

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la  
UGEL - Tumbes, 2023**

**TESIS**

**Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora: Bach. Yulitza Yanet Marchan Carrasco**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la  
UGEL - Tumbes, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Elber lino Moran Coronado (presidente)**

<https://orcid.org/0000-0001-9314-0843>

**Dra. Diana Milagros Miranda Ynga (secretaria)**

<https://orcid.org/0000-0001-8126-542X>

**Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (vocal)**

<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**



**Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la  
UGEL - Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la de tesis es original en su  
contenido y forma:**

**Bach. Yulitza Yanet Marchan Carrasco (autora)** .....

**<https://orcid.org/0000-0002-7622-8330>**

**Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (asesor)** .....

**<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>**

**Tumbes, 2024**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes – Perú

*"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los treinta y un días de octubre del dos mil veinticuatro, siendo las diez horas y diez minutos, se reunieron de forma presencial, en los ambientes de la Escuela de Posgrado, los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 250-2023 /UNTUMBES-EPG-D, del nueve de junio del 2023, presidido por el Dr. Elber Lino Morán Coronado, e integrado por la Dr. Diana Milagro Miranda Ynga (secretario) y el Dr. Óscar la Rosa Feijoo (vocal y asesor).

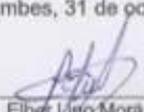
Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UGEL – TUMBES, 2023"**, presentada por la egresada **Marchán Carrasco, Yulitza Yanet**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del (la) sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante aprobado, con el calificativo de **BUENA**.

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas y treinta minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 31 de octubre de 2024

  
Dr. Elber Lino Morán Coronado  
**Presidente**  
DNI: 00250825  
Código ORCID: 0001-9314-0843

  
Dra. Diana Milagro Miranda Ynga  
**Secretario**  
DNI: 00237755  
Código ORCID: 0001-8126-546X

  
Dr. Oscar la Rosa Feijoo  
**(Vocal y asesor)**  
DNI: 00230120  
Código ORCID: 0003-2262-1003

C.c.  
Jurado de Tesis (03).  
Asesor  
Intermedio  
Unidad de Investigación  
Archivo (Director EPG).

## Reporte de Turniti

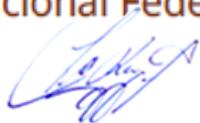
### Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL - Tumbes, 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnologica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Cañete</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to uncedu</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

  
Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.

<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 8  | <p>Berrospi, Carolina Stefanie Mucha   Casas, Carla Lorena Leon   Coronado, Greyc Yanina Becerra   Rios, Maria del Carmen Caceres. "Calidad de Servicio en el Canal Moderno del Sector Mejoramiento del Hogar en la Region Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021</p> <p>Publicación</p> | 1 %  |
| 9  | <p>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</p> <p>Trabajo del estudiante</p>                                                                                                                                                                                                                                      | 1 %  |
| 10 | <p>Rodriguez Castaneda, Luis Miguel. "Calidad en el servicio a los clientes de banca movil del sector bancario en Lima moderna.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021</p> <p>Publicación</p>                                                                                                  | 1 %  |
| 11 | <p>Submitted to Universidad de Lima</p> <p>Trabajo del estudiante</p>                                                                                                                                                                                                                                                              | <1 % |
| 12 | <p>Gabael de Jesús Armas Vallejos. "La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica.", Apuntes de economía y sociedad, 2022</p> <p>Publicación</p>                                                              | <1 % |



Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.  
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

**13** "Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 <1 %  
Publicación

---

**14** Feldmuth Garcia, Nathalie Gianina | Hablutzel Lino, Andrea Isabel | Vasquez Villalobos, Luis Ernesto. "Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 <1 %  
Publicación

---

**15** Gloria Elizabeth García-Chamba, Guido Olivier Erazo-Alvarez, Glenda Maricela Ramón Poma. "Liderazgo Transformacional en Chuskuyaku: Desafíos y Oportunidades para el Desarrollo Comunitario y Calidad de Vida", Resistances. Journal of the Philosophy of History, 2024 <1 %  
Publicación

---

**16** Veliz Rojas, Maria Isabel. "Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Perú) 2020 <1 %  
Publicación

---



Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.  
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

17 Paul Bolívar Arguello Lara. "Service marketing and its impact on customer service: case study", *Perspectivas Sociales y Administrativas*, 2023

Publicación

<1 %

18 Submitted to Universidad Nacional del Chimborazo

Trabajo del estudiante

<1 %

19 Acosta, Valeria Francesca Devotto | Via, Jorge Luis Olivas | Zapata, Gerardo Vicente Seminario | Battistini, Carolina Sifuentes. "Influencia de los Factores del Modelo TAM en la intencion de Uso del YAPE.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

<1 %

20 Chavez Montoya, Claudia | Quezada Barreto, Roberto | Tello Horna, Diana. "Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

<1 %

21 Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %  


Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.

<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

**22** Rodriguez, Rosario. "Factores que afectan la transparencia de los datos abiertos gubernamentales y cómo influyen en la innovación de la salud pública", Universidad Ana G Méndez - Gurabo, 2022 <1 %  
Publicación

---

**23** Cruz Canales, Giuliana Milagros De L | Villanueva, Luis Eduardo Benites | Ramirez, Teresita del Carmen Zapata. "Calidad En El Servicio Del Trade Marketing a Las Bodegas De Lima Metropolitana, En El Sector De Consumo Masivo Para El Rubro De chocolateria", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 <1 %  
Publicación

---

**24** María Elvira Estruch Juan. "Diseño de una propuesta para la regulación técnica de los servicios de agua en España", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 <1 %  
Publicación

---

**25** Alencastre Nin, Ciro Antuan | Cortez Nunez del Prado, Ramiro Renzo | De Los Rios Sanchez, Nataly Alexandra | Zegarra Arias et al. "Indice de Progreso Social de la Provincia de Chumbivilcas.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 <1 %  
Publicación 

---

Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.  
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

26 Renzo José Rodríguez Carrasco, Justina Uribe Kajatt, Daniel Enrique Rey-de-Castro Hidalgo. "La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021", Industrial Data, 2023

Publicación

<1%

27 Maria Piqueras Blasco. "Estructuras prefabricadas y modulares para ampliación vertical de edificios residenciales existentes", Universitat Politecnica de Valencia, 2024

