de la entidad, un pequeño grupo manifiesta lo contrario; esto se debe a que también existen colaboradores que les falta ejercer un raciocinio y un lenguaje apropiado al momento de comunicarse con el usuario debido a una baja comprensión verbal, es por esta razón que los servidores al tener un trato interpersonal entre si deberían de considerar a través de una comunicación clara, abierta y sencilla resolver las dudas, inquietudes y/o consultas de cada uno de los usuarios y por esto la sede institucional debe de considerar de manera urgente implantar los métodos necesarios tales como talleres interpersonales, clases de comprensión lectora y oratoria, talleres de convivencia laboral, donde los colaboradores puedan ir subsanando sus falencias comunicativas; entonces se conllevará a que ese grupo minoritario se sume a la mayoría y se pueda reducir aún más la brecha comunicativa existente.

La relación existente entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, responden a un Rho de Spearman de 0.835**, se estima una correlación alta e intensa entre sí. En consecuencia, si $p < 0.001$, se demuestra que existe una asociación significativa directa y positiva. Entonces, es correcto que mientras se obtenga un nivel máximo de capacidad de respuesta el usuario quedará satisfecho por la atención rápida que ofrece la Ugel Chincha.

Cabe indicar que al laborar en una institución pública el servidor está en la necesidad y obligación de conocer en su gran mayoría el funcionamiento administrativo de la misma, sin embargo se nota que aún un número mínimo no tiene este conocimiento y es por esa razón que no se haya una respuesta coherente ante los pedidos de los usuarios cuando sus solicitudes son derivadas a otras oficinas que no son las indicadas a realizar los trámites solicitados que se hacen muchas veces también por desconocimiento administrativo de los propios usuarios; es aquí donde la institución debe también priorizar la tarea del conocimiento en sus colaboradores a fin de que cada uno esté preparado en absolver y dirigir un verdadero recorrido en los tramites presentados.

Capítulo V Sugerencias

A través del siguiente caso de estudio se precisa las siguientes sugerencias basadas en los objetivos.

Según los resultados alcanzados se muestra que mayor parte de usuarios encuestados responden a una relación positiva entre ambas variables, a la vez existe una minoría que menciona no estar de acuerdo con el servicio que brinda la entidad; para ello se requiere en su totalidad fortalecer las relaciones interpersonales en el entorno laboral, el cual facilita la interacción con el usuario mediante la comunicación y entendimiento.

Se sugiere potenciar la calidad de servicio a través de la gestión actual encargada de dirigir la jurisdicción, identificando las falencias en el servicio ofrecido, tomando medidas inmediatas como fomentar talleres permanentes de habilidades blandas, relaciones interpersonales a todos los servidores sin excepción alguna, para lograr a través de los mismos una mayor satisfacción en el usuario.

A su vez, se sugiere mejorar la confiabilidad en los servicios, identificando el o las áreas más álgidas en problemas donde exista mayor interacción con el usuario que originan retraso en la elaboración de respuestas de los documentos, causando el malestar de la minoría de usuarios encuestados, por ello es importante realizar los trabajos en los tiempos programados de manera confiable.

Es necesario que los jefes de área de la institución convoquen a sus equipos a desarrollar reuniones de mesas de trabajo con la finalidad de conocer las dificultades que tienen en el cumplimiento de sus tareas en las diversas áreas y que sean estas el punto de inicio del camino para ir desarrollando una mejora continua de manera permanente y escalonada.

También se sugiere fomentar la empatía en el desarrollo de talleres de escucha y pausa activa, juego de roles e inteligencia emocional de forma constante con la intención de que los colaboradores puedan tener tranquilidad emocional y controlar el estrés propio del trabajo, y que a su vez su resultado se vea reflejado en una atención más dinámica y amena con el usuario.

Se sugiere, poner más énfasis en la comunicación a través de los paneles de información en el interior de la sede institucional, con la finalidad de informar a los usuarios sobre los requisitos que se deben de adjuntar en su solicitud a presentar por mesa de partes y así obtener un resultado favorable, esto conllevará a que la minoría de usuarios que reflejaron sus molestias respondan de manera positiva a las variaciones que se realizan a su favor.

