

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad De Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de
Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. MURILLO RAMOS SONIA

Coautora : Bach. DE LA CRUZ GONZALES MILAGROS

Asesor : Dr. Abdón Casiano, Maita Franco

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 03.08.2022- 02.08.2023

HUANCAYO – PERÚ

2024

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión

Educativa Local Tayacaja, 2021

PRESENTADO POR:

MURILLO RAMOS SONIA

DE LA CRUZ GONZALES MILAGROS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE :

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

Huancayo, De..... del 2024

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL TAYACAJA, 2021**

ASESOR:

DR. ABDÓN CASIANO, MAITA FRANCO

DEDICATORIA

A mis padres: Gerardo y Eulogia por su apoyo incondicional me impulsaron para lograr este objetivo.

Sonia

A mi madre: Teresa por el esfuerzo y sacrificio para darme una profesión y una vida futura, lleno de bendiciones.

Milagros

AGRADECIMIENTO

Por bendecirnos en la culminación de nuestro sueño trazado a Dios.

A la UPLA por permitirnos los conocimientos necesarios para nuestro desarrollo profesional.

A nuestro asesor, el Dr. Abdón Casiano, Maita Franco, quien con sus conocimientos nos enseñó y guío en el proceso de elaboración de la tesis

Las autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0140 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TAYACAJA, 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. DE LA CRUZ GONZALES MILAGROS**
BACH. MURILLO RAMOS SONIA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **DR. MAITA FRANCO ABDON CASIANO**

Fue analizado con fecha 11/03/2024; con 116 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de 23 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Sí contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 11 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	15
CAPITULO III.....	45
HIPÓTESIS	45
3.1. Hipótesis General	45
3.2. Hipótesis Específicas	45
3.3. Variables	45
CAPITULO IV	47
METODOLOGÍA.....	47
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	47
4.1.1. Método General	47
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	47

4.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	47
4.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	52
4.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	52
	CAPITULO V.....	53
	RESULTADOS	53
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES.....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
	ANEXOS	90
	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	90
	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	90
	DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	116
	FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	116

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	46
Tabla 2 Calidad de servicio en la Unidad de Calidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	53
Tabla 3 Tangibilidad en la Unidad de Gerencia Educativa Local Tayacaja,2021.....	54
Tabla 4 Confiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	55
Tabla 5 Capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	56
Tabla 6 Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	57
Tabla 7 Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.....	58
Tabla 8 Satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	60
Tabla 9 Experiencias previas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	61
Tabla 10 Expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Local Tayacaja,2021	62
Tabla 11 Transparencia en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	63
Tabla 12 Estilos de vida en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	64
Tabla 13 Accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja.....	65
Tabla 14 Correlación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativo Local Tayacaja,2021	67
Tabla 15 Correlación entre la variable Tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021	69
Tabla 16 Correlación entre las variables confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	71
Tabla 17 Correlación entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestion Educativa Local Tayacaja,2021	73
Tabla 18 Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	75
Tabla 19 Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	77

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Modelo esquemático del modelo SERVQUAL.....	29
Figura 2 Proceso para satisfacer las necesidades de los clientes.....	30
Figura 4 Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.....	54
Figura 5 Tangibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	55
Figura 6 Confiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	56
Figura 7 Capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	57
Figura 8 Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	58
Figura 9 Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	59
Figura 10 Satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	60
Figura 11 Experiencias previas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	61
Figura 12 Expectativa del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	62
Figura 13 Transparencia en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	63
Figura 14 Estilos de vida en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	64
Figura 15 Accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	65

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue, establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Tayacaja, 2021. Como parte de la metodología científica, nuestra investigación fue hipotética-deductiva, de nivel correlacional, tipo básica, el diseño es el no experimental de corte transversal, el recojo de la información fue a través del cuestionario, el cual estuvo conformado de 35 preguntas, orientado a 485 usuarios quienes conformaban nuestra población. Como parte de los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis, se consideró que el coeficiente tau b $r= 0.733$ y de significancia bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se tuvo en cuenta que la relación es notable entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Como consecuencia se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Tayacaja, 2021, respondiendo así al inicio de la investigación al objetivo planteado, comprobando de esta manera que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son aspectos fundamentales que se debe de considerar en una organización.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship that exists between service quality and user satisfaction at UGEL Tayacaja, 2021. As part of the scientific methodology, our research was hypothetical-deductive, correlational level, basic type, the design is non-experimental cross-sectional, the information was collected through the questionnaire, which was made up of 35 questions, aimed at 485 users who made up our population. As part of the results obtained in the hypothesis testing, it was considered that the coefficient tau b $r= 0.033$ and bilateral significance of $p=0.484$, under this evidence it was taken into account that the relationship is almost insignificant between the quality of service and the satisfaction. As a consequence, it was concluded that there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction at the UGEL Tayacaja, 2021, thus responding to the stated objective at the beginning of the research, thus verifying that the quality of service and user satisfaction user are fundamental aspects that must be considered in an organization.

Keywords: Service quality, User satisfaction, Job Satisfaction

INTRODUCCIÓN

En la evaluación de la calidad de los servicios proporcionados por una institución de gestión educativa, se le da especial atención en la actualidad a la satisfacción del usuario. Este enfoque ha adquirido un papel fundamental en la administración de la educación pública y se considera crucial para evaluar los servicios de gestión educativa. Aunque existen debates intensos sobre las metodologías de diseño y medición, se destaca la importancia de la perspectiva del usuario en la visión del servicio como un elemento esencial para mejorar la organización y la prestación de servicios en la gestión educativa. En los últimos años, el análisis de la satisfacción del usuario en el ámbito de los servicios de gestión educativa se ha convertido en un recurso valioso que ofrece información acerca del grado de contento de los usuarios al recibir un servicio. Simultáneamente, es esencial comprender cómo las instituciones están administrando la información recolectada de los usuarios para asegurar la prestación de un servicio de calidad y satisfacción. En esta investigación se busca elevar la calidad del servicio educativo en la UGEL Tayacaja a través del modelo SERVQUAL. Este modelo nos muestra la mejora continua que toda institución debe de buscar identificando las deficiencias en la calidad del servicio brindado.

El enfoque de investigación se concentra en entender la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El objetivo de la investigación es establecer esta relación mediante la metodología de investigación, considerando el nivel de investigación como correlacional y el diseño de investigación como no experimental de corte transversal. Esta investigación se compone de cinco capítulos, que se detallan a continuación: **Capítulo I** Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el **Capítulo II**, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el **Capítulo III** se considera la hipótesis de la investigación, finalmente en el **Capítulo IV** se considera la Metodología de la Investigación, **Capítulo V** Resultados, análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones, considerando también las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

En un país como el nuestro, muchas empresas públicas y privadas descuidan que los clientes estén satisfechos con los servicios que ofrecen no solo las empresas privadas, sino también las públicas.

La calidad de los servicios públicos es un requisito constitucional y una obligación indispensable de la institución. Esta tarea es responsabilidad compartida de todos los funcionarios públicos, así como la máxima autoridad de la institución; cada institución pública se compromete con la comunidad a proporcionar servicios de calidad y, dentro de un período adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención para el público que acude a la comunidad Unidad de Gestión Educativa (UGEL).

Hoy los ciudadanos ya no son los que se administran, están más o menos satisfechos con los servicios prestados por la administración pública, y se convierten en ciudadanos que son clientes, que saben cómo pagar; en consecuencia, también requieren servicios de calidad. Por lo tanto, la administración pública se convierte en un proveedor de servicios para el mercado de un ciudadano que exige calidad.

Cuando la UGEL se propone la mejora de un servicio específico, basado en su información y criterios, en un programa de calidad específico para el servicio; por ejemplo, horas de trabajo, espacio físico; que llamaremos calidad programada.

Asimismo, los usuarios de la ciudad que reciben el servicio también se hacen una idea de la calidad del servicio que deberían recibir; lo que llamaremos calidad esperada. Cuando estas dos cualidades, la programada por la institución pública y la esperada por el

usuario, no coinciden, podemos llamarlo "insatisfacción del usuario" y, si lo hacen, diremos que se han cumplido las necesidades y expectativas de los usuarios.

Si miramos desde el punto de vista del ciudadano, de lo que se ve al final del proceso de calidad realizado y también de la calidad percibida por los usuarios. A pesar de los muchos esfuerzos realizados por UGEL, para combinar la calidad percibida con lo que había planeado; y si no satisface la demanda de calidad solicitada por los usuarios, sería inútil hablar de satisfacción, porque no se han satisfecho las necesidades y requisitos de los usuarios. No siempre puede suceder que la calidad percibida coincida con la calidad esperada, porque cada vez que se satisface una necesidad, surge otra necesidad.

Para la UGEL, lo más importante es garantizar que la calidad del servicio finalmente percibida por los usuarios coincida con lo que esperaban; esto se llama "satisfacción". La mejora de la calidad en la institución pública ya no puede basarse solo en mejoras en la planificación, organización, gestión y control, como se observó, si no es necesario mejorar, desde el talento humano, materiales de trabajo, infraestructura, preparación psicológica de los trabajadores, cuando la institución intenta hacer coincidir todo lo que se hizo con lo que habían planeado y asegurarse de que el usuario reciba un servicio de calidad como el que espera. Para hacer esto, es evidente; en primer lugar, saber qué esperan los ciudadanos, conocer sus expectativas y necesidades. Solo así podrán adaptar su programación a la calidad esperada.

La institución ha tenido una gran insatisfacción por parte de los usuarios, ya que sus necesidades importantes con respecto a las personas que solicitan el servicio no tienen prioridad; bueno, seguramente habrá buenas razones para no hacerlo, tal vez desde la presupuesta de las técnicas o los valores; todas estas deben de comunicarse para adaptar las expectativas de los usuarios; es decir, no generar o crear una expectativa falsa, ofreciendo solo lo que está disponible para la institución. En la UGEL, el rendimiento del

equipo es deficiente, ya que muchos usuarios dicen que no se han satisfecho sus necesidades y, si se satisfacen, también toman mucho tiempo. También se ha observado que algunos funcionarios o funcionarios públicos, que desconocen sus deberes, no están capacitados en el área en la que desempeñarán sus funciones, porque, en realidad, los trabajadores de instituciones públicas como UGEL y otros están actualmente contratados por favores políticos y no para una adecuada selección personal.

En la UGEL, la situación es preocupante porque los usuarios no están satisfechos con el servicio prestado, ya que la calidad del servicio no se proporciona al usuario, y mucho menos los trabajadores conocen el servicio al cliente (trato y amabilidad) que necesitan. Proporcionar a cada usuario que llega a resolver o solicitar su solicitud a la UGEL, lo cual es muy importante y esencial para hablar sobre la calidad del servicio. Se observó que los ciudadanos abandonaron la UGEL, quejándose de la demora, el tratamiento, el hecho de que sus solicitudes no se habían cumplido y creen que el servicio prestado por la UGEL es terrible, dicen que hay muchos procedimientos burocráticos para sus documentos, que no contribuyen a la pronta atención de las solicitudes de los usuarios y tampoco a satisfacer las expectativas o solicitudes de los usuarios.

Esto es de suma importancia ya que, de no lograrse, la prestación del servicio que debe brindar la UGEL no queda asegurada. Según el Padrón 20171 existen 220 Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) a nivel nacional; sin embargo, no todas son uniformes en su composición; muchas tienen instituciones educativas bajo su jurisdicción con características muy diversas o cuentan con sedes en condiciones muy distintas unas de otras. Debido a la gran variedad en sus características, la Unidad de Estadística agrupó a un conjunto de 2202 UGEL en subconjuntos según características similares. Esta clasificación se realizó mediante tipología, la cual, por definición, permite organizar información agrupando en un conjunto reducido y significativo de categorías a grupos

similares entre sí o a cualquier otra unidad de análisis que constituya el objeto de estudio (Ministerio de Educación, 2017).

La principal meta de la UGEL es garantizar la entrega de un servicio educativo de alta calidad en todos los niveles y modalidades, fomentando así el desarrollo completo de los estudiantes en todos los niveles y modalidades, fomentando así el desarrollo completo de los estudiantes. Esto reviste una gran importancia, ya que, si no se logra, la provisión del servicio que la UGEL debe ofrecer queda en entredicho. Según el Padrón 2017, existen 220 UGELs a lo largo del país; no obstante, éstas no son homogéneas en su composición, ya que muchas supervisan instituciones educativas con características muy diversas o tienen sedes con condiciones bastante dispares entre sí (Ministerio de Educación, 2017).

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

La UGEL Tayacaja fue en donde se desarrolló la investigación, esta se encuentra en el distrito y provincia de Tayacaja, Región Huancavelica.

1.2.2. Delimitación Temporal

Los meses de diciembre del 2021 y 30 de mayo del 2022 es el tiempo en la que se desarrolló la investigación.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Este estudio explora un amplio campo teórico que abarca dimensiones asociadas a cada una de las variables, inicialmente, ofrece una explicación detallada de los términos y conceptos teóricos establecidos, basándose en lo que se deriva de las variables.

Según Kotler y Armstrong (2013), la aproximación más cercana a la definición de calidad de servicio implica una actividad o una secuencia de actividades de carácter principalmente intangible.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?
- 4) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?
- 5) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

La presente investigación es importante para el beneficio de la sociedad, porque es la encargada de recibir los servicios que genera la institución y que de alguna u otra

manera es la que evalúa el servicio brindado por esta, permitirá también que los directivos y colaboradores que desempeñan sus labores en el ámbito organizacional se verán beneficiados obteniendo información necesaria acerca de la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

1.4.2. Justificación Teórica

Para la justificación teórica consideramos lo planteado por Bernal (2010), la investigación es meditación o debate académico, tiene una justificación teórica, porque su objetivo podría ser el estudio epistemológico del entendimiento que existe sobre un asunto, afrontar una teoría, plantear nuevos paradigmas o solucionar un modelo. Por otro lado, considero que la investigación es un precedente para futuras investigaciones, ampliando el conocimiento en un marco de globalización, permitiendo el desarrollo y la ejecución de investigaciones adicionales para la mejora continua de todos los procesos en la Institución.

1.4.3. Justificación Metodológica

El tipo y nivel de investigación que se planteó y ejecutó fue a través de la aplicación del instrumento y la recolección de datos justifican el estudio de la realidad investigada con los fundamentos teóricos y empíricos que sustentan el problema, a través del uso de la metodología para mejorar y ampliar conocimiento para futuras investigaciones.

Para la investigación, se utilizó procedimientos de investigación, técnicas de colección de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, paralelamente, estudio estadístico para un mejor procesamiento de los datos conseguidos, reflejando la confiabilidad y transparencia de resultados encontrados. En la

investigación, se propuso aplicar un diseño no experimental de corte transversal, dado los aspectos propuestos en el enfoque del problema y en su construcción.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 2) Establecer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 3) Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 4) Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 5) Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. *Antecedentes Internacionales:*

Para Pedro P. (2017) en la tesis *La calidad de servicio bancario: una escala de medición, presentado como tesis para la obtención del grado de Magíster en Administración en la Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina.*

Se buscó examinar las principales dimensiones de calidad de servicio que son importantes para los clientes de bancos en la localidad de Bahía Blanca, adaptando una escala a las necesidades específicas de los usuarios locales. La investigación cualitativa son la Confiabilidad, la capacidad de respuesta y la Seguridad, Además, se han incluido nuevas dimensiones en el modelo original, como la resolución de problemas y comunicaciones. Bendiciones adicionales, Productos no solicitados y Costos.