Publicación

<1%

28 Alejandro Nicolas Lema Cachinell, Yoenia Portilla Castell, Rudy Rosalba Rodríguez Solís, Ennio Jesús Mérida Córdova. "Sistema contable para el mejoramiento en la administración de una peluquería en Guayaquil-Ecuador", Prohominum, 2022

Publicación

<1%

29 Basurto Torres, Adriana | Evangelista Zevallos, Cecilia Carol. "Relacion entre el Rendimiento en los Procesos Cognitivos de la Lectura y el Nivel de Logro Alcanzado en el Curso de Comunicacion, en Ninos de Segundo y Tercer Grado de Primaria de Una Institucion Educativa Privada del Distrito de Villa Maria



Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.  
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

del Triunfo.", Pontificia Universidad Catolica  
del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

- 
- 30** Salas Huamansupa, Estefani Sofía. "Programa Virtual "¡A Multiplicar!" Para Mejorar El Aprendizaje De Las Operaciones De La Multiplicación En Estudiantes De 8 A 10 Años", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2023 <1 %
- Publicación

- 
- 31** Sánchez, Angelino Díaz. "Satisfacción de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios que ofrece la universidad de montemorelos", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2023 <1 %
- Publicación

- 
- 32** Mayorca Perez, Dante Jose Pablo. "Caracterizacion de la satisfaccion de los usuarios del servicio de telefonia movil en areas urbanas del Peru.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 <1 %
- Publicación

- 
- 33** Casas Pinillos, Luis Enrique | Diaz Garcia, Manuel Elias | Ojeda Acosta, Angel Rodolfo | Palacio Zapata, Cynthia Paola. "Calidad En El Servicio Al Cliente En El Sector Retail De Moda y Equipamiento Deportivo En Lima Metropolitana", Pontificia Universidad <1 %



Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.  
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru),  
2022

Publicación

- 
- 34** Leandro Sebastián Naranjo Zambrano, Elias David Caisa Yucailla. "Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua", Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 2023  
Publicación

<1 %

- 
- 35** Londoño, José María Gutiérrez. "Factores Predictores de los Emprendimientos en Egresados y Estudiantes del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria de Medellín Colombia", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2023  
Publicación

<1 %

- 
- 36** Katheryn Melissa Flores Raymondi. "Práticas de amamentação e qualidade do atendimento a mães lactantes em um centro de saúde de atenção primária", Enfermería: Cuidados Humanizados, 2024  
Publicación

<1 %

- 
- 37** Danny Santiago Delgado Togra, Aurora Margarita González-Velásquez, Yessica Vanesa Arteaga Ponce, Laura de los Ángeles Herrera Herrera et al. "La mediación y su

<1 %



Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo  
Asesor.  
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

influencia en el clima escolar post COVID-19",  
PODIUM, 2023

Publicación

---

38 Karen Lissette Estacio Corozo. "Análisis de la Relación entre Abonados y Enlaces en la Infraestructura de Servicios Portadores de Telecomunicaciones de Ecuador", REVISTA ODIGOS, 2024

Publicación

---

39 Cristian Alberto López Bernal, Concepción Herrera Gutiérrez, Concepción Amador Ahumada. "Morbidity due to intestinal microbiota alterations in children born by cesarean section", Revista Avances en Salud, 2021

Publicación

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



**Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo**  
Asesor.  
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>

## **DEDICATORIA:**

A Dios, por ser la guía y la fortaleza en cada paso de este camino, por iluminar mi mente y mi espíritu en los momentos de incertidumbre, y por brindarme la gracia necesaria para superar los desafíos de la vida.

A mis padres, que han sido y son el pilar fundamental en este camino de mi vida. cuyo amor, apoyo incondicional y sacrificios invaluable han sido la base de mi educación y de todo lo que vengo logrando en mi vida.

A mis hijos, quienes son mi mayor inspiración y motivo para continuar esforzándome cada día y ser un ejemplo para ellos.

A mis abuelos, que ya nos están presentes físicamente, pero que siempre estarán en mi corazón y en mi mente, se que donde están me protegen, me guían y me bendicen con su amor y la gracia de DIOS, se que juntos alcanzaremos esta meta,

## **AGRADECIMIENTO:**

Quiero expresar mi gratitud a mis padres, quienes con mi apoyo incondicional hicieron posible que culminara este proyecto, incluso en los momentos más difíciles, cuando todo parecía complicado e inalcanzable. También, agradezco a mis seres queridos que ya no están físicamente a mi lado, pero que hoy son la luz que guía mi camino y una presencia constante en mi vida.

Agradezco profundamente a mi asesor, Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo, por su invaluable guía, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. Su conocimiento y experiencia han sido fundamentales para la realización de esta tesis.

A los docentes de La Universidad Nacional de Tumbes, quienes han contribuido significativamente a mi formación académica, por compartir su sabiduría y motivarme a alcanzar la excelencia.

A la Universidad Nacional de Tumbes, por brindarme el espacio y los recursos necesarios para desarrollar este trabajo, así como por el ambiente de aprendizaje que ha sido clave en mi desarrollo personal y profesional.. Gracias a todos por su apoyo y contribuciones, que han sido esenciales para la culminación de este proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