Por último, se sugiere que la mayoría de servidores fortalezcan las técnicas de capacidad de respuesta en temas de conocimiento que la función exige en las diversas oficinas de la jurisdicción, en función de la normatividad y leyes vigentes, considerando así que la única finalidad sería brindar información clara y precisa en el momento de recibir una solicitud y dar una respuesta veraz y confiable a los pedidos solicitados por los usuarios; ya que al no haber este conocimiento, esta minoría de usuarios encuestados muestran su descontento en las respuestas brindadas por los servidores.

Conclusiones

1. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Ugel Chincha con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.828, su relación es muy intensa y su correlación es muy alta. Por lo tanto, si $p < 0.001$ existe una relación positiva y directa entre las variables estudiadas, en resultado a mejor calidad de servicio mayor satisfacción del usuario. Esto nos confirma la dependencia de las variables de estudio, que permitirá potenciar la calidad de atención por parte de los colaboradores hacia los usuarios.
2. Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción del usuario de la Ugel Chincha con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.769, con una relación intensa y una correlación alta. Por lo tanto, si $p < 0.001$ existe una relación positiva y directa entre uno y otro. Por ende, a mayor confiabilidad mayor es la satisfacción del usuario, el cual permitirá potenciar el desempeño de las funciones del servidor en un trabajo confiable.
3. Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario de la Ugel Chincha con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.781, con una relación intensa y una correlación alta. Por lo tanto, si $p < 0.001$ existe una relación positiva y directa entre la dimensión y la variable dependiente. Por ende, a un nivel máximo de empatía mayor es la satisfacción del usuario, que permitirá a los servidores comprender, atender y responder al usuario con calidad humana y profesional.

4. Existe una relación significativa entre la comunicación y satisfacción del usuario de la Ugel Chíncha con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.782, con una relación intensa y una correlación alta. Por lo tanto, si $p < 0.001$ existe una relación positiva y directa entre la dimensión y la variable dependiente. El resultado sería; a más comunicación mayor satisfacción del usuario, que permitirá potenciar las tácticas de comunicación mediante los paneles informativos y las plataformas digitales de la sede institucional en beneficio de los usuarios.
5. Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la Ugel Chíncha con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.835, con una relación muy intensa y una correlación muy alta. Por lo tanto, si $p < 0.001$ existe una relación positiva y directa entre la dimensión y la variable dependiente. En resultado a un nivel máximo de capacidad de respuesta mayor es la satisfacción del usuario, el cual permitirá responder a las solicitudes en un tiempo adecuado y con una disposición permanente a dar soluciones.

Recomendaciones

1. A los diversos jefes de área de la Ugel Chincha, se recomienda diseñar líneas de acción en la gestión administrativa que fortalezcan las relaciones interpersonales en el entorno laboral y que a su vez se implementen talleres permanentes de habilidades blandas para orientar y capacitar a todos los servidores para que en lo sucesivo disminuyan las quejas o reclamos.
2. Para mejorar la confiabilidad en los servicios de la Ugel Chincha, se debe elaborar un plan de estrategias con el apoyo articulado de la DRE ICA y el MINEDU para revertir este problema.
3. Fomentar la empatía a grandes rasgos en la Ugel Chincha implementando talleres de escucha activa, juego de roles e inteligencia emocional en los servidores en beneficio de los usuarios.
4. Usar de manera obligatoria y permanente todos los medios físicos y digitales de comunicación con los que cuenta la sede institucional y que forma parte del acto comunicativo con los usuarios.
5. Fortalecer el desarrollo de la capacidad de respuesta a través de temas de conocimiento del funcionamiento administrativos (Normas y leyes), consideradas como parte primordial en las respuestas hacia los usuarios.

Bibliografía

- Albrecht, K. (1994). *Todo el poder al cliente. El nuevo imperativo de la calidad del servicio*.
Barcelona (España): Paidós Ibérica.
- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de clientes*, Segunda Edición, Madrid, España: Editorial Esic.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*, 3.^a Ed. Editorial Episteme.
- Benavides, C. & Quintana, C. (2003). *Gestión del conocimiento y de la calidad total*, Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, Tercera Edición, México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- D'Alessio (2012). *Administración de operaciones productivas*, México: Mc Graw Hill.
- Ekos. (2015). *Excelencia en el servicio*. Quito, Ecuador: Ekos.
- Garvin, D. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*, Estados Unidos: Harvard Business.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*, Segunda edición, México: McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*, Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Kotler, P. & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*, Decimoquinta edición, México: Pearson.

- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios*, México: Pearson.
- Müller, E. (2001). *Cultura de Calidad de Servicio*, México: Editorial Trillas.
- Ñaupas, H. & Novoa, E., Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*, Cuarta edición, Colombia: Ediciones de la U.
- Oliver, R. (1993). *Evaluar la dimensionalidad y estructura de la experiencia de consume: evaluación, sentimiento y satisfacción*, Revista investigación del consumidor.
- Palella, S. & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*, Segunda edición: Venezuela: Editorial Fedupel
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*, Quinta edición: México: McGraw-Hill.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*, Decimoquinta edición, México: Pearson.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para la investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*, Primera edición, Perú: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*, Tercera Edición, Bogotá: Eco Ediciones.
- Tschohl, J (2011). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*, Octava edición, Estados Unidos: Best Sellers Publishing.
- Tschohl, J (2014). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*, Décima edición, Estados Unidos: Service Quality Institute Latin América.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1988) *Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research*. New York: Journal of Marketing.

Anexos



GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

UNIDAD EJECUTORA 301 EDUCACIÓN CHINCHA



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

30 NOV. 2023

Chincha,

OFICIO N° 6835 -2023-GORE-ICA-DREI- UGELCH-AGA/D.

SEÑORITA : FANNY ESTHER YATACO HERNANDEZ

Correo: fannyataco.01@gmail.com

Celular: 924165818

PRESENTE.-

ASUNTO : Autorización

REFERENCIA: EXP. N° 29938-2023

OFICIO N° 4496-2023-GORE-ICA-DREI-UGELCH-AGA/D.

T.I. N° 3967-2023-D

T.I. N° 13442-2023-AGA

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha; y en atención al expediente de la referencia, donde solicita autorización para aplicación de una encuesta para la culminación del trabajo de INVESTIGACIÓN PARA ESTUDIOS DE POST GRADO – MAESTRIA CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA, tema "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHINCHA 2023"; al respecto se **AUTORIZA** para que realice la entrevista y/o encuestas respectiva.



Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;




 Sr. WILBERT TORRES MATTIAS
 DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL DE
 UGEL CHINCHA

Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC			
1																																
2	Nº	Variables de caracterización		VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																												
3		DIMENSION: CONFIABILIDAD						DIMENSION: EMPATÍA				DIMENSION: COMUNICACIÓN					DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA					Subtotal de la D1	Subtotal de la D2	Subtotal de la D3	Subtotal de la D4	Total de la Variable						
4		Edad	Sexo	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20									
5	1	44	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	25	16	20	20	82				
6	2	43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	24	16	15	15	74				
7	3	50	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
8	4	65	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
9	5	45	1	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	17	16	16	10	59				
10	6	35	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	28	16	20	24	88				
11	7	32	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	25	16	20	24	85				
12	8	56	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	20	25	25	94				
13	9	40	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	20	25	25	96				
14	10	45	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	26	19	25	23	93				
15	11	38	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	20	80				
16	12	29	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	29	19	22	22	92				
17	13	28	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
18	14	64	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
19	15	46	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	20	12	17	17	66				
20	16	62	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
21	17	37	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
22	18	29	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
23	19	57	2	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	24	16	21	20	81				
24	20	65	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
25	21	57	2	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	4	3	3	17	14	16	14	61				
26	22	42	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	25	17	23	22	87				
27	23	36	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	10	8	10	9	37			
28	24	40	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	17	8	15	11	51				
29	25	46	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	24	14	20	19	77				
30	26	50	1	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	23	18	19	15	75				
31	27	43	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	14	12	14	11	51				
32	28	49	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	20	80				
33	29	58	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	25	100				
34	30	45	1	2	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	22	14	17	14	67				
35	31	49	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	23	15	20	18	76				
36	32	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	5	5	20				
37	33	46	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	29	20	21	23	93				
38	34	53	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	26	18	20	20	84				
39	35	48	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	15	12	13	13	53				
40	36	64	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	10	9	6	7	32				
41	37	65	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	20	16	17	20	73				
42	38	26	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	20	15	17	15	72				