García, B. (2017), elaboró su trabajo de investigación bajo el título: *Plan de mercadeo fundamentado en las 7P para el incremento de la calidad de servicio en la empresa Soluciones Maprint, C.A., la cual está ubicada en Guacara, Estado Carabobo, Venezuela, y fue presentada en la Universidad José Antonio Paéz.*

El objetivo de la investigación consistió en concebir un plan de marketing basado en las 7Ps con la meta de mejorar la calidad del servicio en la empresa.

Desde un punto de vista metodológico, la investigación adopta un enfoque descriptivo con un diseño no experimental.

La conclusión del estudio indica que, aunque es una empresa reciente, ya ha puesto en práctica ciertas estrategias relacionadas con las 7P, sin embargo, se sugiere la importancia de implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de los servicios y expandirse hacia otras regiones.

Sonia Patricia Reyes Hernández (2017), en su tesis presentada para: *obtener el título de Licenciada en Administración en la Universidad Pública de México Rafael Landívar, lleva a cabo una investigación titulada: Calidad del Servicio para Incrementar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango.*

Con el fin de examinar si existe una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en la organización SHARE, se implementó una fase inicial de experimentación, actualización y capacitación con una muestra de 100 participantes. Durante este período, se procuró consolidar la filosofía empresarial. Las herramientas utilizadas comprendieron encuestas y entrevistas dirigidas al coordinador. En conclusión, se confirma la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa. Los resultados indicaron una mejora notable en la calidad del servicio después de la implementación de la actualización y capacitación de los empleados.

Rivera S. (2019), en su trabajo de investigación titulado: *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, presentado para obtener el grado de Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.*

El propósito del estudio fue examinar como los clientes exportadores perciben y esperan el servicio proporcionado por la empresa. Los hallazgos resaltaron claramente que la calidad del servicio ofrecido por Greenandes Ecuador es considerablemente menor a las expectativas de los consumidores en varias áreas. Las conclusiones más destacadas se observan en las áreas de fiabilidad y capacidad de respuesta, donde se encontraron brechas negativas significativas. Es crucial reducir estas brechas, lo cual requiere mejorar los procedimientos centrados en desarrollar estrategias y diseños de servicio específicamente orientados a los clientes exportadores.

Vergara K. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la calidad percibida de los servicios de información turística. Estudio de caso: Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly, Chubut, presentado para obtener el título de Licenciada en Turismo en la Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina.*

Su principal objetivo fue analizar y valorar la calidad que los usuarios perciben en el servicio ofrecido por la Oficina. El análisis indica que los usuarios de la oficina tienen altas expectativas en todos los aspectos evaluados. Un 32% de estos aspectos muestran un nivel de satisfacción perceptible, lo que indica que las percepciones superan las expectativas previas. Tomando en cuenta las cinco dimensiones examinadas, que representan la concreción de los atributos de calidad en los servicios de información turística, se puede deducir que las dos dimensiones o atributos más valorados por los visitantes de la Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly son Responsabilidad y Fiabilidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Olortegui V. (2016) realizó una investigación titulada: *La Calidad de Servicio y Ventas en el Área de Atención al Cliente en la Veterinaria Pet's Family EIRL, como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.*

El propósito era identificar la conexión entre la calidad de los servicios y las ventas de la veterinaria Pet's Family E.I.R.L. La metodología utilizada consistió en la aplicación de una encuesta, el cual evidenció que la falta de un uso adecuado de los productos afecta la percepción sobre el cuidado y tratamiento de los animales, que debería ser el principal atractivo en la medicina veterinaria. La investigación reveló una relación significativa entre la calidad de los servicios y las ventas en la veterinaria, ya que esto influye directamente en la comercialización de los productos y servicios ofrecidos por la empresa. Los resultados estadísticos revelan un coeficiente de 0,98, lo cual indica un diagnóstico de alta calidad del servicio según la percepción de los clientes, ya que el 75% de los clientes indios están completamente de acuerdo. Sin embargo, el nivel de ventas se considera promedio, ya que el 59% de los clientes expresan ciertas reservas respecto a las técnicas de venta y las actividades realizadas por el personal de la organización.

Ñaurima Y. (2016) llevó a cabo un estudio denominado: *"Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del distrito de Andahuaylas", como parte de los requisitos para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac.*

Utilizando un enfoque metodológico transaccional y correlacional, con un énfasis cuantitativo y un diseño no experimental.

El propósito fundamental fue investigar la conexión entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en este tipo de institución. Para analizar esta relación, se realizaron encuestas mediante el uso de cuestionarios como instrumento, teniendo en cuenta dos variables para el análisis.

Se utilizó una muestra de 348 clientes con el objetivo de evaluar la relación entre estas variables. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de 0.841, lo que indica una correlación significativa y positiva entre ambas variables. En resumen, se concluyó que hay una correlación amplia y fuerte entre las dos variables examinadas en el estudio.

Quilca M. (2016) realizó la tesis titulada: *“Aplicación del Modelo SERVQUAL para la Evaluación de la Calidad de Servicio prestada en el Área de Alimentos y bebidas del Hotel Sonesta Posada del Inca, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.*

El objetivo de esta investigación: "Analizar el nivel de calidad del servicio y proponer acciones para mejorar el servicio, de modo que se pueda evaluar el nivel de calidad del servicio". Se realizó una encuesta a los clientes y, en consecuencia, en las tiendas de alimentos y bebidas del hotel, los usuarios calificaron el servicio ofrecido con una "buena" calificación y que el modelo SERVQUAL es una herramienta confiable para medir la calidad de Servicio.

Campos D. (2017) llevó a cabo una investigación bajo el título: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Manuel Ángel Arakaki - Satipo 2017, como parte de los requisitos para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana Los Andes.*

En el marco de esta investigación, se formuló el objetivo principal de determinar la conexión entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Arakaki - Satipo, durante el año 2017. El investigador implementó la encuesta SERVQUAL, que aborda cinco dimensiones: confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y reactividad. Los resultados indicaron que existe una fuerte relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, evidenciada por un valor de Rho de Spearman igual a 0.800.

En el caso de la tesis de Palomino H. (2016) titulada: *"Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 2014 - II", que buscaba obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.*

La metodología empleada corresponde a una investigación del tipo no experimental, descriptivo y transversal. Se realizó el estudio en una población de 1091 alumnos de la E.A.P. de Ingeniería Industrial, con una muestra de 285 alumnos. El objetivo primordial del investigador en este estudio fue analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios ofrecidos por la Facultad. El autor realizó la prueba experimental con la muestra seleccionada, y como resultado, pudo verificar un grado satisfactorio de satisfacción por parte de los estudiantes con respecto a los servicios brindados por dicha facultad.

La investigación realizada por Miranda H. (2016-2017) bajo el título: *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500 Huancayo, 2016-2017.*

Tuvo como objetivo obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Continental, Huancayo. Se observa una relación directa entre la satisfacción y la calidad del servicio. Se concluye que la calidad del servicio está intrínsecamente relacionada con cómo se perciben y comparan los servicios previamente recibidos en instituciones similares en la misma área, lo que se conoce como expectativas básicas teóricas.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Variable Calidad de Servicio:

Calidad.

De manera concisa, la calidad implica la calidad del producto. De manera más detallada, la calidad se refiere a la calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de las personas, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, entre otros (Crosby P. 1991).

Servicio.

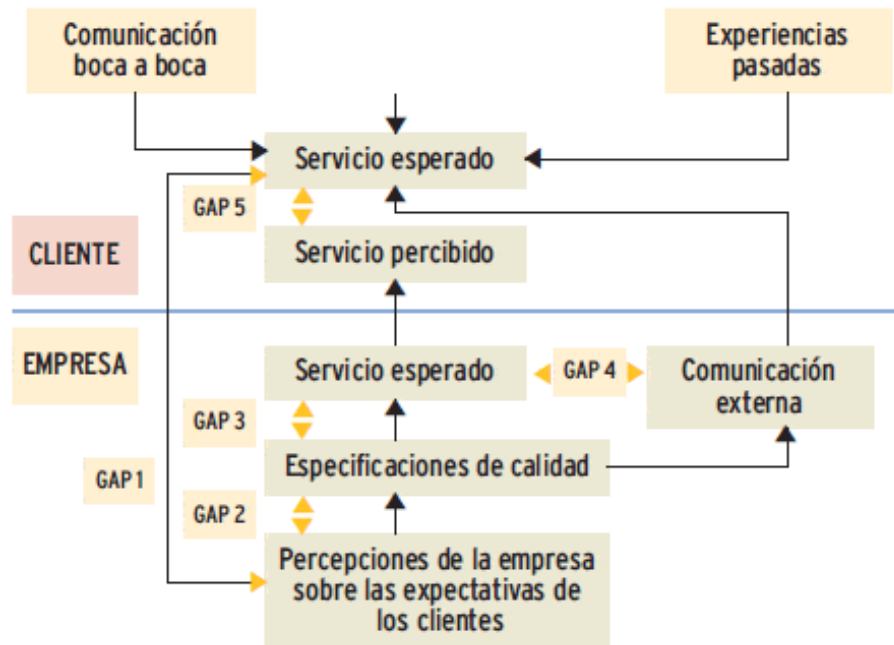
El modelo SERVQUAL es ampliamente reconocido como uno de los más populares y utilizados para evaluar la calidad del servicio. Este enfoque se fundamenta en la evaluación de la calidad del servicio mediante la comparación entre las percepciones y expectativas de los usuarios en cinco dimensiones. Creado por Mora Contreras en 2011, el objetivo principal del modelo es mejorar la calidad del servicio a lo largo de estas cinco dimensiones.

Se trata de una escala de respuesta diseñada para comprender las expectativas de los clientes. Además de detectar discrepancias y realizar evaluaciones, esta herramienta

también sirve como instrumento para la mejora y la comparación con otras organizaciones (Mora Contreras, 2011).

Figura 1

Modelo esquemático del modelo SERVQUAL



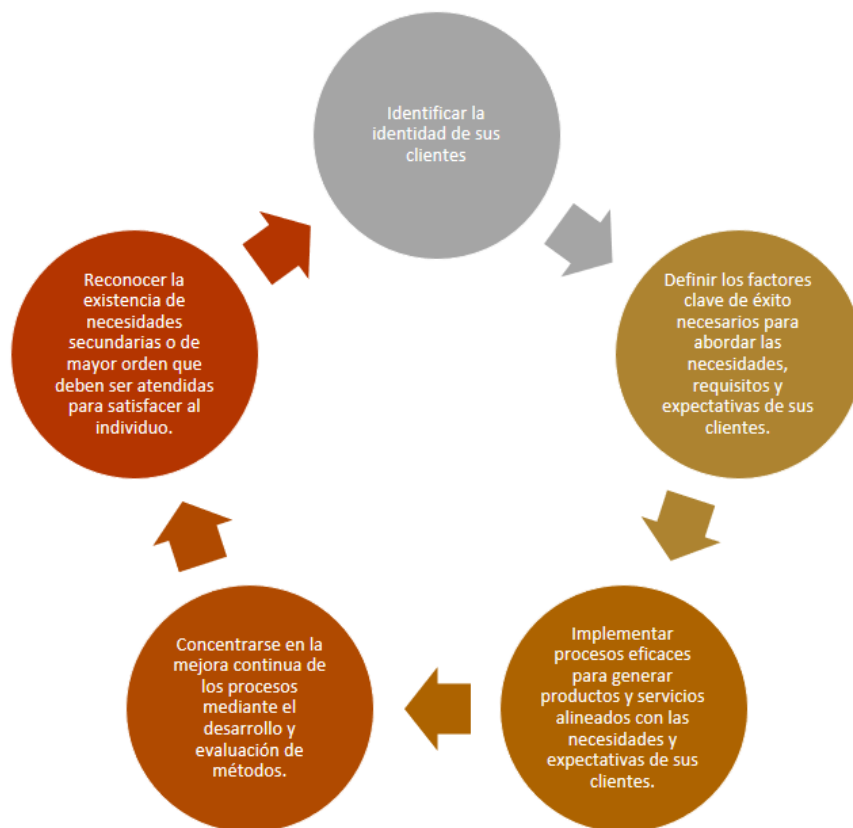
Nota. Modelo esquemático del modelo SERVQUAL, adaptado por Mora Contreras. Fuente: (Mora Contreras, 2011)

Según, Torrecilla (1999,p.1) “en este final de siglo, la organización empresarial está forzada a competir en mercados globales y sin fronteras en los que la capacidad de la empresa para que su oferta satisfaga al cliente”.

Para satisfacer las necesidades de sus clientes, las organizaciones deben:

Figura 2

Proceso para satisfacer las necesidades de los clientes



Nota. La figura nos muestra el proceso para satisfacer las necesidades de los clientes

Las fases de la atención al cliente:

Algunos aspectos a tener en cuenta:

- Acogida: se acoge al cliente en la empresa.
- Seguimiento: se trata del tiempo que tiene que esperar el cliente hasta ser atendido. Los aspectos a tener en cuenta son:
 - ✓ Gestión: en esta fase atendemos las necesidades del cliente. Es importante escuchar con cuidado al cliente y ofrecerle un trato personalizado.
 - ✓ Despedida: una vez resueltas todas las dudas del cliente y satisfechas sus necesidades, se concluirá la atención al cliente con una educada despedida.

La gestión de quejas y reclamaciones es fundamental para una buena atención al cliente, ya sea de forma presencial u online, en lugar de dejar clientes enfadados e insatisfechos, debemos considerar la queja o reclamación como una segunda oportunidad que nos ofrece el cliente para volver a impresionarlo y ofrecerle el trato que se merece. Son una oportunidad para:

- ✓ Conocer la opinión del cliente: existen clientes que nunca se quejan y, cuando deciden hacerlo, hay que saber aprovecharlo para conocer en qué estamos fallando y qué debemos cambiar.
- ✓ Reforzar la relación con el cliente: es una oportunidad para que el cliente se sienta escuchado y le mostremos nuestro interés en atenderlo. Tenemos la oportunidad de satisfacer sus necesidades e ir más allá de sus expectativas.

Para gestionar de forma adecuada una queja o reclamación, lo primero que debemos hacer es distinguir entre la causa de la queja y de la insatisfacción, pues pueden ser dos cosas distintas. No solo se trata de ver el motivo de la queja, sino buscar la necesidad emocional insatisfecha del cliente y tratar de resolver ambas, si están a nuestro alcance. No se deben perder los nervios y hay que pensar muy bien lo que se dice y cómo se dice para atender ambas necesidades.

2.2.1.1. Dimensión Tangibilidad

La dimensión de tangibilidad incluye todos los aspectos del ambiente que un cliente percibe desde que ingresa al local hasta que realiza la compra del producto. Se enfoca en la apariencia y condición de las instalaciones físicas, los materiales utilizados, el equipo presente y la actitud del personal (Ganga Contreras et al., 2019).

Según Mora C. (2011), Tangible es el concepto que hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos. Así, algo tangible

es algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista, por ejemplo. No obstante, el término tangible hace especial referencia a aquellas cosas que pueden ser percibidas a través del sentido del tacto.

Son bienes tangibles aquellos que son corpóreos, es decir, aquellos que tienen forma física y que ocupan un espacio físico. Así pues, los bienes tangibles pueden ser observados, tocados o clasificados. No obstante, es necesario distinguir entre bienes muebles o bienes inmuebles.

Se considera también como la imagen y apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.

Ejemplo, Un restaurant la higiene y la buena apariencia de los mozos que atiende a los clientes. Esto influye a que en el futuro un cliente pueda tener una mejor expectativa de la infraestructura y trato a la cual accederá en caso de volver al recinto.