Páginas preliminares

DEDICATORIA:.....	xiv
AGRADECIMIENTO: .....	xv
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT .....	xxi
I. INTRODUCCIÓN .....	22
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	25
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	43
3.1. MÉTODOS.....	43
3.1.1. Hipótesis de Investigación.....	43
3.1.2. Definición y operacionalización de las variables.....	43
3.1.3. Tipo y diseño de investigación.....	45
3.1.4. Población, muestra y muestreo.....	46
3.2.5. Métodos de análisis de los datos.....	49
3.1.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....	50
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
4.1. Resultados.....	53
4.2. Discusión.....	53
V. CONCLUSIONES .....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
Anexos.	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.	
Tabla 1:	Matriz de operacionalización de las variables	44
Tabla 2:	Valores de los niveles de fiabilidad	50
Tabla 3:	Alfa de Cronbach para la variable calidad del servicio	51
Tabla 4:	Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad del servicio	51
Tabla 5:	Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del usuario	51
Tabla 6:	Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario	52
Tabla 7:	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	53
Tabla 8:	Análisis de Correlación de Spearman de la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.	54
Tabla 9:	Nivel de trato amable y satisfacción del usuario.	55
Tabla 10:	Análisis de Correlación de Spearman de trato amable y la satisfacción del usuario	56
Tabla 11:	Nivel de competencias personales y satisfacción del usuario.	57
Tabla 12:	Análisis de Correlación de Spearman de compecias personales y satisfacción del usuario	58
Tabla 13:	Nivel de infraestructura y satisfacción del usuario	59
Tabla 14:	Análisis de Correlación de Spearman de infraestructura y satisfacción del usuario	60
Tabla 15	Nivel calidad calidad de servicio y satisfacioon del usuario	61
Tabla 16	Análisis de Correlación de Spearman de calidad de servicio y satisfacioon del usuario	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1:</b> Nivel de desarrollo de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	53
<b>Gráfico 2:</b> Nivel de desarrollo de trato amable y satisfacción del usuario	55
<b>Gráfico 3:</b> Nivel de desarrollo de infraestructura y satisfacción del usuario	57
<b>Gráfico 4:</b> Nivel de desarrollo de competencias personales y satisfacción del usuario	59
<b>Gráfico 5:</b> Nivel de desarrollo de calidad del servicio y satisfacción del usuario	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia	75
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.	76
Anexo 3: Constancia de validación del instrumento de recolección de datos.	78
Anexo 4: Prueba de normalidad.	90
Anexo 5: Prueba de confiabilidad.	90
Anexo 6: Prueba de hipótesis según la prueba estadística Rho Spearman	91
Anexo 7: Cuadro de datos.	93

## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Tumbes en el año 2023. Se utilizó un diseño de investigación cuantitativo, de tipo no experimental y transversal, con un enfoque correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 90 usuarios, entre docentes, directivos y personal administrativo, que reciben servicios en la UGEL Tumbes. La recolección de datos se realizó a través de cuestionarios basados en la escala de Likert, evaluando variables como calidad de servicio y satisfacción del usuario, y sus dimensiones como la capacidad de respuesta, trato amable, competencias personales, infraestructura, y satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.891$ ,  $p < 0.01$ ). Específicamente, se encontró que la capacidad de respuesta ( $Rho = 0.729$ ,  $p < 0.01$ ), las competencias personales ( $Rho = 0.844$ ,  $p < 0.01$ ) y la infraestructura ( $Rho = 0.769$ ,  $p < 0.01$ ) están fuertemente relacionadas con la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la mayoría de los usuarios calificaron estas dimensiones como "Regulares", lo que indica que, aunque la relación es positiva, el nivel actual de satisfacción no es óptimo. La investigación concluye que la calidad del servicio en la UGEL Tumbes tiene una relación significativa y positiva con la satisfacción de sus usuarios. Factores como la capacidad de respuesta, las competencias personales del personal y la infraestructura de la entidad son determinantes clave que influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios. A pesar de la correlación positiva encontrada entre estas variables, la mayoría de los usuarios perciben la calidad del servicio como regular, lo que sugiere que, aunque el servicio cumple con los estándares mínimos, no logra superar las expectativas de los usuarios. Esto indica la necesidad de un enfoque continuo en mejorar estos aspectos para alcanzar un nivel de satisfacción más elevado.

### **Palabras clave:**

Calidad del servicio, satisfacción del usuario, UGEL Tumbes, capacidad de respuesta, trato amable, competencias personales, infraestructura.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship between service quality management and user satisfaction in the Local Educational Management Unit (UGEL) Tumbes in 2023. A quantitative, non-experimental, cross-sectional research design with a correlational approach was used. The study population consisted of 90 users, including teachers, administrators, and support staff, who receive services from UGEL Tumbes. Data collection was carried out through questionnaires based on the Likert scale, evaluating variables such as quality of service and user satisfaction, and its dimensions such as responsiveness, courteous treatment, personal competencies, infrastructure, and user satisfaction. The results showed a significant positive correlation between service quality and user satisfaction ( $Rho = 0.891, p < 0.01$ ). Specifically, it was found that responsiveness ( $Rho = 0.729, p < 0.01$ ), personal competencies ( $Rho = 0.844, p < 0.01$ ), and infrastructure ( $Rho = 0.769, p < 0.01$ ) are strongly related to user satisfaction. However, most users rated these dimensions as "Regular," indicating that although the relationship is positive, the current level of satisfaction is not optimal. The research concludes that service quality at UGEL Tumbes has a significant and positive relationship with user satisfaction. Factors such as responsiveness, staff personal competencies, and the entity's infrastructure are key determinants influencing users' perception and satisfaction. Despite the positive correlation found between these variables, most users perceive the service quality as average, suggesting that while the service meets minimum standards, it does not exceed user expectations. This indicates the need for continuous focus on improving these aspects to achieve a higher level of satisfaction.

### **Keywords:**

Service quality, user satisfaction, UGEL Tumbes, responsiveness, friendly treatment, personal competencies, infrastructure.

## I. INTRODUCCIÓN

El problema de la calidad del servicio en la UGEL Tumbes afecta a un amplio espectro de usuarios, quienes experimentan demoras y complicaciones en la gestión de sus solicitudes. Las deficiencias en la atención han generado múltiples quejas y denuncias, reflejadas en medios de comunicación y reportes de la Defensoría del Pueblo. La investigación se centrará en identificar los factores específicos que contribuyen a esta insatisfacción y en proponer soluciones que puedan ser adoptadas por la UGEL para mejorar su servicio.

Este informe de tesis brinda aportes, conocimientos teóricos y prácticos sobre la gestión de la calidad del servicio en una entidad pública clave para la educación en la región de Tumbes, con el fin de proponer mejoras que beneficien tanto a la institución como a la población que depende de sus servicios.

La calidad del servicio público es un componente esencial en la percepción y satisfacción de los ciudadanos con las instituciones gubernamentales. En el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Tumbes, ubicada en la provincia y distrito de Tumbes, la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, en su mayoría docentes, directivos y personal administrativo de instituciones educativas públicas, ha sido motivo de preocupación y críticas. Este estudio se centra en la evaluación de la calidad del servicio prestado por esta entidad, con el objetivo de identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios y proponer estrategias de mejora.