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
1																											
2		VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																									
3	Nº	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO						DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS						DIMENSIÓN: NIVELES DE SATISFACCIÓN								Subtotal de la D1	Subtotal de la D2	Subtotal de la D3	Total la Variable		
4		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20						
5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	29	28	26	83		
6	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	22	32	78		
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	4	4	4	4	30	30	22	82		
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	4	4	4	4	30	30	29	89		
9	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	24	60		
10	6	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	27	28	32	87		
11	7	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	27	27	32	86		
12	8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	5	26	24	30	80		
13	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	40	100		
14	10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	28	29	34	91		
15	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80		
16	12	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	25	26	33	84		
17	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	30	30	31	91		
18	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	40	100		
19	15	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	20	20	26	66		
20	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	40	100		
21	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	40	100		
22	18	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	29	29	33	91		
23	19	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	25	23	33	81		
24	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	40	100		
25	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80		
26	22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	5	26	26	29	81		
27	23	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	10	12	14	36		
28	24	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	29	23	28	80		
29	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	24	24	28	76		
30	26	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	28	28	32	86		
31	27	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	19	16	22	57		
32	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80		
33	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	30	30	32	92		
34	30	4	2	2	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	18	15	19	52		
35	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	28	74		

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ofrece la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha.

INDICACIONES: Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque con una (x) la respuesta que crea conveniente. La información que nos proporciona es completamente CONFIDENCIAL.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Confiabilidad						
1	Los servidores públicos de la Ugel Chincha realizan sus actividades con tiempos programados y/o establecidos.					
2	Los servidores públicos demuestran ser confiables en sus respuestas que brindan a los usuarios de la Ugel Chincha.					
3	Los servidores públicos de la Ugel Chincha desarrollan sus actividades laborales con responsabilidad y profesionalismo.					
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como parte fundamental de la gestión institucional de la Ugel Chincha.					
5	El desarrollo profesional del servidor público está respaldado con las normas existentes y vigentes.					
6	La gestión institucional resulta confiable en los servicios que brinda la Ugel Chincha.					
DIMENSIÓN: Empatía						
7	Los servidores públicos de la Ugel Chincha atienden y escuchan sus necesidades de los usuarios con paciencia y respeto.					
8	Los servidores públicos ofrecen atención individualizada y/o personalizada a los usuarios de la Ugel Chincha.					
9	Los servidores públicos de la Ugel Chincha se esmeran en brindar el mejor servicio a sus usuarios comprendiendo su realidad situacional.					
10	Los servidores públicos de la Ugel Chincha se preocupan por usted y sus intereses.					
DIMENSIÓN: Comunicación						
11	El servidor público de la Ugel Chincha utiliza un lenguaje coherente al momento de comunicarse con el usuario.					
12	La Ugel Chincha, emplea herramientas de comunicación para un brindar buen servicio.					
13	La Ugel Chincha, emplea un lenguaje claro y explica de manera detallada los procedimientos de las solicitudes en sus diferentes plataformas de comunicación.					
14	Las estrategias de comunicación en la Ugel Chincha cumplen con los estándares de calidad.					

15	Las señalizaciones y los comunicados contribuyen a una buena orientación de los usuarios.					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta		VALORACIÓN				
16	Los servidores públicos de la Ugel Chincha ofrecen un servicio rápido y de calidad en función a las necesidades del usuario.					
17	Los servidores públicos de la Ugel Chincha tienen respuestas oportunas adecuadas referente a los trámites y/o consultas del usuario.					
18	Los servicios realizados por los servidores públicos de la Ugel Chincha son correctos desde la primera vez sin tener que efectuarlos una segunda vez.					
19	Los servidores públicos de la Ugel Chincha muestran permanentemente disponibilidad para atender a los usuarios.					
20	Los servidores públicos de la Ugel Chincha tienen conocimientos suficientes que les permiten responder las consultas del usuario y resolver sus dudas.					

Fuente: Elaboración Propia

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha.