2.2.1.2. Dimensión Confiabilidad

Para Mariana (2010) define como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio.

Puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio (por ejemplo, en la página web, en un folleto), un cartel (golpee y será atendido), la comunicación previa que mantuvimos con ese cliente, etc. Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso. Por eso es muy importante ser cuidadosos en este aspecto.

Entonces nos comprometemos a algo para lo que debemos estar preparados para cumplir, y cumplir en forma consistente (a todos nuestros clientes en la misma medida). (Mariana, 2010).

Aspectos para medir la confiabilidad:

Cumplimiento de las promesas de plazos. El cliente se “programa” para una espera máxima (la prometida). Transcurrido ese tiempo, la espera adicional es una de las principales causas de insatisfacción.

Interés sincero en solucionar problemas a un cliente. Otro de los motivos que desencanta a los clientes es no ser escuchados al plantear un problema ni ver pruebas de que se está haciendo algo para solucionarlo. Ante un planteo de un inconveniente es muy importante escuchar para entender de fondo el problema, informar al cliente lo que se hará para solucionarlo, y luego ir comunicando el avance de esas acciones. La ignorancia acerca de qué es lo que está sucediendo con la resolución de mi problema suele inquietar mucho a las personas.

Realizar bien el servicio la primera vez. Un primer intento fallido es una imagen negativa que gana la empresa. Si recibo un plato de sopa fría y la devuelvo al mozo, aunque después la sopa venga perfecta, las próximas veces voy a dudar de la capacidad de ese restaurant de traer los platos en condiciones óptimas.

2.2.1.2. Dimensión Capacidad de Respuesta

Según Arias Gallegos, y otros (s.f.), resulta que todo es medible, sí. Pero hay un factor primordial que además es característico en las relaciones humanas. Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece.

La verdad es que la capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional.

Partiendo del principio de que todos los seres humanos podemos ver estos aspectos como algo diferente, la primera misión es definir en conjunto con las partes cuál es el

tiempo apropiado, qué busca a nivel profesional y cómo es el nivel de cercanía que maneja; que no tiene que ver con la diplomacia lo cual es evidente. No es algo que deba establecerse en el tiempo, pues las maneras son diversas y aunque no se crea, es primordial que se pueda determinar si la respuesta a ofrecer es oportuna o no. (Arias Gallegos y otros, s.f.)

Hay distintos tipos de respuestas:

- A tiempo, pero no en condiciones requeridas:

Algo mal entregado no importa cuándo se entregue nunca cumple expectativas, ni en los casos de urgencia. Generan retraso y molestia. Habla de mediocridad y falta de atención.

- De calidad, a destiempo:

Aunque robe corazones, no genera una reacción positiva. Sólo de aceptación. Sencillamente, las expectativas suelen estar asociadas a llegar en el momento esperado; sólo será un recordatorio – sin justificación – de que estás sobrevalorado, que no tienes suficiente organización o simplemente pasó tu tiempo. ¡Triste pero cierto! Aplica para todo, incluso para reuniones.

- La que va a tiempo y con calidad e igual es recibida con rechazo.

Los que no entienden que pasó aquí, es sencillo. Tu tono, tu empatía, tu relación con la parte en cuestión no es la adecuada. Es decir, necesitas manejar emociones. Ser real e interesarte realmente. Quizás es la parte más compleja, pero hay que conquistar a diario. Estar y seguir. Es cuestión de pensar como el que recibe el mensaje: ¿te gustó lo que viste? ¿Usaste las palabras correctas? ¿Te sentirías cómodo si fueses tú quién recibe el mensaje? ¿Cuál sería tu reacción? Si alguna es no o cero positivo lo que imaginas, por favor, empieza a trabajar ya.

- La oportuna: a tiempo, con la calidad deseada y con la comunicación correcta.

No es sencillo llegar ahí, pero la comunicación efectiva con el cliente establecerá los parámetros. Puede generarse con la experiencia, es más sencillo cuando se crea confianza y entendimiento. Lo importante, esta es la apuesta.

Ahora bien, esta comunicación es en varias vías, por lo menos para una LOVER, por ejemplo: Se debe tener la capacidad de respuesta con cliente, pero para lograrlo se debe tener con el equipo y a un profundo nivel interno de conocimiento, parámetros y cumplimiento. A su vez, se tiene que tener con los proveedores, para que los procesos no se vean afectados por terceros.

2.2.1.3. Dimensión Seguridad

Según Dijk y Caballero Arias (2016 p.167) “salud y seguridad ocupacional es la disciplina que se ocupa de la prevención de accidentes laborales y enfermedades, así como de la protección y promoción de la salud de los trabajadores”.

Su objetivo es la mejora de las condiciones laborales y el entorno. Miembros de diferentes profesiones (por ejemplo, ingenieros, médicos, higienistas, psicólogos, enfermeros) contribuyen a la «seguridad ocupacional, salud ocupacional, higiene ocupacional, el bienestar en el trabajo y mejora del medio ambiente de trabajo.

Seguridad en el empleo Es la protección de los trabajadores contra el despido improcedente, así como contra condiciones y ambientes de trabajo insatisfactorios. A veces también incluye la protección contra la caída de los ingresos debido a una enfermedad o al desempleo (OIT, 1993).

El término seguridad, aunque responde a un concepto muy amplio, sin embargo, unido a la oportuna calificación resulta ser preciso y rotundo, quizás menos ambiguo que otras denominaciones al uso. Así hay quienes prefieren utilizar el término salud laboral, refiriéndose al concepto amplio y universal de salud de la Organización Mundial de la Salud OMS, para la que dicha palabra significa no solo ausencia de toda enfermedad,

incluidas las lesiones, sino el estado de bienestar físico, psíquico y social, lo que suele llevar a connotaciones casi exclusivamente sanitarias.

Sin embargo, existen otras técnicas como la Medicina del Trabajo, la Ergonomía, la Psicología aplicada. En el ámbito de la Unión europea se habla de la seguridad y salud en el trabajo, con el mismo significado, aunque quizás hubiera sido más acertado decir salubridad en lugar de salud. Últimamente, con la aprobación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se optó por tal denominación con una intención esencialmente didáctica: hay que prevenir los posibles daños por razón del trabajo. En todas las denominaciones citadas existe un elemento común: se trata de que el trabajo se lleve a cabo de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan daños significativos. Se ciñe, por lo tanto, a la actividad laboral, a la relación laboral, aunque en la realidad ello atañe también hoy, con la citada Ley de Prevención, a otras formas de relación de trabajo: las de las personas al servicio de la Administración pública. (Rios & Moreno Beltran, 1998, p. IV.1)

Las condiciones de trabajo: En el ámbito de la seguridad laboral, la referencia a las condiciones de trabajo se efectúa con la consideración de que el empresario debe controlar tales condiciones para que no supongan una amenaza para la seguridad y la salud del trabajador y, al mismo tiempo, se alcance una calidad de trabajo.

En este sentido, se trata de aquellas características del trabajo que pueden influir significativamente en la generación de riesgos laborales. Se incluye en ellas:

- **Condiciones de seguridad:**

- ✓ Características generales de los locales (espacios, pasillos, suelos, escaleras, etc.)
- ✓ Instalaciones (eléctrica, de gases, de vapor, etc.) Equipos de trabajo (máquinas, herramientas, aparatos a presión, de elevación, de manutención).

- ✓ Almacenamiento y manipulación de cargas u otros objetos, de materiales y de productos.
- ✓ Existencia o utilización de materiales o productos inflamables.
- ✓ Existencia o utilización de productos químicos peligrosos en general.
- **Condiciones ambientales:**
 - ✓ Exposición a agentes físicos (ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes, radiación ultravioleta, radiación infrarroja, microondas, ondas de radio, láser, campos electromagnéticos...)
 - ✓ Exposición a agentes químicos y ventilación industrial.
 - ✓ Exposición a agentes biológicos.
 - ✓ Calor y frío.
 - ✓ Climatización y ventilación general. Calidad del aire.
 - ✓ Iluminación.
- Carga de trabajo: física y mental.
- Organización y ordenación del trabajo (monotonía, repetitividad, posibilidad de iniciativa, aislamiento, participación, turnicidad, descansos...). (Rios y Moreno Beltran, 1998 p. IV.5).

2.2.1.4. Dimensión Empatía

Es el objetivo de comprender a la otra persona, emociones, sentimientos para lo cual tratar de manera objetiva racional a la otra persona. Ejemplo: En un taller mecánico el colaborador debe de transmitir seguridad y paciencia para poder comprender al cliente y ser asertivo, cubrir las necesidades del cliente, el cliente siempre tiene la razón. ES su vez que la entidad será reconocida por brindar un buen servicio.

2.2.2. *Variable Satisfacción del Usuario*

Según Kotler (2013), define la satisfacción del cliente como “El nivel de ánimo de una persona como resultado de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y sus expectativas”.

Si bien hay varias ventajas que cualquier compañía u organización puede lograr para la satisfacción del cliente, se pueden resumir en tres ventajas principales que brindan una idea clara de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- **Primera Ventaja:**

El cliente satisfecho generalmente vuelve a comprar. Por lo tanto, la compañía obtiene su lealtad como una ventaja y, por lo tanto, la posibilidad de vender el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

- **Segunda Ventaja:**

El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por lo tanto, la compañía se beneficia de una divulgación gratuita que el cliente satisfecho hace a su familia, amigos y conocidos.

- **Tercera Ventaja**

El cliente satisfecho ignora a la competencia. Por lo tanto, la compañía se beneficia de una determinada posición (cuota de mercado).

En resumen, cualquier compañía que logre la satisfacción del cliente se beneficiará:

- ✓ Lealtad del cliente (que se traduce en ventas futuras)
- ✓ Transmisión gratuita (que se traduce en nuevos clientes)
- ✓ Una cierta cuota en el mercado

2.2.2.1. Dimensión Experiencia Previa

Según Holbrook y Hirschman (1982) Estas facetas del comportamiento del consumidor están vinculadas a los aspectos multisensoriales, de fantasía y emocionales de la experiencia del producto.

Ya había mencionado la necesidad de que las marcas se posicionen de manera diferente y no solo por precio o variedad. Comenzó a explicar la influencia del entorno de la tienda en el comportamiento del cliente y dio una definición de experiencia: «la creación de un entorno de consumo que produce emociones específicas sobre las personas, como el placer o la excitación que puede aumentar sus posibilidades de compra». Para él, crear esta "atmósfera" es la ruta estratégica de diferenciación más importante para las actividades comerciales (Kotler, 2013).

De acuerdo con Rieunier (2002) Los componentes de la atmósfera son:

Factores visuales:

- Colores de los alrededores
- Materiales
- Luces
- Diseño (espacio, limpieza)

Factores sonoros:

- Música
- Ruidos

Factores olfativos:

- Los olores naturales
- Los olores artificiales

Factores táctiles:

- Materiales

- Temperatura

Factores gustativos:

- Textura
- Sabor
- Temperatura

2.2.2.2. Dimensión Expectativa

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes deben alcanzar. Las expectativas del cliente se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas hechas por la misma compañía con respecto a las ventajas que ofrece el producto o servicio.
- Experiencias de compra previas.
- Opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión (por ejemplo, artistas). Promesas ofrecidas por los competidores”.
- En la parte que depende de la compañía, se debe tener cuidado para establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas, no se atraerán suficientes clientes; Pero si son demasiado altos, los clientes se sentirán decepcionados después de su compra.
- Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en las tasas de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; En muchos casos, es el resultado del aumento de las expectativas de los clientes atribuibles a las actividades de marketing (en particular, publicidad y ventas personales).

- En cualquier caso, es vital "controlar regularmente" las expectativas del cliente para determinar lo siguiente:
 - ✓ Si son parte de lo que la compañía puede proporcionar.
 - ✓ Si están al mismo nivel, por debajo o por encima de las expectativas generadas por la competencia.
 - ✓ Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, se los debe alentar a comprar.

2.2.2.3. Dimensión Transparencia

Un negocio con credibilidad empresarial es aquel que tiene la confianza de sus consumidores en su producto o servicio, de acuerdo con lo que promete. La credibilidad empresarial se construye a partir de la completa satisfacción de sus clientes.

Por tanto, la transparencia depende de distintos factores que puedes potenciar o mejorar. Si has tenido clientes inconformes, ¡no desesperes! Esta es una guía que te ayudará a construir la confianza del público en tus promesas de marca.

La importancia de la transparencia en las empresas

La transparencia es crucial en las empresas: es lo que une a las marcas con sus clientes y con las comunidades donde estas operan. Los clientes que repiten una compra son más propensos a apoyar las acciones de un negocio ante su comunidad, si este tiene su confianza.

La revista global de negocio Fortune, creadora de la lista de las mejores compañías en el mundo Fortune 100, asegura que la confianza del público en una empresa y su rentabilidad están fuertemente correlacionadas.

La transparencia en las empresas requiere de pasos significativos para incrementar su integridad y construir la confianza, que van más allá de los temas fundamentales como proveer calidad, productos y servicios consistentes.

Se necesita asegurar que la compañía actúa de manera responsable, que respeta el medio ambiente y los derechos humanos. Existen acciones clave para desarrollar la credibilidad, que cualquier líder o empresa debe tomar, y ahora vamos a ello. (Pursell, 2019)

2.2.2.4. Dimensión Estilos de Vida

Los Estilos de Vida (EdV) son una forma de agrupar a individuos que se parecen en su manera integral de pensar y de comportarse. Esta clasificación va más allá de «ser» (hombre o mujer, joven o viejo, etc.), o del tener (rico o pobre, A, B o C, etc.), pues el EdV muestra a la persona integral en su manera de pensar y su comportamiento, aunque toma en cuenta las otras variables para la formación de grupos. El EdV «le pone corazón y cerebro al músculo y al bolsillo (Arellano, 2019).

2.2.2.5. Dimensión Accesibilidad

Según Universidad de Deustu (2007) en el mundo tecnológico, también se ha demostrado que los recursos accesibles son más fáciles y cómodos de utilizar por todos los usuarios, incluidos los que no sufren ninguna discapacidad.

Proporcionar servicios y contenido accesible permite llegar a un mayor número de usuarios, aumentar los clientes potenciales, involucrar a las empresas en un proceso de concienciación social y beneficiar, principalmente, a usuarios con diversos tipos y grados de discapacidad o enfermedad, pero desgraciadamente, no todos los agentes implicados en la creación de servicios y contenidos lo ven así, y no todos pueden asumir los costes adicionales que ello conlleva (Universidad de Deusto, 2007).

Según la revista Newsletter (2010) define la historia clínica electrónica, como aquella que reside en un sistema electrónico específicamente diseñado para recolectar, almacenar, manipular y dar soporte a los usuarios.

La historia clínica electrónica permite, por otra parte, ofrecerle al paciente un cuidado continuo y no esperar a que se enferme y se presente en el hospital con un problema agudo. “Creo que la prevención y promoción de la salud que permiten hacer estos sistemas de información es sin duda un beneficio indiscutible para el paciente. Por otro lado, al colaborar con el proceso asistencial con bases de conocimiento que se presentan adaptadas a la situación del paciente para que el médico las aproveche mientras atiende, se mejoran también los resultados clínicos (Newsletter, 2010).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad del Servicio.** esta herramienta mide la calidad del servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios y comprende de 5 dimensiones ya que fue elaborado por (Mora Contreras, 2011),
- **Tangibilidad.** Según Arias Gallegos, y otros (s.f.), resulta que todo es medible, sí. Pero hay un factor primordial que además es característico en las relaciones humanas.
- **Seguridad.** Según Dijk & Caballero-Arias (2016 p.167) salud y seguridad ocupacional es la disciplina que se ocupa de la prevención de accidentes laborales y enfermedades.
- **Empatía.** Es el objetivo de comprender a la otra persona, emociones, sentimientos para lo cual tratar de manera objetiva racional a la otra persona.
- **Satisfacción del Usuario.** Según (Kotler, 2013), define la satisfacción del cliente como el nivel de ánimo de una persona como resultado de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y sus expectativas.