El problema principal que abordó esta investigación es la deficiencia en la calidad del servicio ofrecido por la UGEL Tumbes, la cual ha generado insatisfacción entre sus usuarios. A pesar de los esfuerzos por implementar la normativa técnica de calidad del servicio, persisten problemas como la falta de trato profesional, comunicación ineficaz y demoras en la atención, lo que ha llevado a múltiples quejas y denuncias por parte de la comunidad educativa. En este contexto, la formulación del problema se centra en responder a la pregunta: ¿Cuál es el nivel

de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la UGEL – Tumbes, 2023?

Diversos estudios han abordado la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en contextos educativos y administrativos. Por ejemplo, Silva et al, (2021) destaca la importancia de mejorar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, investigaciones internacionales como las de Vera et al (2022) han demostrado que los servicios de alta calidad están directamente relacionados con el bienestar y la satisfacción del usuario, lo que subraya la relevancia de este tema en la gestión pública.

En el ámbito nacional, estudios recientes también han investigado la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en diversas instituciones públicas. Por ejemplo, Díaz y Cunurana (2023), en su investigación sobre la calidad del servicio en una entidad financiera en Pampa Inalámbrica, encontraron que un 67% de los usuarios percibían el servicio como eficiente y que este factor estaba directamente relacionado con la satisfacción de los clientes. Este hallazgo refuerza la idea de que una mejora en la calidad del servicio, especialmente en instituciones públicas, contribuye significativamente a la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Farfán (2022) evaluó el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en una UGEL de Apurímac. Su estudio concluyó que la calidad del servicio influía en un 62.6% en la satisfacción de los usuarios, destacando la necesidad de implementar medidas de mejora que fortalezcan la atención en las UGEL y otras entidades educativas. Estos hallazgos son particularmente relevantes para el presente estudio, ya que permiten entender mejor las dinámicas entre calidad del servicio y satisfacción en el contexto educativo peruano.

El estudio se centró en la UGEL Tumbes, una entidad pública clave en la administración educativa de la región. La importancia de este estudio radica en que un servicio de calidad no solo mejora la satisfacción de los usuarios directos, sino que también fortalece la confianza y transparencia en la gestión pública. Las preguntas clave que guiarán este estudio son: ¿Por qué es importante mejorar la calidad del servicio en la UGEL Tumbes? ¿Qué se ha estudiado previamente sobre

la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en contextos similares? ¿Qué acciones son necesarias para mejorar la situación actual? Estas interrogantes se abordarán para entender mejor las dinámicas de servicio en la UGEL y proponer soluciones efectivas.

El objetivo principal de esta investigación es establecer la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la UGEL Tumbes en el año 2023. Los objetivos específicos incluyen: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Tumbes. Describir la relación entre el trato amable y la satisfacción de los usuarios. Explicar la relación de las competencias personales de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios. Identificar la relación entre la infraestructura de la entidad y la satisfacción de los usuarios.

La investigación se realizó en la UGEL Tumbes, una entidad que atiende a una población compuesta principalmente por docentes, directivos y personal administrativo de instituciones educativas públicas. La magnitud del problema se refleja en las múltiples quejas y denuncias registradas por los usuarios, lo que indica una necesidad urgente de mejorar la calidad del servicio. La distribución del problema abarcó diferentes áreas de atención dentro de la UGEL, incluyendo trámites relacionados con pagos, contrataciones y otros servicios administrativos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, es importante tener en cuenta analizar aspectos teóricos que ayuden a fortalecer la investigación, para ello se señalan los aportes que permiten aclarar la propuesta realizada:

Según Parasuraman et al (1985), la calidad del servicio está determinada por la interacción entre el cliente y los diversos componentes de la organización del servicio.

Según los autores antes mencionados, la interacción entre el comprador de un producto o el comprador de un servicio y todos los componentes del negocio, esto se relaciona con los indicadores, es donde se desarrolla la calidad del servicio. Los autores antes mencionados realizaron una investigación exploratoria inicial en cuatro tipos de servicios diferentes, y como resultado, pudieron identificar diez dimensiones que les permitirían medir la variable calidad de servicio independientemente del servicio en cuestión. Las siguientes características son los factores decisivos: componentes concretos, confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente. Más tarde se descubrió que los diez elementos iniciales tenían un alto grado de similitud y, como resultado, Parasuraman et al., (1988) sintieron que sería más apropiado resumirlos en cinco dimensiones.

El Concepto de calidad del servicio, se define como: el método de respuesta rápida utilizado por el personal en Duque (2005). demuestra su disposición a ofrecer el servicio adecuado. La satisfacción del usuario se ve afectada por la capacidad del servicio para proporcionar insumos, información y recursos que se obtienen de proveedores acreditados, se procesan y se transforman en bienes o servicios que se venden en un mercado particular.

De acuerdo con Henríquez, et al (2016) la calidad también debe ser tenida en cuenta como una dimensión cuantitativa porque hace explícitos los datos de satisfacción del usuario en términos de números y porcentajes, que permiten comparaciones período a período determinar el nivel percibido de satisfacción del

usuario a través de industrias, regiones geográficas y segmentos de mercado. (pág. 36).

La Fiabilidad se entiende como la capacidad de entregar el servicio contratado en tiempo y forma, fomentando la confianza (Setó, 2004). El factor más crucial en la experiencia de servicio del cliente es la confianza, que determina si realizará otra compra o no. Según Parasuraman et al (1988), todos los servicios ofrecidos a clientes que repiten o clientes que los reciben por primera vez deben estar libres de errores y cumplir con todos los requisitos legales.

Por otro lado, la seguridad se define como la capacidad de generar credibilidad y confianza con el cliente, así como el conocimiento y la cortesía que muestra la persona con la que se negocia son estas cualidades (Setó, 2004). Es decir, si el empleado es conocedor del negocio en el que trabaja, los bienes y servicios que brinda, amable y capaz de brindarle un servicio correcto, le infundirá confianza.

Parasuraman et al, (1988) aclaran que para la tranquilidad del usuario mientras recibe el servicio, el personal o funcionario de la entidad debe tener el conocimiento y la sabiduría.

Es importante tener en cuenta los Elementos tangibles, que según Setó (2004), esta dimensión tiene en cuenta el equipamiento, los materiales de comunicación, la apariencia del personal y la infraestructura física de la empresa. Un resultado positivo anima al cliente a realizar una compra. Parasuraman et al. Esta dimensión fue utilizada por (1988) para referirse a los edificios reales, las herramientas, los suministros y, lo que es más importante, el personal.