INDICACIONES: Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque con una (x) la respuesta que crea conveniente. La información que nos proporciona es completamente CONFIDENCIAL.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Rendimiento percibido					
1	Los servidores públicos que atienden muestran amabilidad y respeto con sus usuarios.					
2	El servicio que brinda la Ugel Chincha se entrega de manera justa, equitativa e imparcial.					
3	El servidor de la Ugel Chincha le brindó el tiempo necesario en absolver sus dudas y/o preguntas.					
4	La Ugel Chincha presta un servicio al usuario de manera diferenciada y satisfactoria en comparación con otras entidades.					
5	El servidor que atiende muestra conocimientos y competencias para atender las consultas y dudas.					
6	El servidor que le atiende ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y/o consultas.					
	DIMENSIÓN: Expectativas					
7	Los servidores públicos de la Ugel Chincha, atienden en el tiempo esperado las solicitudes de los usuarios					
8	El servicio que ofrece la Ugel Chincha se adapta a sus necesidades como usuario.					
9	Los servidores de la Ugel Chincha explican de manera clara la información que solicitó.					
10	Los servidores de la Ugel Chincha simplifican los trámites de acuerdo a los lineamientos institucionales.					
11	Los servidores están capacitados para absolver preguntas y brindar un servicio de calidad.					
12	Los servidores de la Ugel Chincha trabajan de manera coordinada para satisfacer las necesidades de los usuarios.					
	DIMENSIÓN: Niveles de satisfacción					
13	Los usuarios de la Ugel Chincha, presentan indicios de insatisfacción sobre el servicio recibido.					
14	Considera que el servicio ofrecido por parte del personal administrativo					

	cumple con sus expectativas					
15	Los servidores que atienden en la Ugel Chincha, están dispuestos en conocer los intereses y necesidades de sus usuarios.					
16	Las instalaciones físicas de la Ugel Chincha, son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio para brindar un servicio adecuado.					
17	Los servidores de la Ugel Chincha realizan el seguimiento oportuno para que se solucione su reclamo.					
18	Los servidores de la Ugel Chincha, muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución.					
19	El servidor público de la Ugel Chincha valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
20	Los usuarios de la Ugel Chincha, muestran conformidad en la limpieza, temperatura e iluminación en la sede institucional.					

Fuente: Elaboración propia

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	JENMY CRISTIAN SANCHEZ ROJAS
1.2 Grado académico:	MAGISTER
1.3 Profesión:	GESTIÓN PÚBLICA
1.4 Centro laboral:	UGEL CHINCHA
1.5 Cargo que desempeña:	ESPECIALISTA EN FINANZAS
1.6 Denominación del instrumento:	CUESTIONARIO - CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
1.7 Autor del instrumento:	FANNY ESTHER YATACO HERNANDEZ
1.8 Programa de posgrado:	DIRECCIÓN PÚBLICA

5. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
PARCIAL	SUMATORIA				4	25
TOTAL	SUMATORIA			89		

6. Resultados de validación

3.2 Colaboración total cuantitativa: 29

3.2 Opinión _____

Favorable Debe mejorar No favorable

6.1. Observaciones:

Tacna, 15 de noviembre del 2023



Firma

45525257

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

7. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	EDISON JESUS MENDOZA MEDRANO
1.2 Grado académico:	MAGISTER
1.3 Profesión:	DIRECCIÓN PÚBLICA
1.4 Centro laboral:	UGEL CHINCHA
1.5 Cargo que desempeña:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO - PLANILLAS
1.6 Denominación del instrumento:	CUESTIONARIO - CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
1.7 Autor del instrumento:	FANNY ESTHER YATACO HERNANDEZ
1.8 Programa de posgrado:	DIRECCIÓN PÚBLICA

8. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA						30
PARCIAL						30
TOTAL						30


9. Resultados de validación

3.3 Colaboración total cuantitativa: 30
3.2 Opinión _____

Favorable Debe mejorar No favorable

9.1. Observaciones:

Tacna, 15 de noviembre del 2023



Firma
73100504

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	MIRELLA ESTEFANY PEREZ URREA
1.2 Grado académico:	MAGISTER
1.3 Profesión:	DIRECCIÓN PÚBLICA
1.4 Centro laboral:	UGEL CHINCHA
1.5 Cargo que desempeña:	ESPECIALISTA EN RACIONALIZACIÓN
1.6 Denominación del instrumento:	CUESTIONARIO - CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
1.7 Autor del instrumento:	FANNY ESTHER YATACO HERNANDEZ
1.8 Programa de posgrado:	DIRECCIÓN PÚBLICA

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA						
PARCIAL	SUMATORIA					
TOTAL	SUMATORIA					25

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 25

3.2 Opinión _____

Favorable Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Tacna, 15 de noviembre del 2023



Firma

75788781