- **Experiencia Previa.** Según Holbrook & Hirschman (1982) estas facetas del comportamiento del consumidor están vinculadas a los aspectos multisensoriales, de fantasía y emocionales de la experiencia del producto.
- **Expectativa.** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes deben alcanzar.”
- **Transparencia.** Un negocio con credibilidad empresarial es aquel que tiene la confianza de sus consumidores en su producto o servicio, de acuerdo con lo que promete.
- **Estilos de Vida.** Los Estilos de Vida (EdV) son una forma de agrupar a individuos que se parecen en su manera integral de pensar y de comportarse.
- **Accesibilidad.** Según Universidad de Deustu (2007), en el mundo tecnológico, también se ha demostrado que los recursos accesibles son más fáciles y cómodos de utilizar por todos los usuarios, incluidos los que no sufren ninguna discapacidad.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 2) Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 3) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 4) Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
- 5) Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

3.3. Variables

a. Variable 1:

Calidad de Servicio

b. Variable 2:

Satisfacción del Usuario

3.3.1. Operacionalización de Las Variables

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (V₁): Calidad de Servicio	Montoya y Boyero (2013) establecen que el servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito.	Para determinar los aspectos de la calidad de servicio, se obtendrá la respuesta de los 22 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Tangibilidad	Condiciones de la instalaciones y equipos
	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía		Confiabilidad	Grado de puntualidad y confianza
VARIABLE (V₂): Satisfacción del usuario	Según (Kotler, 2013), define la satisfacción del cliente como “El nivel de ánimo de una persona como resultado de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y sus expectativas”.	Para determinar los aspectos de la satisfacción del usuario, se obtendrá la respuesta de los 14 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Capacidad de respuesta	Condición de la información y capacidad de responder a los clientes
			Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo
			Empatía	Grado de comunicación institución-usuario
			Experiencias Previas	Experiencia de las atenciones recibidas con anterioridad, opiniones.
			Expectativas	Cumplir lo prometido
Transparencia	Grado de veracidad, confianza, comunicación			
Estilos de Vida	Forma de vivir de la persona			
Accesibilidad	Facilidad de obtener información			

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Método General

Para desarrollar el presente estudio se empleó el método científico, que viene a ser un proceso sistemático que permite la generación y la verificación de conocimientos científicos sobre la realidad; en primer lugar, se identifica el problema, y se da una respuesta adelantada mediante una hipótesis, la que debe ser probada para llegar a un nuevo conocimiento (Ñaupas V. et al., 2018).

4.1.2. Método Específico

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se usó como método específico el método hipotético–deductivo. Este método parte descomponiendo el objeto de estudio para realizar el estudio de manera individual para luego volverlo a integrar (Bernal, 2010).

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleado es básica; para Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018), Se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es correlacional, porque como sugiere Gómez M. M. (2006), determinara las características importantes de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, identificando en sus propias palabras, y de manera independiente, cada uno de los

indicadores que nos hemos propuesto en la matriz de variables, que más adelante detallamos; ilustrando las teorías y conceptos del marco teórico.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018), debido a que no se realizaron experimentos para obtener resultados. Asimismo, la información recopilada se obtuvo al mismo tiempo de la muestra. Dado que la unidad de análisis era la misma, se consideró la unidad de análisis para el estudio la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja.

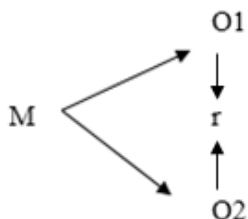
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Calidad de servicio

O2 = Observación de la variable 2: Satisfacción del usuario

r = Correlación de las variables de estudio.



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

Para Gago (2012) población es el número total de observaciones estudiadas, la muestra es parte de la población que tiene las características tomadas en consideración y delimitadas para investigación.

Desde este punto de vista la Población estudiada, son todos los usuarios; en el periodo, 2021, la cual asciende a un total de 485 quienes explican los detalles acerca relación que

existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, mediante sus respuestas.

4.5.2 Tamaño de la Muestra

La muestra se hallará en base a la población descrita en el punto anterior, según el cálculo de “n” de una población finita es:

$$n = \frac{Z^2 * (P) * (Q) * N}{i^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Z = Nivel de confianza 95% = 1.96

n = Población = 485

P = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.5

i = Error = 5 %

Total, de la muestra = **215 usuarios del servicio**

4.5.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

- ❖ **Inclusión:** Todo el personal administrativo de la institución.
- ❖ **Exclusión:** Directivos de la institución ya que tendrían una opinión sesgada sobre las variables a investigar

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para la recolección de datos es la encuesta Bernal C. (2010), la cual se aplicó a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitirá acopiar información de los usuarios del servicio.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se empleó como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario se referirá a la calidad del servicio, El segundo cuestionario, referido a la satisfacción del usuario. No tiene tiempo estimado de aplicación. Ambos cuestionarios, fueron adaptados y tomados de los autores que tiene amplia aplicabilidad.

Estos cuestionarios pueden encontrarse en los anexos.

4.6.3. Procedimiento de Recolección de Datos

Según Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) el análisis de datos consiste en la ejecución de una serie de métodos estadísticos relacionados con la demostración de la hipótesis planteada en la investigación y el logro de objetivos, tales como tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de algunos cálculos, para que sean consistentes con el objetivo, tipo y proyecto de investigación.

Los datos se recopilarán del cuestionario, de modo que sea posible obtener la mayor cantidad de información posible y requerida por este tipo de investigación.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad se realizó, a través del estadístico *Alfa de Cronbach* para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes:

Estadísticas de fiabilidad calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	21

Fuente: Elaboración propia SPSS27

Estadísticas de fiabilidad satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	14

Fuente: Elaboración propia SPSS27

Escala de Vellis

“Por debajo de .60”	“Totalmente en desacuerdo”
“De .60 a .65”	“En desacuerdo”
“Entre .65 y .70”	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”
“De .70 a .80”	“De acuerdo”
“De .80 a .90”	“Totalmente de acuerdo”

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

Interpretación

Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento denominado calidad de servicio, compuesto por 21 preguntas cuyo Alfa de Cronbach de 0,947 y de acuerdo a la escala de Baremo es totalmente de acuerdo; asimismo para el segundo instrumento está relacionado con la Satisfacción del usuario productividad se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,952 de los 14 elementos, el cual, según Baremo, es totalmente de acuerdo.

4.6.3.3. Validez

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) describen la validez como el grado con que un instrumento mide la variable que pretende evaluar. Es por ello que convocaremos a tres expertos en investigación, quienes a través de la verificación exhaustiva validaran nuestros instrumentos.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos.
- Recojo de información de los colaboradores
- Aplicación de los instrumentos a la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La redacción de las citas bibliográficas desarrollamos teniendo en cuenta las Normas APA.
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja.
- c. Con respecto a las similitudes estamos dispuestos a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin el cual indica de acuerdo Art.19 que la similitud es de hasta 30% de un programa informático certificado, emitido por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad.
- d. Compromiso de autoría del trabajo de investigación y autorización para su publicación.
- e. Los datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos documentos.
- f. No se consignan ninguna información con fraude.

La presente tesis es de nuestra autoría, por el cual nos sometemos a trabajar cumpliendo con las normas establecidas de la investigación científica.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se presenta resultados del trabajo de investigación calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

5.1.1 Análisis e interpretación de la variable calidad de servicio en la unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

Las dimensiones de la variable son: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía

Tabla 2

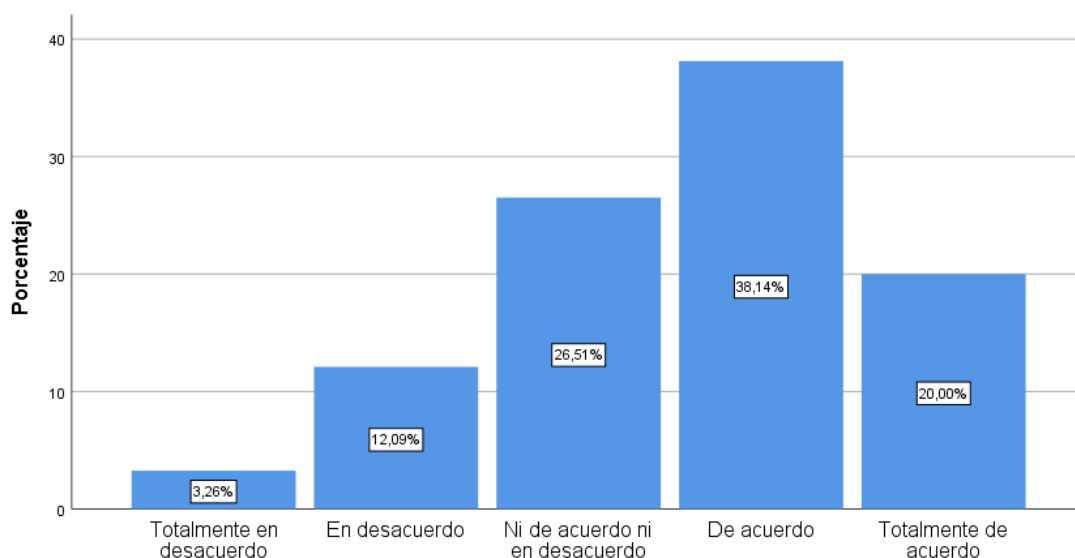
Calidad de servicio en la Unidad de Calidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	26	12,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	26,5
De acuerdo	82	38,1
Totalmente de acuerdo	43	20,0
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta

Figura 3

Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1 se observa que un 3.3% (7) señalaron que están totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio, por otro lado, el 12.09% (26) indicaron que están en desacuerdo con la calidad de servicio, el 50 % (21) indicaron que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de servicio, además el 50 % (21) indicaron que están de acuerdo con la calidad de servicio, finalmente el 26.2 (11) % indicaron que están totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

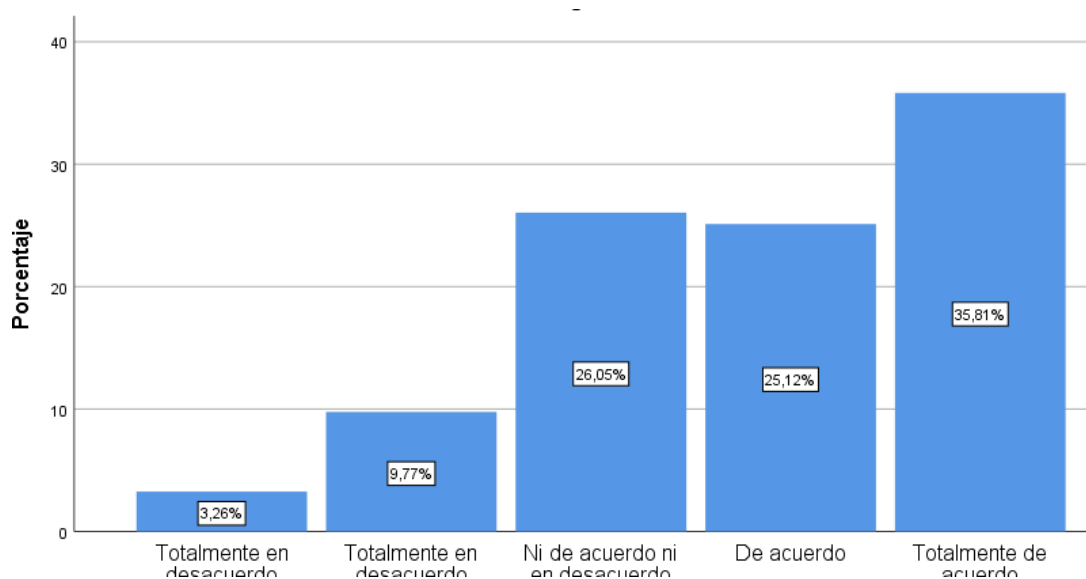
Tabla 3

Tangibilidad en la Unidad de Gerencia Educativa Local Tayacaja, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	21	9,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	26,0
De acuerdo	54	25,1
Totalmente de acuerdo	77	35,8
Total	215	100,0

Figura 4

Tangibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021



Fuente: Tabla 3

Interpretación

En la tabla 3 y figura 2 se observa que un 3.3% (7) señalo que están totalmente en desacuerdo con la tangibilidad, por otro lado, el 9.77% (21) indico que están en desacuerdo con la tangibilidad, el 26.05 % (56) indico que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la tangibilidad, además el 25.12 % (54) indico que está de acuerdo con la tangibilidad, finalmente el 35.8 (77) % indico que está totalmente de acuerdo con la tangibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

Tabla 4

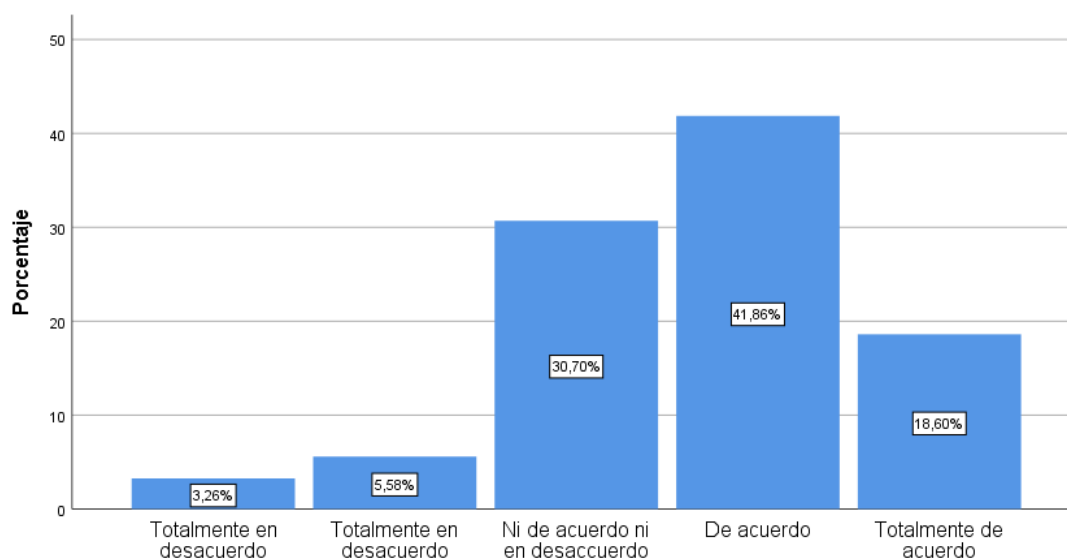
Confiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	12	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	30,7
De acuerdo	90	41,9
Totalmente de acuerdo	40	18,6
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 5

Confiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021



Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la tabla 4 y figura 3 se observa que un 3.3% (7) señalo que están totalmente en desacuerdo con la confiabilidad, por otro lado, el 5.58% (12) indico que están en desacuerdo con la confiabilidad, el 30.70 % (66) indico que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la confiabilidad, además 41.90 % (90) indico que está de acuerdo con la confiabilidad, finalmente el 18.6% (90) indico que está totalmente de acuerdo con la confiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