De igual manera, la capacidad de respuesta, se entiende como la disposición de los empleados a cooperar con los clientes prestando un servicio rápido es un componente de esta dimensión (Setó, 2004). Es una consideración para el cliente y un factor decisivo para decidir si regresará al negocio. La rápida respuesta del personal demuestra su disposición a ofrecer el servicio adecuado, ejecución de los servicios a tiempo. Parasuraman et al, (1988), comprender las necesidades y los deseos de los usuarios es esencial para desarrollar un servicio personalizado y encontrar soluciones a los problemas rápidamente.

Es importante señalar que para este trabajo se tiene en cuenta a la empatía definida como la atención personalizada que el colaborador empresarial brinda al cliente

(Setó, 2004). El cliente necesita un trato personalizado en función de su facilidad de contacto y comunicación, gustos y necesidades. Como segunda teoría se mencionará la teoría nórdica, creada por Gronroos (1984); citado por Setó, 2004). Esta teoría describe un modelo de calidad del servicio en el que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando el servicio que recibieron con el servicio que esperaban recibir en el momento en que compraron un bien o servicio para satisfacer una necesidad. Parasuraman et al (1988), esta dimensión implica dar a cada cliente toda su atención, ponerse en el lugar del cliente para comprender sus necesidades y tratarlo como le gustaría ser tratado.

De igual manera la Confiabilidad, esta referenciada como la medida en que una organización en particular puede proporcionar los servicios que brinda. Gasca, et al, (2017). define la confiabilidad como la capacidad de un accesorio para realizar una función solicitada, bajo condiciones establecidas, durante un período de tiempo específico. Este factor evalúa la capacidad de brindar el servicio prometido de manera efectiva y eficiente, al mismo tiempo que se hace un uso eficiente del tiempo y los recursos materiales en el mejor interés de los usuarios. Dado que la confiabilidad abarca todos los procesos que componen la cadena de valor de la empresa, tiene un impacto significativo en los resultados de una organización. Al respecto, Parasuraman et al, (2004) consideran que la empresa que logra un alto grado de confiabilidad es aquella que brinda un alto y constante grado de consistencia a sus servicios; el trabajo adecuado desde el primer momento (lo hace bien); respeta constantemente las ofertas que hace; entrega el servicio consistentemente en las fechas y horas ofrecidas; y, si falla, admite su error y hace lo que sea necesario para tranquilizar al cliente.

Se tiene en cuenta a la confianza, que se define, según Silva et al (2021). la confianza es la confianza que se tiene en otra persona o cosa debido a una persona fuerte. Según él, la confianza es la creencia de que una persona o grupo podrá y querrá actuar adecuadamente en una disposición y reflexión. Dependiendo de la acción, se fortalecerá la confianza.

Dentro del desarrollo del trabajo se señalan el logro de capacidades que según Münch (2011), un líder debe tener rasgos como: la capacidad de cambiar para resistir y prosperar en circunstancias desafiantes. La capacidad de reunir a todos los miembros del grupo detrás de una visión común. Un claro sentido de la

personalidad y el carácter. Honestidad, equilibrio en la propia vida, impulso para lograr metas y habilidad.

Un líder debe entender completamente la visión, la misión y los objetivos de una organización para que sean efectivos. Al incentivar la productividad de la empresa, así como su supervivencia y crecimiento en el mercado, la difusión de esta perspectiva a los trabajadores del grupo en este contexto tiene como objetivo mejorar el desempeño de los trabajadores.

La capacidad en los equipos de trabajo, son importantes en una institución, según investigadores como: Pérez & Coutín, (2005). por las siguientes razones: La acción del grupo para el acuerdo general del grupo, a través de la colaboración de sus integrantes según sus diferentes capacidades, de manera continua. El grupo decide quién es elegido y qué tan bien se desempeña el grupo, por lo que la productividad del grupo puede aumentar como resultado de los esfuerzos tanto del grupo como un todo como de cada miembro individualmente.

Es importante señalar en este estudio el Modelo SERVQUAL, según Parasuraman, et al, (1988), marcó un desarrollo en las técnicas de medición aplicadas a la investigación de la calidad del servicio para el momento del estándar en la industria de servicios. Debido a que sirve como marco conceptual para la creación de la escala (es decir, instrumento o cuestionario), se respalda el valor diagnóstico del instrumento. La herramienta se ha utilizado ampliamente en muchos contextos y entornos culturales diferentes, y se ha descubierto que es relativamente robusta. En cuanto a la medición de la calidad del servicio, se ha convertido en la escala estándar. A pesar del interés sostenido en SERVQUAL y sus numerosas aplicaciones específicas del contexto, algunos investigadores han expresado su desaprobación.

La importancia de la calidad de servicio, según Mora, (2011), la planificación y los controles que se implementan en los procesos con un enfoque en la satisfacción de sus usuarios constituye la mayor parte de la calidad del servicio. Por lo tanto, la frase "calidad de servicio" se utiliza a lo largo de toda la cadena de suministro porque los proveedores deben responder a las solicitudes de sus servicios con los mecanismos adecuados. Asimismo, una vez transformado un producto o servicio, es responsabilidad de la institución brindar un servicio adecuado a sus usuarios, sean estos intermediarios o consumidores finales.

Cavero et al, (2024) creen que el nivel de calidad del servicio es crucial porque tiene un impacto directo en qué tan bien se satisfacen las necesidades de los usuarios. Para lograr este objetivo, es importante reducir la cantidad de fallas en los productos y servicios, así como el desperdicio de tiempo y recursos asociado. La calidad del servicio aumenta los ingresos, aumenta la competitividad de la empresa y maximiza la satisfacción de las prioridades de los usuarios, lo que significa que se mantiene el protocolo de buen trato a los clientes.

Es importante señalar la Teorías que sustenta la relevancia de la Variable estudiada, para ello se tiene en cuenta la teoría de la satisfacción del cliente. Casella, (2018) quien definió: como el grado y estado mental de una persona como resultado de comparar el desempeño percibido de un bien o servicio con sus expectativas.

Cuando se realiza una compra, ya sea de un bien o de un servicio, Kotler interpreta la satisfacción del cliente como el resultado de la percepción comparada con las expectativas. El rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción son las tres dimensiones que se pueden utilizar para medir la satisfacción del cliente; serán tomadas en consideración en este trabajo como las dimensiones de la variable satisfacción del cliente. El estudio de la satisfacción del usuario está cubierto en el tratado de sistemas de calidad porque lograr la segunda variable es el objetivo principal de la primera. En otras palabras, los sistemas de calidad emplean metodologías que aseguran maximizar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio o atención recibida.

La Satisfacción del usuario: El término "satisfacción", según Canel (2018), se refiere al cumplimiento de una necesidad o requerimiento en la medida en que altera la percepción que el receptor tiene de ellos tanto antes como después de recibir un servicio. El término "satisfacción" se refiere al estado en que se ha satisfecho una necesidad o requerimiento en la medida en que la percepción de la persona ha cambiado desde que se prestó el servicio y posteriormente. La satisfacción se puede lograr cuando una empresa brinda servicios de alta calidad que se consideran cuidadosamente.

El Servicio al Usuario, según Cuenca, (2020), es un conjunto de procedimientos conectados que utiliza un oferente para garantizar que los usuarios que forman parte de un segmento de mercado estén adecuadamente satisfechos. La

satisfacción del usuario es el último aspecto de los sistemas de calidad y necesita un buen sistema de retroalimentación para asegurarse de que se está cumpliendo para lograr los objetivos y metas institucionales. El Departamento de Atención al Cliente trabaja para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, internos y externos, afirma (Rojas-et al., 2020).

La satisfacción del usuario, según Lara, (2019) está íntimamente relacionada con el buen trato que recibe un paciente, ya que revela el éxito de la empresa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de su clientela. Puede ser muy difícil determinar cuándo un cliente está verdaderamente satisfecho. Por esta razón, algunas empresas sintieron que no era necesario aprender más sobre un producto o servicio cuando se estaba vendiendo a un cliente en particular nuevamente porque asumieron que eso significaba que el cliente estaba satisfecho. Si bien es cierto que la repetición de negocios puede ser una señal de lealtad, actualmente se sabe que se desconoce el nivel de satisfacción de esta persona con la compra porque puede volver a comprar un bien o servicio porque piensa que es económico, pero no porque satisface completamente sus necesidades, lo que destaca la importancia de las opiniones de los clientes.

La Calidad funcional percibida. Se entiende como el propio proceso, se destacan en la forma en que se presta el servicio al cliente. Indiscutiblemente, la experiencia que tienen los clientes con la empresa que ofrece el servicio es crucial para evaluar la calidad, pero solo da cuenta del aspecto técnico. Es todo lo que se proporciona al cliente una vez finalizado el intercambio entre el comprador y el vendedor. Los resultados de las operaciones comerciales conforman la experiencia de calidad. Pero además, el cliente considerará cómo se presenta el resultado del proceso al evaluar el servicio que recibió. Dicho de otra manera, la forma en que los miembros del personal de contacto realizan sus funciones, es decir, qué hacen, cómo lo hacen, qué dicen y cómo lo dicen, son factores muy fundamentales que afectan la percepción del servicio por parte del cliente. Esto implica que el cliente se ve impactado por la forma en que recibe el servicio; esta es una de las dimensiones de calidad funcional de Gronroos. (Setó, 2004).

La Calidad técnica percibida, tiene que ver con el producto final, o lo que recibe el cliente. La efectividad del personal para demostrar su disposición a ofrecer el servicio adecuado se puede ver en la forma en que prestan atención al cliente

precisión en la prestación de los servicios. (pág. 46-47). Es la impresión que un producto o servicio deja en un cliente como resultado de la publicidad, la promoción de la marca, las revisiones de los pares y la experiencia real.

El Valor percibido, destaca la atención del personal está enfocada en el buen trato al usuario cuando éste está demostrando su disposición a brindar el servicio adecuado cumplimiento de los servicios a tiempo. (pág. 46-47). Se comprende la percepción del cliente sobre el desempeño en términos de entrega y nivel de utilidad después de utilizar el servicio.

Las expectativas, se entienden como un estado mental que exhiben los clientes para obtener lo que quieren de un producto o servicio que compran. El usuario espera el proceso y pronta atención por parte del personal cuando este demuestre su voluntad de brindarle el servicio adecuado precisión en la prestación de los servicios. (pág. 46-47). Luego de realizar una compra o adquirir un producto y/o servicio, los clientes presentan una impresión que se puede manifestar en uno de estos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción: se produce cuando la utilidad percibida del producto no alcanza las esperanzas del cliente. Satisfacción: El estado de ánimo que resulta de la utilidad percibida de un producto y/o cuando cumple con las expectativas del cliente. Complacencia: Cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente.

Según Sagbay et al, (2021). “La satisfacción del cliente es la percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación a sus expectativas.” Dentro de esto, encontramos elementos que conforman la satisfacción del usuario.

De acuerdo con Kotler & Hayes, (2004). los componentes de la satisfacción del usuario se extraen para analizar los datos de las características a través del sisfoh e identificar las brechas culturales o raciales para un diagnóstico y estudio que proporcione una gran precisión de las demandas. y necesidades las siguientes expectativas de los usuarios, por nombrar algunas:

Desempeño Percibido: Enfatiza la agilidad, eficacia y eficiencia para que el usuario que recibe la atención necesaria quede satisfecho y vea que el personal de la entidad es conocedor y tiene un alto desempeño con buenos resultados positivos.

Niveles de satisfacción Hay tres niveles de satisfacción que al menos un usuario puede encontrar: insatisfacción, satisfacción y complacencia.

De acuerdo con Silva-et al, (2021), la variable calidad y la variable satisfacción siempre caminarán juntas con el fin de maximizar la satisfacción del usuario, a pesar de que muchos autores consideran que para determinar la calidad de un servicio se deben satisfacer todas las necesidades del cliente sido satisfecho de la administración con los tiempos, pagos y trámites en un tiempo razonable para poder cumplir con los estándares de modernización del estado que mejoren la atención a los ciudadanos.

En el desarrollo del presente informe, es importante tener en cuenta las Definición de términos que se utilizan para explicar los resultado y definiciones teórica, dentro de esta se tiene a.