Tabla 5

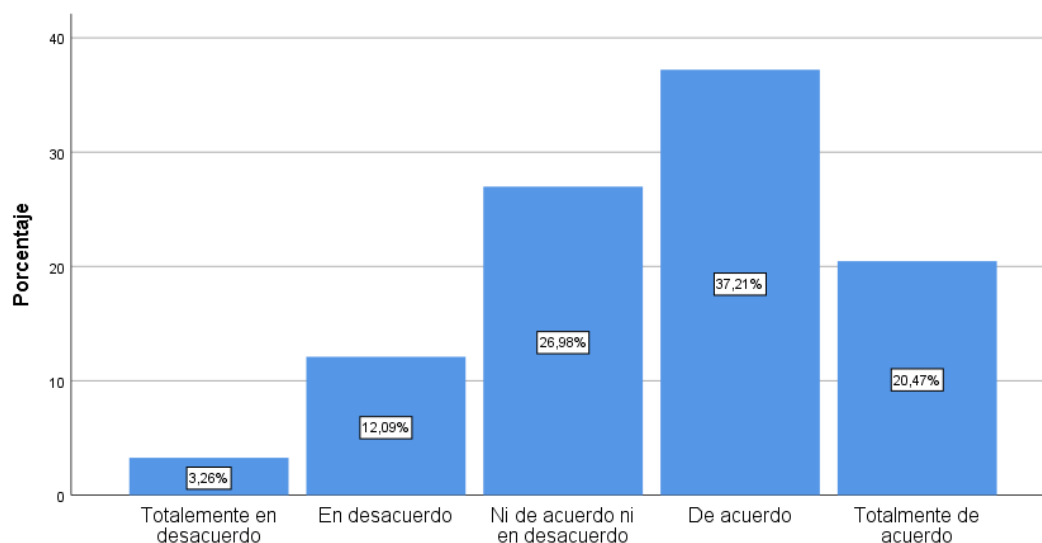
Capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	26	12,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	27,0
De acuerdo	80	37,2
Totalmente de acuerdo	44	20,5
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 6

Capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021



Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la tabla 5 y figura 4 se observa que un 3.3% (7) señalo que están totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta, por otro lado, el 12.1% (26) indico que están en desacuerdo con la capacidad de respuesta, el 27 % (58) indico que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la capacidad de respuesta 37.2 % (80) indico que está de acuerdo con la capacidad de respuesta el 20.5% (44) indico que está totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

Tabla 6

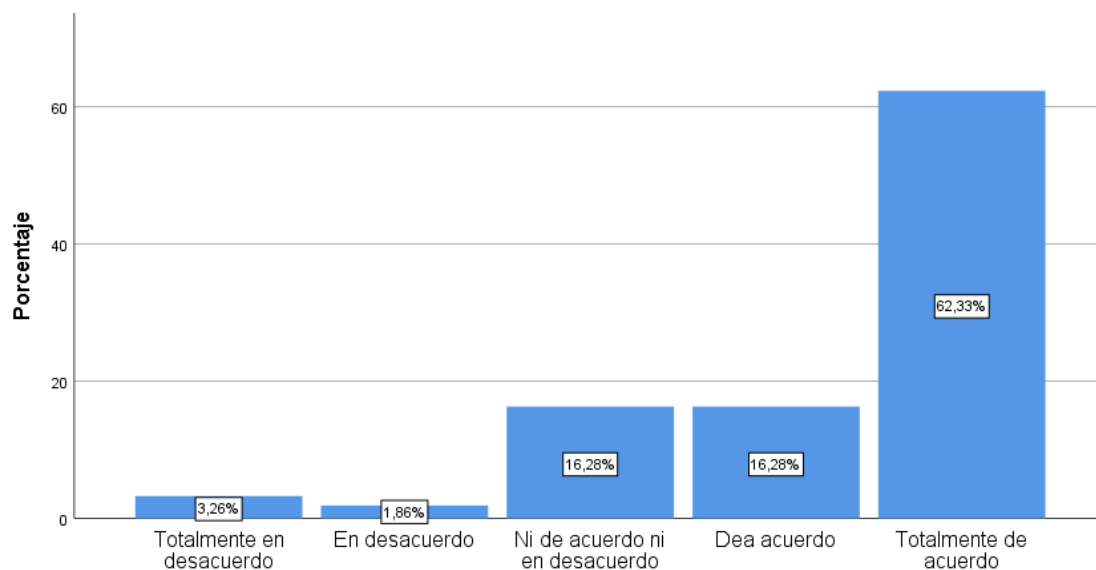
Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	4	1,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	16,3
De acuerdo	35	16,3
Totalmente de acuerdo	134	62,3
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 7

Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021



Fuente: Tabla 6

Interpretación

En la tabla 6 y figura 5 se observa que un 3.3% (7) señalaron que están totalmente en desacuerdo con la seguridad, por otro lado, el 1.86% (4) indicaron que están en desacuerdo con la seguridad, el 16.28 % (35) indicaron que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad 16.28 % (35) indicaron que están de acuerdo con la seguridad el 62.33% (134) indicaron que está totalmente de acuerdo con la seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

Tabla 7

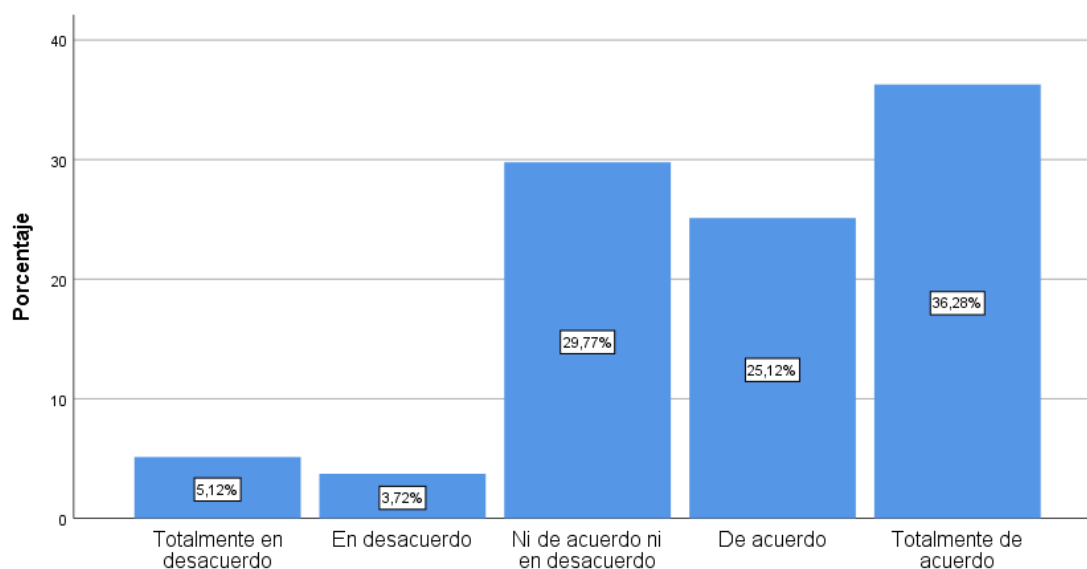
Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5,1
En desacuerdo	8	3,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	29,8
De acuerdo	54	25,1
Totalmente de acuerdo	78	36,3
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 8

Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021



Fuente: Tabla 7

Interpretación

En la tabla 7 y figura 6 se observa que un 5.12% (11) señalaron que están totalmente en desacuerdo con la empatía, por otro lado, el 3.72% (8) indicaron que están en desacuerdo con la empatía, el 22.77% (64) indicaron que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la empatía, el 25.12% (54) indicaron que están de acuerdo con la empatía, el 36.28% (78) indicaron que están totalmente de acuerdo con la empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

5.1.2 Análisis e interpretación de la variable satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Las dimensiones de la variable fueron: experiencias previas, expectativas, transparencia, estilos de vida y accesibilidad

Tabla 8

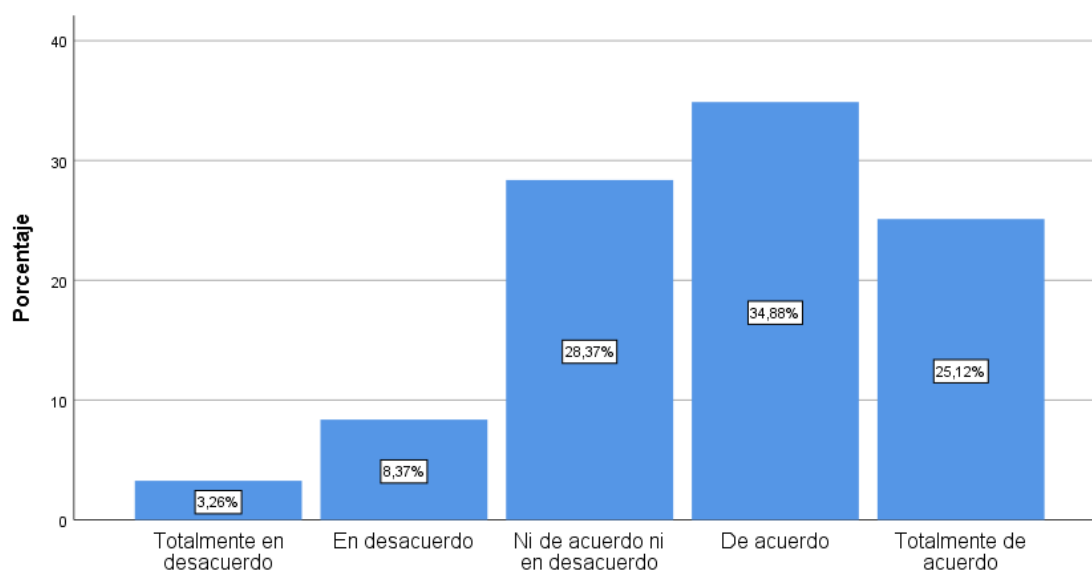
Satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	18	8,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	28,4
De acuerdo	75	34,9
Totalmente de acuerdo	54	25,1
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 9

Satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021



Fuente: Tabla 8

Interpretación

En la tabla 8 y figura 7 se observa que un 3.26% (7) señalo que están totalmente en desacuerdo con la satisfacción del usuario, por otro lado el 8.37% (18) indico que están en desacuerdo con la satisfacción del usuario, el 28.37 % (61) indico que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción del usuario, el 34.88% (75) indico que están de acuerdo con la satisfacción del usuario, finalmente el 25.12% (54) indico que está totalmente de

acuerdo con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

Tabla 9

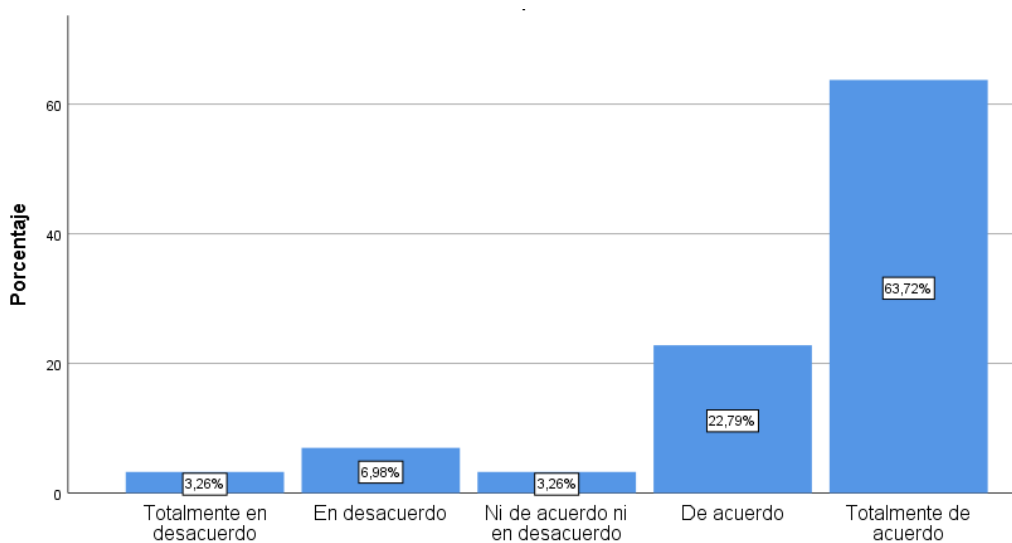
Experiencias previas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	15	7,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	3,3
De acuerdo	49	22,8
Totalmente de acuerdo	137	63,7
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 10

Experiencias previas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021



Fuente: Tabla 9

Interpretación

En la tabla 9 y figura 8 se observa que un 3.26% (7) señalaron que están totalmente en desacuerdo con las experiencias previas del usuario, por otro lado el 6.98% (15) indicó que están en desacuerdo con las experiencias previas del usuario, el 3.26% (7) indicó que esta

ni de acuerdo ni en desacuerdo con las experiencias previas del usuario, el 22.79% (49) indico que están de acuerdo con las experiencias previas del usuario, finalmente el 63.72% (137) indico que está totalmente de acuerdo con experiencias previas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

Tabla 10

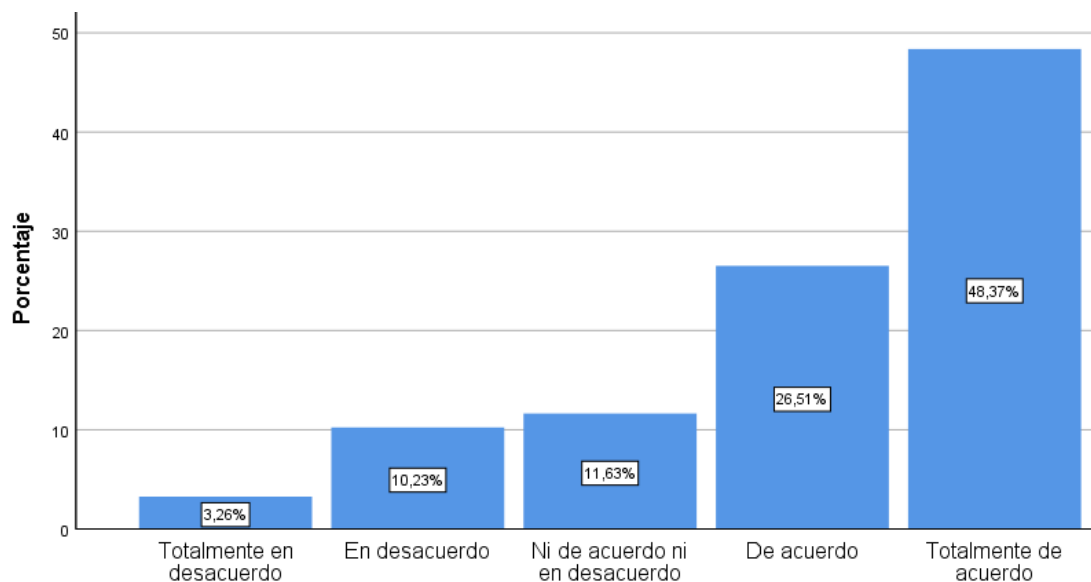
Expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Local Tayacaja,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	22	10,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	11,6
De acuerdo	57	26,5
Totalmente de acuerdo	104	48,4
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 11

Expectativa del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021



Fuente: Tabla 10

Interpretación

En la tabla 10 y figura 9 se observa que un 3.26% (7) señalaron que están totalmente en desacuerdo con la expectativa del usuario, por otro lado el 10.23% (22) indicaron que están en desacuerdo con la expectativa del usuario, el 11.63% (25) indicaron que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la expectativa del usuario, el 26.51% (57) indicaron que están de acuerdo con la expectativa del usuario, finalmente el 48.37% (104) indicaron que están totalmente de acuerdo con la expectativa del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Tabla 11