Satisfacción del servicio: Díaz, (2013) describe la respuesta de un individuo, o un conjunto de respuestas, a un trabajo específico. Estas reacciones pueden ser en referencia al trabajo en general o áreas específicas del mismo.

Empatía: Según Parasuraman et al, (2004), comprender los conceptos y afectos de otras personas implica ponerse en su lugar, dispersar sus afectos y ser capaz de captar las señales verbales y no verbales que otro sujeto intenta transmitirles para afectarlos sentirse incorporado.

Autonomía en el trabajo: Es el método que debe utilizar un sujeto en relación con la confianza de elección 29 sobre temas relacionados con su línea de trabajo.

Dentro de los antecedentes que se han planteado para este estudio se encontró en el contexto internacional a:

Padilla & Naranjo, (2020) en su tesis. La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. El presente proyecto de investigación se enfoca en el tema de "La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)." El propósito fundamental es subrayar la importancia de evaluar la satisfacción del usuario en relación a la atención que recibe en las instalaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, particularmente en las ventanillas de atención universal al usuario que ofrecen diversos servicios.

En el estudio realizado por el autor, se analiza el grado de satisfacción y se identifica una correlación positiva directamente proporcional entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario. En este contexto, se hace necesario un análisis exhaustivo de los puntos de atención que presentan observaciones, con el fin de mejorar los servicios proporcionados por la institución. Dado que el IESS es un organismo gubernamental de reconocimiento tanto nacional como internacional, es imperativo enfocarse en ofrecer servicios de excelencia. Esto implica contar con profesionales altamente capacitados y competentes en sus respectivos roles, la implementación de tecnología adecuada al entorno en el que se desarrollan las actividades y proporcionar información actualizada y veraz. Desde una perspectiva de investigación, este trabajo se ajusta al paradigma crítico propositivo. Es crítico en el sentido de que realiza un análisis profundo del problema, identificando sus causas y efectos en la sociedad. Al mismo tiempo, es propositivo ya que busca plantear soluciones que beneficien a la institución, asegurando la estabilidad, seguridad y continuidad de los servidores públicos, respetando los derechos humanos, el medio ambiente sostenible y los principios democráticos. Una institución pública comprometida con la satisfacción de sus usuarios elevará la calidad de los servicios prestados, garantizando la resolución efectiva de las solicitudes y cumpliendo con las leyes, regulaciones y normativas vigentes. Esto se hace con el objetivo de lograr un equilibrio donde todos los participantes, tanto los clientes internos como externos, experimenten un valor añadido en la recepción de los servicios requeridos.

El estudio realizado por Armas (2022) titulado La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica se enfocó en investigar la relación existente entre la calidad de los servicios proporcionados y la satisfacción de los consumidores en el contexto de las organizaciones públicas.

Este tipo de investigación es de gran relevancia, ya que las instituciones gubernamentales desempeñan un papel fundamental en la vida de los ciudadanos y la calidad de los servicios que brindan puede influir en la percepción pública de dichas entidades. El enfoque metodológico empleado

en este estudio siguió una metodología básica, lo que permitió explorar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de manera fundamental y sólida. A través de la recopilación y el análisis de datos estadísticos, los resultados arrojaron un dato significativo: el 42.2% de los participantes confirmó que la manera en que se aborda la percepción de la calidad del servicio es óptima. Esto indica que la mayoría de los usuarios considera que los servicios calificados proporcionados por las instituciones gubernamentales locales están relacionados directamente con su satisfacción. Este hallazgo pone de manifiesto la importancia de ofrecer servicios de alta calidad en el ámbito de las organizaciones públicas. En última instancia, esto no solo afecta la satisfacción de los usuarios, sino que también puede tener un impacto positivo en la percepción pública de las entidades gubernamentales. Cuando los ciudadanos tienen experiencias positivas con los servicios públicos, es más probable que tengan una visión favorable de las instituciones gubernamentales en general. El estudio subraya la relevancia de la calidad del servicio en las organizaciones públicas y cómo esta se relaciona de manera significativa con la satisfacción del consumidor. Estos resultados tienen implicaciones importantes para las entidades gubernamentales que buscan mejorar la calidad de sus servicios y, al mismo tiempo, fortalecer su relación con la ciudadanía. Ofrecer servicios de alta calidad no solo satisface a los usuarios, sino que también contribuye a mejorar la percepción y la confianza del público en las instituciones gubernamentales.

La publicación de Silva et al, (2021) titulada, “La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México” habla sobre la calidad del servicio, se considera una solución alternativa para que las empresas obtengan una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado.

Las pequeñas y medianas empresas deben ofrecer servicios de mayor calidad que las grandes y así ganarse el favor de los clientes. El propósito del estudio es determinar la relación entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción y lealtad del cliente. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y el método estadístico basado en análisis factorial

exploratorio, con el objetivo de extraer la máxima varianza del conjunto de datos dentro de cada factor. Los resultados permiten observar una correlación muy significativa, positiva y fuerte entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del cliente ( $r = 0,820$ ) y la fidelidad del cliente ( $r = 0,803$ ). Un hallazgo importante es también la relación entre la medición de los aspectos materiales y las variables: satisfacción del cliente ( $r = 0,910$ ) y fidelidad del cliente ( $r = 0,919$ ). Sin embargo, en el análisis factorial al explicar la varianza total, se encuentra que el valor propio es mayor que 1 en los primeros 5 casos, cuando el índice de varianza del primer factor alcanza el valor más grande de 54,886%. Por tanto, los 5 factores anteriores pueden explicar el 73,713% de la varianza de todos los datos originales. Las investigaciones muestran que su uso está limitado a una sola empresa. Al mejorar el servicio y centrarse en los clientes, un servicio de alta calidad ha demostrado ser una gran herramienta para garantizar la rentabilidad y el desarrollo sostenible de una empresa.

La publicación llevada a cabo por Rojas et al, (2020) titulado, Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas, En este estudio se analiza la calidad del servicio como factor clave en el cumplimiento de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). El método es descriptivo, no experimental y de campo.