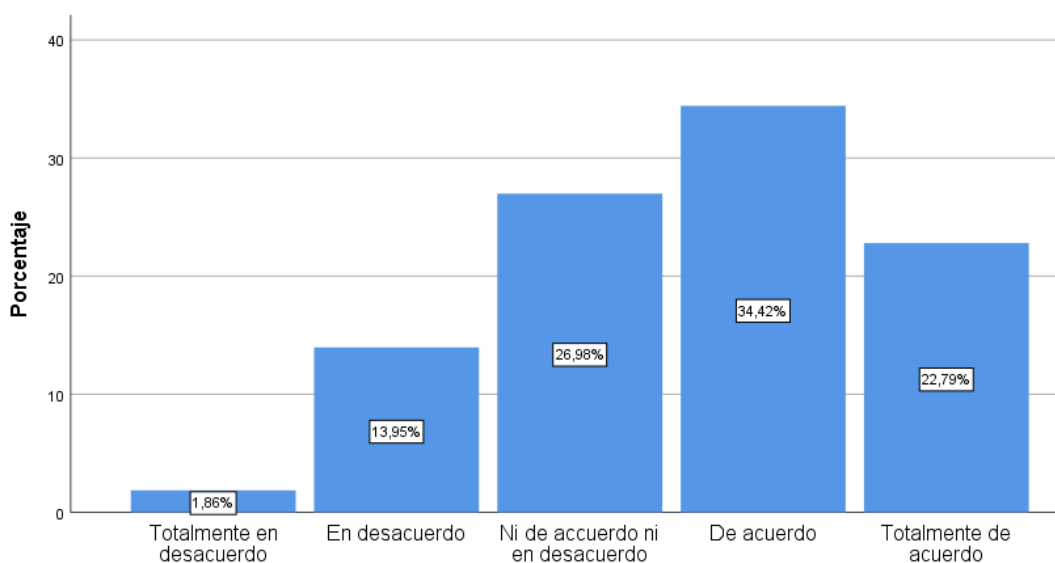
Transparencia en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,9
En desacuerdo	30	14,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	27,0
De acuerdo	74	34,4
Totalmente de acuerdo	49	22,8
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 12

Transparencia en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021



Fuente: Tabla 11

Interpretación

En la tabla 11 y figura 10 se observa que un 1.86% (4) señalo que están totalmente en desacuerdo con la transparencia, por otro lado, el 13.95% (30) indico que están en desacuerdo con la transparencia, el 26.98% (58) indico que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la transparencia, el 34.42% (74) indico que están de acuerdo con la transparencia, finalmente el 22.79% (49) indico que está totalmente de acuerdo con la transparencia en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

Tabla 12

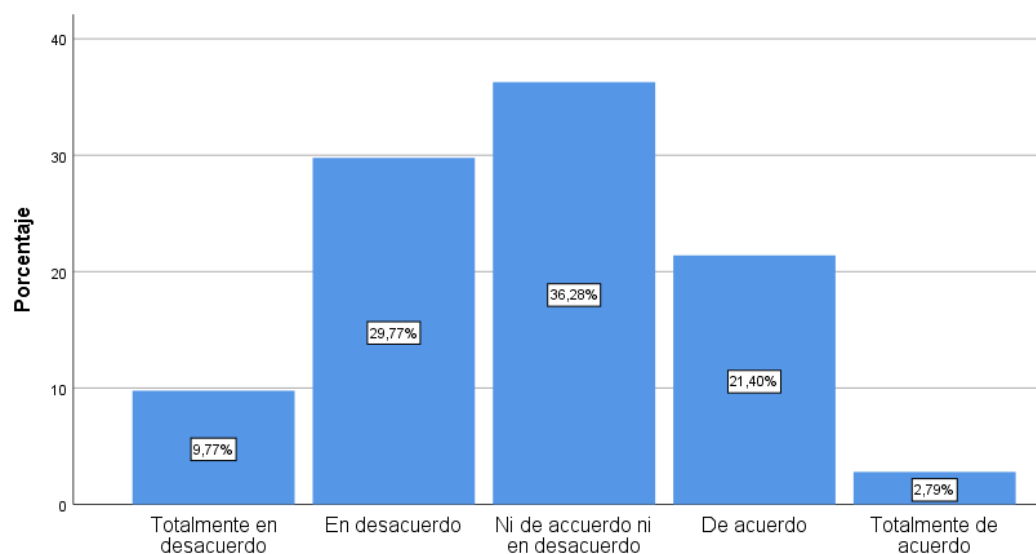
Estilos de vida en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	9,8
En desacuerdo	64	29,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	36,3
De acuerdo	46	21,4
Totalmente de acuerdo	6	2,8
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 13

Estilos de vida en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021



Fuente: Tabla 12

Interpretación

En la tabla 12 y figura 11 se observa que un 9.77% (21) señalaron que están totalmente en desacuerdo con los estilos de vida, por otro lado, el 29.77% (64) indicaron que están en desacuerdo con los estilos de vida, el 36.26% (78) indicaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la transparencia, el 21.40% (46) indicaron que están de acuerdo con los estilos de vida, finalmente el 2.79% (6) indicaron que están totalmente de acuerdo con los estilos de vida en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Tabla 13

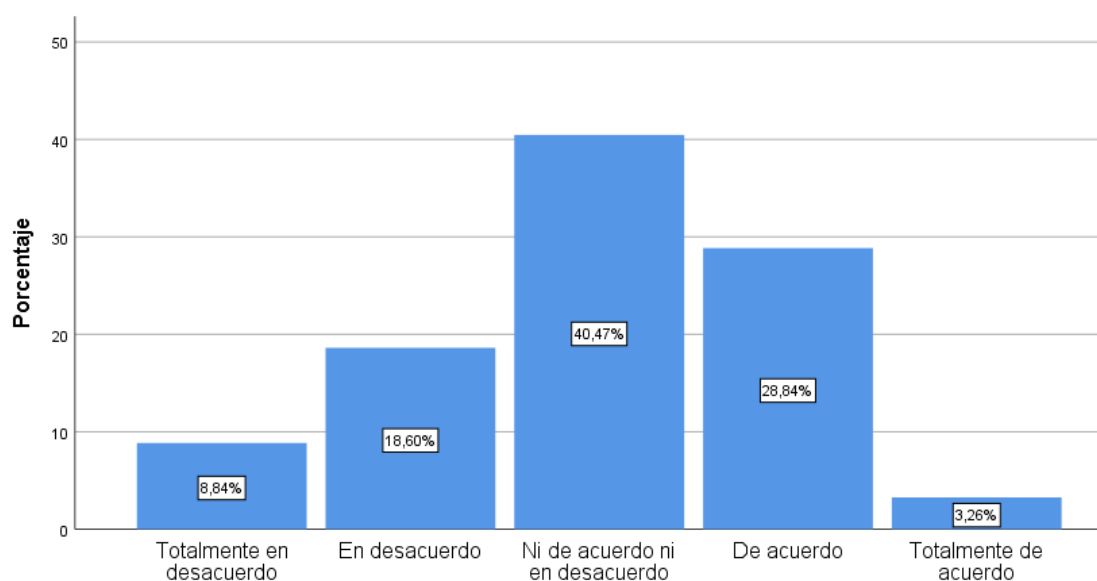
Accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	8,8
En desacuerdo	40	18,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	40,5
De acuerdo	62	28,8
Totalmente de acuerdo	7	3,3
Total	215	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta

Figura 14

Accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021



Fuente: Tabla 13

Interpretación

En la tabla 13 y figura 12 se observa que un 8.8% (19) señalo que están totalmente en desacuerdo con la accesibilidad, por otro lado, el 18.60% (40) indico que están en desacuerdo con la accesibilidad, el 40.47% (87) indico que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la accesibilidad, el 28.84% (62) indico que están de acuerdo con la accesibilidad, finalmente el 3.26% (7) indico que está totalmente de acuerdo con la accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021.

5.2 Contraste de Hipótesis

5.2.1 Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa

Local Tayacaja, 2021

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

La correlación se halló mediante el coeficiente Tau_b de Kendall

Tabla 14

Correlación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativo Local Tayacaja, 2021

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,733
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	215	215
	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,733	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	215	215

El coeficiente tau b es $\tau = 0.733$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

$H1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$, la $Z_{crítica} = 1.96$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 7.11$

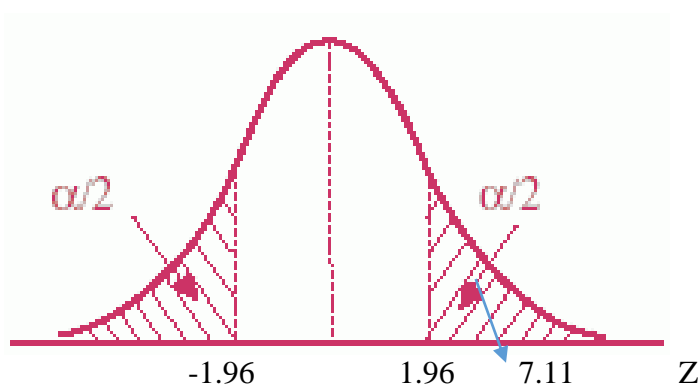
$Z_{crítica} = 1.96$

$\tau = 0.733$

$N = 215$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{crítica}$



Se observa que Z_{cal} es menor que Z_{cr} $1.96 < 7.11$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la Tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

La correlación se halló mediante el coeficiente Tau_b de Kendall

Tabla 15

Correlación entre la variable Tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

		TANGIBILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Tau_b de Kendall	TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,745	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	215	
	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,745	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	215	215

El coeficiente tau b es $\tau = 0.745$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre la Tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

H_0 : $\tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 2.03$

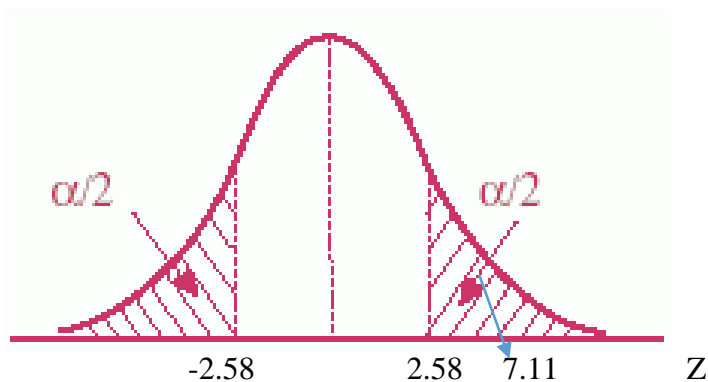
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.745$

$N = 215$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{crítica}$



Se observa que Z_{cal} es menor que Z_{cr} $2.58 < 7.11$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

La correlación se halló mediante el coeficiente Tau_b de Kendall

Tabla 16

Correlación entre las variables confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

		CONFIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	CONFIABILIDAD		
	Coeficiente de correlación	1,000	,637
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	215	215
VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CONFIABILIDAD		
	Coeficiente de correlación	,637	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	215	215

El coeficiente tau b es $\tau = 0.637$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es considerable entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 6.17$

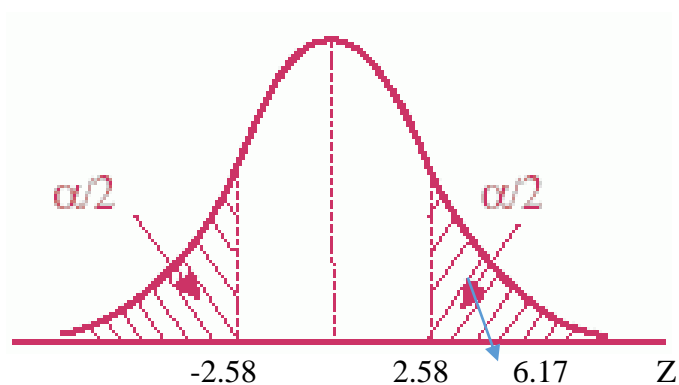
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.637$

$N = 215$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{crítica}$



Se observa que Z_{cal} es menor que Z_{cr} $2.58 < 6.17$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

La correlación se halló mediante el coeficiente Tau_b de Kendall

Tabla 17

Correlación entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,798
		N	.
		N	215
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,798
		Sig. (bilateral)	1,000
	N	,000	
	N	215	215

El coeficiente tau b es $\tau = 0.798$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación notable entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 7.74$

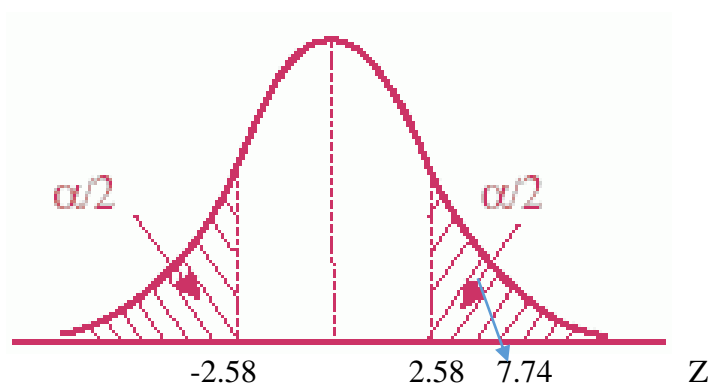
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.798$

$N = 215$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{crítica}$



Se observa que Z_{cal} es menor que Z_{cr} $2.58 < 7.74$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

Objetivo específico 4

Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

La correlación se halló mediante el coeficiente Tau_b de Kendall

Tabla 18

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021

			SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,657
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	215	215
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,657	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	215	215

El coeficiente tau b es $\tau = 0.657$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta demostración se establece que la relación es considerable entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 6.38$

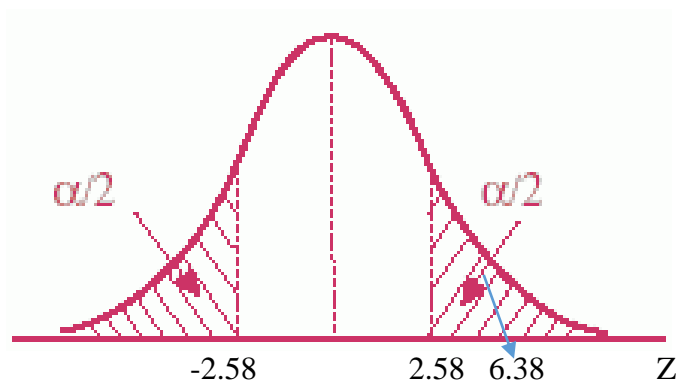
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.658$

$N = 215$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{critica}$



Se observa que Z_{cal} es menor que Z_{cr} $2.58 < 6.38$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Objetivo específico 5

Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

La correlación se halló mediante el coeficiente Tau_b de Kendall

Tabla 19

Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

		EMPATIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	EMPATIA		
	Coeficiente de correlación	1,000	,775
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	215	215
	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
	Coeficiente de correlación	,775	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

N	215	215
---	-----	-----

El coeficiente tau b es $\tau = 0.775$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta demostración se establece que la relación es notable entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Hipótesis específica 5

Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 7.51$

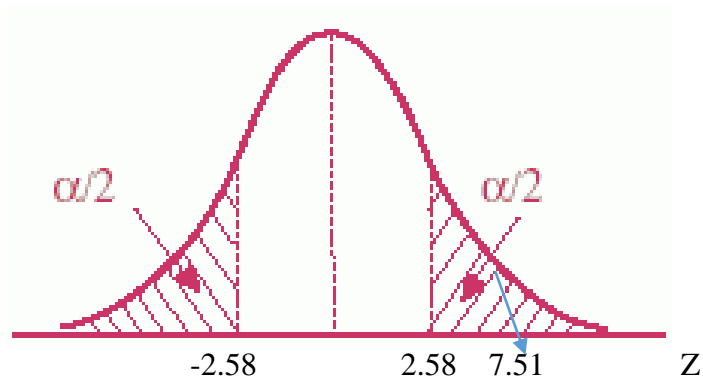
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.775$

$N = 215$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{critica}$



Se observa que Z_{cal} es menor que Z_{cr} $2.58 < 7.51$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Según el objetivo general, establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021. Los resultados obtenidos se evidencia que el coeficiente tau b es $\tau = 0.733$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021, datos que al ser comparados con lo encontrado por Silvia, Rivera Reyes (2019) en su tesis: La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Quien concluyo que los resultados más importantes y que resaltan se dan en las dimensiones o categorías de fiabilidad y capacidad de respuesta donde existen brechas de carácter negativo muy altas, las cuales consideramos que deben ser disminuidas en su mínima expresión y para llegar a esa meta se debe mejorar los procedimientos que tiendan a establecer estrategias y diseños de servicio dirigidos a los clientes exportadores, con estos resultados se afirma que las dimensiones trabajadas en la investigación son fundamentales para la satisfacción del usuario. Además, Kotler y Armstrong (2013) mencionan que la Calidad de servicio, la satisfacción del público de la institución es posible comprender la importancia de medir y satisfacer las necesidades de los consumidores, lo cual tiende a producir un mejor nivel de servicios al cliente y de satisfacción.
2. Según el objetivo específico 1, establecer la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021. Los resultados obtenidos se evidencian que el coeficiente tau b es $\tau = 0.745$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre las variables estudiadas, datos que al ser comparados con lo encontrado

por Doly, Campos Aliaga (2017) realizo su tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Manuel Ángel Arakaki - Satipo 2017. Quien concluyo que existe una amplia relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, obteniendo el valor de Rho de Spearman como 0,800. Con estos resultados se afirma que la tangibilidad como parte de la calidad de servicio trabajados en la investigación es fundamental para la satisfacción del usuario, Además, Mora Contreras (2011) nos indica que tangible es el concepto que hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos. Así, algo tangible es algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista, por ejemplo. No obstante, el término tangible hace especial referencia a aquellas cosas que pueden ser percibidas a través del sentido del tacto. Son bienes tangibles aquellos que son corpóreos, es decir, aquellos que tienen forma física y que ocupan un espacio físico. Así pues, los bienes tangibles pueden ser observados, tocados o clasificados. No obstante, es necesario distinguir entre bienes muebles o bienes inmuebles. Se considera también como la imagen y apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.

3. Según el objetivo específico 2, establecer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021. Los resultados obtenidos se evidencia que el coeficiente tau b es $\tau = 0.637$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es considerable entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021, datos que al ser comparados con lo encontrado por Héctor, Miranda Torres (2017) en su tesis titulada: Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500 Huancayo, 2016-2017. Quien concluyo que la calidad del servicio está asociada con la

percepción y comparación de los servicios recibidos previamente en diferentes instituciones en la misma área, también conocido como (expectativas básicas teóricas). Con estos resultados se afirma que la confiabilidad como parte de la calidad de servicio trabajados en la investigación es fundamental para la satisfacción del usuario. Además, Para Mariana (2010) define a la confiabilidad como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio.

4. Según el objetivo específico 3, establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021. Los resultados obtenidos se evidencian que el coeficiente tau b es $\tau = 0.798$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre las variables estudiadas, datos que al ser comparados con lo encontrado por Paola, De Pedro, (2015) en su tesis titulada: La calidad de servicio bancario: una escala de medición, los resultados del estudio no confirman la totalidad de las dimensiones del modelo original (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía). Con estos resultados se afirma que la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio trabajados en la investigación es fundamental para la satisfacción del usuario. Además, Para Torres y Luna (2017) definen que la capacidad de respuesta se muestra a través de la actitud para ayudar a la clientela y de esa manera suministrar un servicio eficiente.
5. Según el objetivo específico 4, establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021. Los resultados obtenidos se evidencian que el coeficiente tau b es $\tau = 0.657$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta demostración se establece que la relación es

considerable entre las variables estudiadas, datos que al ser comparados con lo encontrado por Sonia Patricia, Reyes Hernández (2015) en la investigación titulada: Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. Quien concluye que, si existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, puesto que los resultados arrojaron que se subió muy notorio la calidad del servicio en esta empresa luego de haber realizado la implementación de actualización y capacitación a los trabajadores. Con estos resultados se afirma que la seguridad como parte de la calidad de servicio trabajados en la investigación es fundamental para la satisfacción del usuario. Además, Para Dijk y Caballero-Arias (2016 p.167) salud y seguridad ocupacional es la disciplina que se ocupa de la prevención de accidentes laborales y enfermedades, así como de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

6. Según el objetivo específico 5, establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021. En los resultados obtenidos se evidencia que el coeficiente tau b es $\tau = 0.775$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta demostración se establece que la relación es notable entre las variables estudiadas, datos que, al ser comparados con lo encontrado por Sonia Patricia, Karen, Vergara (2017) en su tesis: Medición de calidad percibida de los servicios de información turística. Estudio de caso: Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly, Chubut. Quien concluye que los usuarios de la oficina poseen expectativas altas en todos los atributos/indicadores. El 32% de los atributos/indicadores presenta un nivel de percepción satisfactorio, es decir las percepciones han logrado superar las expectativas correspondientes. Los atributos/indicadores con mayores expectativas por parte de los encuestados presentan brechas absolutas y relativas negativas. Es decir, aquellos aspectos del servicio

considerados más importantes por los visitantes de la Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly, no llegan a ser satisfactorios.

CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrada que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente tau b es $\tau = 0.733$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre las variables estudiadas. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.
2. Se logró comprobar que coeficiente tau b es $\tau = 0.745$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre la Tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021. Se concluye que existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021. Es necesario mencionar que la Tangibilidad son todos los elementos del entorno que el cliente percibe desde su ingreso al local hasta que adquiere su producto. La tangibilidad es la apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, materiales, equipos y apariencia del personal.
3. Por otro lado, el coeficiente tau b es $\tau = 0.637$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es considerable entre las variables estudiadas. Se concluye, que existe relación significativa entre las variables estudiadas. Es necesario mencionar que la confidencialidad es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio.

4. También se logró comprobar también que el coeficiente tau b es $\tau = 0.798$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta evidencia se establece que la relación es notable entre las variables estudiadas, se concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Es por ello que debemos destacar que la capacidad de respuesta es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda.
5. Se logró comprobar que el coeficiente tau b es $\tau = 0.657$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta demostración se establece que la relación es considerable entre las variables estudiadas. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Es por ello que debemos destacar que la seguridad en el trabajo se ocupa de la prevención de accidentes laborales y enfermedades, así como de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.
6. Finalmente se logró comprobar que coeficiente tau b es $\tau = 0.775$ y significación bilateral de $p=0.000$, bajo esta demostración se establece que la relación es notable entre las variables estudiadas. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Es por ello que debemos destacar que la empatía es comprender a la otra persona sus emociones, sentimientos para lo cual tratar de manera objetiva racional a la otra persona.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, llevar a cabo un estudio a mayor profundidad y de forma constante, con respecto a la calidad de servicio y la relación que esta tiene con la satisfacción del usuario, con el objetivo de conocer la situación organizacional e implementar estrategias y actividades para su aplicación y lograr la mejora continua de los colaboradores y por qué no de todo el personal jerárquico que la compone.
2. Se recomienda con relación a la tangibilidad que los directivos deben de mejorar todos los elementos del entorno que el usuario percibe desde su ingreso al local hasta que solicita el servicio. También mejorar la apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, materiales, equipos y apariencia del personal. Igualmente, mejorar todo lo relacionado con las instalaciones físicas, finalmente mejorar todos los elementos con el que el usuario entra en contacto al momento de solicitar un determinado servicio.
3. Se recomienda con relación a la confiabilidad, para conseguir esa credibilidad y confianza la institución debe involucrarse y escuchar al usuario. Esto le permitirá detectar errores que puedan poner en riesgo su objetivo como organización.
4. Se recomienda con relación a la capacidad de respuesta, realizar programas de capacitación al personal, en el cual se considere aspectos sencillos pero que significan mucho para el usuario, como el tono de voz, la empatía, es decir las emociones que manejan los colaboradores para con los usuarios es real e interesarte realmente.
5. Se recomienda con relación a la seguridad es contar con un manual de seguridad como parte vital de la gestión de la calidad orientado al buen servicio, el manual de seguridad de la institución debe estar actualizado en cuanto a leyes y reglamentos y demás informaciones clave para la evaluación de riesgos. Por otro lado, la confianza es un elemento esencial en la relación con los clientes. Cuando se trata de seguridad en Internet y/o información brindada de los usuarios, los clientes deben de confiar en la

institución para proteger la información personal que comparten con la misma. Además, la institución debe de contar con políticas de privacidad que comunique a los clientes sobre la información que se recoge y como se utiliza.

6. Se recomienda con relación a la empatía, que los colaboradores deben de transmitir seguridad y paciencia para poder comprender al usuario y ser asertivo, cubrir las necesidades del usuario. Averiguar realmente lo que quiere el usuario por encima del tono de enfado o los reproches que nos hagan. Los colaboradores deben de descubrir que es lo que realmente desea el usuario con relación al servicio brindado por la institución, el personal debe de comprender también que muchas veces que él se encuentra en un momento en el que se siente molesto con el servicio brindado. Tan pronto como se actúe con empatía, dejarán de estarlo y cambiarán su percepción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

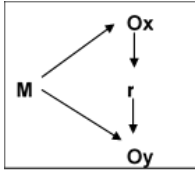
- Arellano, R. (2019). Arellano Marketing. Obtenido de <https://www.arellano.pe/estilos-de-vida/>
- Arias, W., Caycho, T., Ventura, J., Maquera, C., Ramirez, M., & Tamallo, X. (s.f.). Analisis Exploratorio de la Escala de la Felicidad de Lima en Universitarios en Arequipa. (U. d. Buenaventura, Editor) Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297245905002.pdf>
- Arias Gallegos (s.f.) Tangibilidad
- Bernal, C. (2010). Metodologia de la Investigacion. Mexico, Editorial: Leticia Gaona Figueroa.
- Bernal, C. (2010). Metodologia de la Investigacion. Colombia.
- Campos, D. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo. Satipo, Peru: Universidad Peruana Los Andes.
- Crosby P. (1991) Calidad
- De Pedro, P. (2015). La calidad de Servicio Bancario:una escala de medicion. Bahia Blanca, Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Dijk, F., y Caballero, Y. (2016). Seguridad y Salud Ocupacional online. Obtenido de <https://prhe.ucsf.edu/sites/g/files/tkssra341/f/Third-edition-OSH-online-digital-Spanish-13-12-2016.pdf>
- Gómez M. M. (2006) Metodología de investigación
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N. and Pedraja Rejas, L. (2019), “Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile”,Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, Vol. 27 No. 4, pp. 668–681.
- Garcia, B. (2015). Plan de Mercadeo basado en las 7 P’s para el mejoramiento de la calidad de servicio en la empresa Soluciones Maaprint C.A. San Diego, Venezuela: Universidad Jose Antonio Paez,San Diego.
- Gilmore, J., & Pine, B. (1998). Economia de la experiencia. EEUU: Harvard Business Review.
- Hernandez,, R. (2014). Metodologia de la Investigacion. Mexico: McGraw Hill.
- Holbrook, M., y Hirschman, E. (2 de septiembre de 1982). La calidad del servicio y la satisfaccion del consumidor en las experiencias hedonistas. Obtenido de <https://academic.oup.com/jcr/article-abstract/9/2/132/1813212>

- Kotler, P., y Amstrong, G. (2013). Analisis del Entorno de Marketing. Mexico: McGraw Hill.
- Mariana. (30 de Octubre de 2010). Calidad del Servicio's Blog. Obtenido de <https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/>
- Ministerio de Educacion. (2017). Repositorio de Minedu. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5694>
- Miranda, H. (2017). Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú tienda 500 Huancayo. Huancayo, Peru.
- Montoya, C., y Boyero, M. (Enero de 2013). Vision de futuro. (U. N. Argentina, Editor) Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
- Mora, C. (2 de Mayo de 2011). Remark revista brasilera de marketing. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Newsletter. (121 de Julio de 2010). Salud y TIC. Obtenido de <https://www.cepal.org/socinfo/noticias/paginas/3/44733/newsletter12.pdf>
- Mora Contreras, C. (2 de Mayo de 2011). remark revista brasilera de marketing. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Ñaurima, Y. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas. Andahuaylas, Apurimac: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Newsletter (2010) Historia clinica electronica
- OIT. (1993). Promover el empleo, proteger a las personas. Obtenido de http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_113126/lang--en/index.htm
- Olortegui, V. (2015). La calidad de servicios y ventas en el area de atencion en la veterinaria Pe't's Famuly EIRL. Chiclayo, Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Palomino, H. (2016). Meicion de la satisfaccion de los alumnos en los servicios de la EAP Ingenieria. Lima, Peru: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5318/1/Palomino_ph.pdf
- Parasuraman, Zeimthaml y Berry (1985, 1988) SERVQUAL
- Pursell, S. (2019). HUBSPOT. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/credibilidad-empresas>

- Quilca, M. (2016). Aplicacion del modelo SERVQUAL para la evaluacion de la calidad del servicio prestado en el area de alimentos del Hotel Sonesta del Inca Puno 204. Puno.
- Rieunier, S. (2002). le marketing sensorial du point de vente. Francia.
- Rios, y Moreno, B. (1998). Organizacion y orden en el trabajo. Mexico, editorial: McGraw Hill, Latinoamericana.
- Sampieri, R. (2018). Metodologia de la Investigacion. Mexico, editorial: Mc Graw Hill, Latinoamericano.
- Torrecilla, J. (1999). Identificar la necesidad del cliente su satisfaccion como centro de los objetivos de la empresa. España: Ministerio de Industria,Energia y Turismo.
- Universidad de Deustu. (2007). Las tecnologias de la Informacion y Comunicacion. Obtenido de <http://www.revistas.uma.es/index.php/trans/article/viewFile/3104/2867>
- Vergara (2017) Medición de calidad percibida de los servicios de información turística. Estudio de caso: Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly, Chubut

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TAYACAJA, 2021**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?	OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.	Variable (V1) Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	M. General: Método científico M. Específicos: Hipotético-Deductivo • Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversal • Tipo de Investigación: Básica • Nivel de Investigación: Correlacional 
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICO	Variable (V2) Satisfacción del usuario		
PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?	OE1. Establecer la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.	H1. Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.			
PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?	OE2. Establecer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.	H2. Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.			
PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?	OE3. Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	H3. Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.			
PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y los estilos de vida en la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?	OE4. Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021	H4. Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.			
PE5 ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021?	OE5. Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021.	H5. Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja,2021			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (V₁): Calidad de Servicio	Montoya y Boyero (2013) establecen que el servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía	Para determinar los aspectos de las calidad de servicio, se obtendrá la respuesta de los 22 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Tangibilidad	Condiciones de la instalaciones y equipos
			Confiabilidad	Grado de puntualidad y confianza
			Capacidad de respuesta	Condición de la información y capacidad de responder a los clientes
			Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo
VARIABLE (V₂): Satisfacción del usuario	Según (Kotler, 2013), define la satisfacción del cliente como “El nivel de ánimo de una persona como resultado de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y sus expectativas”.	Para determinar los aspectos de la satisfacción del usuario, se obtendrá la respuesta de los 14 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Empatía	Grado de comunicación institución-usuario
			Experiencias Previas	Experiencia de las atenciones recibidas con anterioridad, opiniones.
			Expectativas	Cumplir lo prometido
			Transparencia	Grado de veracidad, confianza, comunicación
			Estilos de Vida	Forma de vivir de la persona
Accesibilidad	Facilidad de obtener información			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Calidad de servicio	Tangibilidad	Condiciones de la instalaciones y equipos	1. Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, dispone de señalética 2. El personal y/o trabajador, que labora en la institución tiene apariencia pulcra y se encuentran debidamente uniformados 3. Los elementos materiales (folletos, documentos y similares son visualmente atractivos). 4. El personal de servicio tiene equipos que cumplan con las condiciones sanitarias.	Cuestionario	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
	Confiabilidad	Grado de puntualidad y confianza	5. Cuando el personal de la institución promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace. 6. Cuando un usuario tiene un problema, el personal de la institución muestra un sincero interés por solucionarlo 7. El personal y/o trabajador de la institución realiza bien su labor a la primera vez. 8. El personal y/o trabajador concluye su trabajo en el tiempo establecido por la institución 9. La jefatura realiza el seguimiento respectivo para el cumplimiento de lo establecido por parte del personal		
	Capacidad de respuesta	Condición de la información y capacidad de responder a los clientes	10. El personal comunica a los usuarios el tiempo que durara el servicio solicitado. 11. El personal de la institución siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios 12. El personal de la institución siempre está dispuesto a ofrecer un servicio rápido y eficiente a sus usuarios. 13. El personal de la institución nunca está ocupado para responder a las inquietudes de sus usuarios. 14. El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a sus usuarios.		
	Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo	15. Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben por parte del personal de la institución 16. El personal de la institución es siempre amable con los usuarios 17. El personal conoce lo suficiente de sus funciones y de la misión de la institución para guiar correctamente a la persona que tiene alguna inquietud sobre un proceso en particular		
	Empatía	Grado de comunicación institución-usuario	18. El personal de la institución brinda a sus usuarios una atención individualizada 19. El personal de la institución cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. 20. La institución cuenta con una plataforma virtual, la cual le permite absolver las dudas de los usuarios a tiempo real. 21. El personal comprende las necesidades específicas de sus usuarios		

VARIABLE (V₂): Satisfacción del usuario	Experiencias Previas	Experiencia de las atenciones recibidas con anterioridad, opiniones	<ol style="list-style-type: none"> 1. La calidad del servicio que se brinda es mejor de lo esperado. 2. Cree usted que es importante que la institución realice una pequeña encuesta para conocer cuáles son las expectativas del usuario sobre el servicio que recibirá 3. La institución es predecible en el servicio brindado, es decir la calidad de servicio que brinda lo realiza como de costumbre. 		<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
	Expectativas	Cumplir lo prometido	<ol style="list-style-type: none"> 4. La institución se anticipa activamente, entendiendo las necesidades del usuario y así cubrir sus expectativas. 5. La institución asesora y presenta la mejor opción del servicio que ofrece. 6. El personal de la institución se anticipa, para aclarar las dudas y objeciones de parte de los usuarios. 		
	Transparencia	Grado de veracidad, confianza, comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 7. Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar el servicio solicitado. 8. La institución realiza mejoras constantes para el servicio que brinda. 9. La institución cuenta con una buena gestión de quejas y reclamaciones, ya sea de forma presencial u online. 10. La institución cuenta con sitios web, llamadas u otros, para separar una cita, sin necesidad de acercarse personalmente . 		
	Estilos de vida	Forma de vivir de la persona	<ol style="list-style-type: none"> 11. La institución conoce la forma de vivir sus usuarios. 12. La institución conoce la frecuencia de consumo del servicio que ofrece la institución. 		
	Accesibilidad	Facilidad de obtener información	<ol style="list-style-type: none"> 13. La institución cuenta con un sistema el cual permita acceder fácilmente a toda la información. 14. La institución cuenta con información accesible y fácil de entender el cual resuelve inconvenientes de los clientes. 		

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA DE TAYACAJA 2021.**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la calidad y satisfacción del usuario.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA VALORATIVA ⁹⁷				
		1	2	3	4	5
D1: TANGIBILIDAD						
1	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, dispone de señalética					
2	El personal y/o trabajador, que labora en la institución tiene apariencia pulcra y se encuentran debidamente uniformados.					
3	Los elementos materiales (folletos, documentos y similares son visualmente atractivos).					
4	El personal de servicio tiene equipos que cumplan con las condiciones sanitarias.					
D2: CONFIABILIDAD						
5	Cuando el personal de la institución promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, el personal de la institución muestra un sincero interés por solucionarlo					
7	El personal y/o trabajador de la institución realiza bien su labor a la primera vez.					
8	El personal y/o trabajador concluye su trabajo en el tiempo establecido por la institución					
9	La jefatura realiza el seguimiento respectivo para el cumplimiento de lo establecido por parte del personal					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal comunica a los usuarios el tiempo que durara el servicio solicitado.					
11	El personal de la institución siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios.					
12	El personal de la institución siempre está dispuesto a ofrecer un servicio rápido y eficiente a sus usuarios.					
13	El personal de la institución nunca está ocupado para responder a las inquietudes de sus usuarios.					
14	El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a sus usuarios.					
D4: SEGURIDAD						
15	Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben por parte del personal de la institución					
16	El personal de la institución son siempre amables con los usuarios					
17	El personal conoce lo suficiente de sus funciones y de la misión de la institución para guiar correctamente a la persona que tiene alguna inquietud sobre un proceso en particular .					
D5: EMPATIA						
18	El personal de la institución brinda a sus usuarios una atención individualizada .					
19	El personal de la institución cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	La institución cuenta con una plataforma virtual, la cual le permite absolver las dudas de los usuarios a tiempo real.					
21	El personal comprende las necesidades específicas de sus usuarios					



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER CALIDAD DE SERVICIO Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
DE TAYACAJA 2021.**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
D1: EXPERIENCIAS PREVIAS						
1	La calidad del servicio que se brinda es mejor de lo esperado.					
2	Cree usted que es importante que la institución realice una pequeña encuesta para conocer cuáles son las expectativas del usuario sobre el servicio que recibirá					
3	La institución es predecible en el servicio brindado, es decir la calidad de servicio que brinda lo realiza como de costumbre.					
D2: EXPECTATIVAS						
4	La institución se anticipa activamente, entendiendo las necesidades del usuario y así cubrir sus expectativas.					
5	La institución asesora y presenta la mejor opción del servicio que ofrece					
6	El personal de la institución se anticipa, para aclarar las dudas y objeciones de parte de los usuarios					
D3: TRANSPARENCIA						
7	Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar el servicio solicitado.					
8	La institución realiza mejoras constantes para el servicio que brinda					
9	La institución cuenta con una buena gestión de quejas y reclamaciones, ya sea de forma presencial u online.					
10	La institución cuenta con sitios web, llamadas u otros, para separar una cita, sin necesidad de acercarse personalmente.					
D4: ESTILOS DE VIDA						
11	La institución conoce la forma de vivir sus usuarios.					
12	La institución conoce la frecuencia de consumo del servicio que ofrece la institución.					
D5: ACCESIBILIDAD						
13	La institución cuenta con un sistema el cual permita acceder fácilmente a toda la información.					
14	La institución cuenta con información accesible y fácil de entender el cual resuelve inconvenientes de los clientes					

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																		X		
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																X				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	89%
	9	

Opinión de aplicabilidad:

Firma del experto



I. DATOS GENERALES		
Apellidos y nombres del experto: RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR	DNI:	19991434
Grado Académico: MTRO DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR	Cargo:	Docente
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	Teléfono:	959673502
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021		
Tesis: Sonia, Murillo Ramos Milagros, De La Cruz Gonzales		


II. ASPECTOS A EVALUAR – VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																		X		
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																X				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	90%
	9	

Opinión de aplicabilidad:



Mg. Antonio O. Ricse Lizarraga
CLAD - 04330

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS			102
Apellidos y nombres del experto: RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR		DNI:	19991434
Grado Académico: MTRO DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR		Cargo:	Docente
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes		Teléfono:	959673502
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021			
Tesis: Sonia, Murillo Ramos Milagros, De La Cruz Gonzales			

II. ASPECTOS A EVALUAR – VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO


INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																X				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	89.4%
	9	

Opinión de aplicabilidad:

Firma del experto


Mg. Antonio O. Ricse Lizarraga
CLAD - 04330

Apellidos y nombres del experto: : MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	DNI:	19807450
Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Cargo:	Docente
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	Teléfono:	964828700
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021		
Tesisista: Sonia, Murillo Ramos- Milagros, De La Cruz Gonzales		

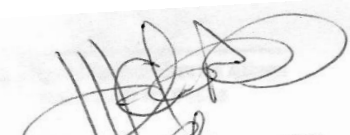
II. ASPECTOS A EVALUAR – VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE						
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%						
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																					X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																					X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																						X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																						X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																						X	
PUNTAJE PARCIAL																								
PUNTAJE TOTAL																								

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	89%
	9	

Firma del experto



Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 03608

Apellidos y nombres del experto: MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	DNI:	19807450
Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Cargo:	Docente
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	Teléfono:	964828700
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021		
Tesista: Sonia, Murillo Ramos- Milagros, De La Cruz Gonzales		

II. ASPECTOS A EVALUAR –SATISFACCION DEL USUARIO

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																		X		
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																	X			
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	89%
	9	

Firma del experto


Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
 Reg. CLAD N° 03608

DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	CALIDAD DE SERVICIO																				
	TANGIBILIDAD				CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD			EMPATIA		
DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
ITEMS																					
SUJETO																					
1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3
2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3
7	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	4	1	1
8	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3
9	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4
11	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
12	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
13	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
16	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5	3
17	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
18	4	4	1	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
19	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
20	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	4	1	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
23	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2
24	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4
25	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
26	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
27	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2
28	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4		4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
31	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
32	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	1	4
33	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4
38		5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
39	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
42	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
44	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

46	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3
47	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
48	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4
49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4
51	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	5	5	4	4	4	4	4	4		4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
54	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
56	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
57	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
59	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
61	5	3	2	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3
62	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3
63	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1
64	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3
68	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	4	1	1
69	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3
70	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4
72	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
73	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
74	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
75	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
77	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5	3
78	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
79	4	4	1	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
80	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
81	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	4	1	2
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
84	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2
85	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4
86	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
87	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
88	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2
89	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	4		4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3

92	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
93	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	1	4
94	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
96	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4
99		5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
100	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	2	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
103	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1
104	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
105	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3
108	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
109	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4
110	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4
112	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	5	5	4	4	4	4	4	4		4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
115	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
117	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
118	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
120	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
121	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
122	5	3	2	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3
123	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3
124	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1
125	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2
128	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3
129	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	4	1	1
130	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3
131	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4
133	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
134	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4

135	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
136	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
138	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5	3
139	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
140	4	4	1	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
141	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
142	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	4	1	2
143	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
145	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2
146	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4
147	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
148	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
149	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2
150	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	3	4	4		4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
153	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
154	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	1	4
155	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
157	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4
160		5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
161	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	2	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
164	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1
165	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
166	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
168	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3
169	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
170	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4
171	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4
173	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	5	5	4	4	4	4	4	4		4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
176	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3

178	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
179	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3
180	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
181	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
182	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
183	5	3	2	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3
184	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3
185	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1
186	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
187	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2
189	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3
190	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	4	1	1
191	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3
192	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4
194	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
195	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
196	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
197	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
199	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5	3
200	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
201	4	4	1	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
202	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
203	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	4	1	2
204	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
206	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2
207	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4
208	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
209	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
210	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2
211	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	3	4	4		4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
214	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
215	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4

VARIABLE	SATISFACCION DEL USUARIO													
DIMENSIONES	EXPERIENCIAS PREVIAS			EXPECTATIVAS			TRANSPARENCIA				ESTILOS DE VIDA		ACCESIBILIDAD	
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
SUJETO														
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3
3	2	3	4	2	3	3	1	5	3	1	3	3	2	1
4	3	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
8	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
9	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
11	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2
12	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
13	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	4	3	3	5	4	1	3	3	2	3
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2
16	3	1	2	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	2
17	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
18	3	2	4	4	3	3	4	4	2	1	3	2	3	3
19	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	1	2	4	3
20	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
21	3	5	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4
24	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
28	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2
29	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4
31	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
32	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3
33	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
34	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5
37	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2
39	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	5	5
40	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1
44	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3
47	3	1	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3
48	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3
49	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4

102	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
103	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1
105	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3
108	3	1	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3
109	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3
110	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4
111	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5
112	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
113	2	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
114	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
116	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
119	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	1	2	3	3
120	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
121	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4
122	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3
123	4	5	5	3	4	3	4	4	3	1	1	2	3	3
124	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3
125	2	3	4	2	3	3	1	5	3	1	3	3	2	1
126	3	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3
127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
129	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
130	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
131	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3
132	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
133	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2
134	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
135	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
136	4	5	4	4	4	3	3	5	4	1	3	3	2	3
137	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2
138	3	1	2	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	2
139	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
140	3	2	4	4	3	3	4	4	2	1	3	2	3	3
141	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	1	2	4	3
142	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
143	3	5	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4
146	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1
148	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
150	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2
151	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5
152	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4
153	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

206	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4
207	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1
209	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
210	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
211	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2
212	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5
213	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4
214	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
215	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual por motivos de la Pandemia

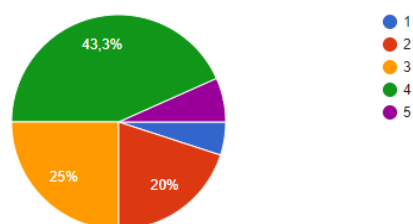
VARIABLE(1): CALIDAD DE SERVICIO

D1: TANGIBILIDAD

1.Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, dispone de señalética

[Copiar](#)

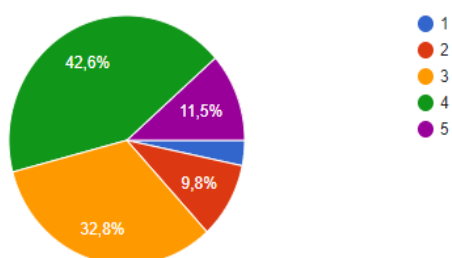
60 respuestas



2.El personal y/o trabajador, que labora en la institución tiene apariencia pulcra y se encuentran debidamente uniformados.

[Copiar](#)

61 respuestas



CONSENTIMIENTO INFORMADO

"Año de la Universalización de la Salud"

Pampas 15 de octubre 2020

CARTA N° 001-2020-SMR

Sra:

Lic. MIRIAM MARLENE TINOCO GARCIA

Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tayacaja

Ciudad-.

ASUNTO : CONSENTIMIENTO INFORMADO

Presente:

YO, Sonia MURILLO RAMOS, identificada con DNI N° 40893243, y Milagros DE LA CRUZ GONZALES con DNI N° 41661289 en calidad de investigador, tenemos el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo Cordialmente y comunicarle mi interés de realizar la investigación cuyo título es "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2020". El objetivo de esta petición, es determinar el grado de influencia de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, asimismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entrega un ejemplar a su despacho. Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no inferir con el normal funcionamiento de la actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los trabajadores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en que consistirá la investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despiden atten.





 SONIA MURILLO RAMOS
 D.N.I. N° 40893243
 Investigador



Bach. Milagros De La Cruz Gonzales
 DNI N° 41661289
 Investigador