Este grupo incluye 50 pequeñas y medianas empresas de logística, cada una con un empleado representativo. Los datos se recogieron mediante un cuestionario alternativo tipo Likert con confiabilidades de 0,80 y 0,082. Utilizando el método de Pearson, el coeficiente de correlación es 0,025. Esto significa que incluso si la calidad del servicio no es óptima, aún pueden cumplir con su responsabilidad social. Los datos se resumieron como estadísticas descriptivas basadas en la calidad efectiva del proceso de atención. Las PYMES están comprometidas con sus responsabilidades sociales brindando servicios eficientes y eficaces para lograr sus objetivos. Se encontró que la responsabilidad social era muy baja dependiendo de la calidad de los servicios prestados por las PYME.

El artículo publicado por Demarquet & Chedraui (2022). Titulado, Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil estudio llevado, fue creado para analizar la percepción sobre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor entre los socios y ex socios de la Cámara de Comercio de Guayaquil durante el año 2021.

Informes recientes indican que el número de suspensiones ha aumentado debido a que los clientes de la Fundación no ven los beneficios, llevando a que algunas de que decidan renunciar a su membresía. El método de investigación utilizado fue una encuesta entre socios y no socios. También se realizaron entrevistas con líderes del CCG y el estudio utilizó métodos mixtos y métodos de investigación correlacional. Los hallazgos clave fueron que los servicios más valorados por los miembros fueron eventos, asesoramiento legal y cursos de capacitación gratuitos brindados por el Instituto de Desarrollo Profesional de IDEPRO, mientras que los miembros no miembros prefieren desarrollarse y establecer más contactos. Con base en estos resultados, se puede concluir que una membresía bien atendida es la mejor publicidad para la instalación.

Tenesaca y Rodríguez (2022), en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras”, tuvieron como objetivo analizar cómo los usuarios perciben la calidad del servicio en instituciones financieras y su nivel de satisfacción. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y explicativo.

La población total estuvo conformada por 13,606 individuos, de los cuales se extrajo una muestra representativa de 387 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la escala Servqual, ampliamente reconocida para medir la calidad del servicio. Los resultados revelaron que los usuarios muestran un nivel moderado de satisfacción, alcanzando un 63.82%. Además, se identificaron factores clave que influyen en la satisfacción, tales como la contemporaneidad y atractivo de los dispositivos utilizados, la eficiencia en la prestación de los servicios, y la rapidez y efectividad demostrada por los empleados. En conclusión, el estudio establece una relación positiva entre la calidad del servicio percibida y la satisfacción de los usuarios, lo que

resalta la importancia de mantener altos estándares en la atención al cliente para mejorar el rendimiento institucional.

Barreto & Cedeño (2023), en su estudio titulado “Evaluación de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los clientes”, tuvieron como objetivo analizar cómo la calidad percibida del servicio influye directamente en la satisfacción de los usuarios en una entidad bancaria.

Para ello, utilizaron un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y una metodología descriptiva. Se aplicó el modelo SERVPERF (SERVice PERFormance), compuesto por cinco dimensiones y 22 preguntas, a una muestra de 300 clientes. Los resultados mostraron que, en cuanto a los elementos tangibles, las evaluaciones oscilaron entre niveles elevados y muy elevados. La confiabilidad fue calificada de manera uniforme entre alta y muy alta, la capacidad de respuesta también obtuvo puntuaciones altas, la seguridad fue percibida con un rango igualmente alto, y la empatía fue valorada positivamente. En general, los clientes manifestaron un alto grado de satisfacción con los servicios recibidos. Las conclusiones del estudio indicaron que una percepción elevada de la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. Este resultado se debe a la confianza generada por la infraestructura del banco, la seguridad brindada por el personal al cumplir con lo prometido y la alta calidad del servicio tanto en atención como en las instalaciones.

En el plano nacional, se han tenido en cuenta los aportes de Díaz & Cunurana (2023), en su estudio titulado “Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la agencia mibanco de la pampa inalámbrica, 2023”, tuvo como objetivo analizar el impacto que tiene la calidad del servicio sobre la satisfacción de los usuarios de dicha entidad financiera. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental y de corte transversal.

La población estudiada incluyó a 3803 clientes, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 349 individuos. Para la recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios compuestos por 25 preguntas cada uno, con el fin de obtener información detallada sobre la percepción de los usuarios.

Entre los principales hallazgos, se destacó que el 67% de los encuestados percibía que la calidad del servicio era eficiente, reflejando que la entidad cumplía con las expectativas y necesidades de sus clientes de manera eficaz. Asimismo, el 65% de los clientes reportó un alto nivel de satisfacción, evidenciado en la valoración positiva de la atención al cliente, la eficiencia en las transacciones, la claridad en la comunicación y la confiabilidad de los servicios bancarios. A partir de un análisis de Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor fue de 89.098 con un nivel de significancia de 0.000, se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, confirmando así la hipótesis del estudio.

Cruz (2023) en su trabajo de tesis titulado: Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Ugel de Jaén, 2023, El objetivo principal de esta tesis se centró en evaluar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén en el año 2023. La metodología aplicada se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo univariable. La población de estudio incluyó a 150 colaboradores de la entidad, de los cuales se tomó una muestra de 48 individuos. Para llevar a cabo la investigación, se construyeron cuestionarios basados en teorías pertinentes y se administraron directamente en las instalaciones de la organización. Los resultados del estudio indicaron que el 44% de los colaboradores reportaron un nivel de satisfacción general considerado "bueno", mientras que un 35% lo calificó como "regular". En cuanto a las condiciones laborales, el 63% de los colaboradores expresó estar satisfecho con sus horarios de trabajo y mostró satisfacción en relación al mobiliario y las herramientas proporcionadas, destacando la adecuada temperatura. Sin embargo, el 33% de los colaboradores consideró que el mobiliario de trabajo y la duración de la jornada laboral son aspectos que necesitan mejoras. Además, el 38% de los colaboradores evaluó positivamente las políticas de sucesión, la implementación de capacitaciones y algunas subvenciones otorgadas por la organización. En contraste, un 33% expresó insatisfacción con los planes de movilidad dentro de la organización y las características de las capacitaciones.

Calsina et al, (2023) En su artículo titulado "La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Usuario en las Redes Asistenciales de la Región de Puno", el propósito de la presente investigación fue determinar la

relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno. Este estudio se enmarca en un diseño correlacional no experimental de tipo descriptivo correlacional. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas, utilizando un cuestionario, y se trabajó con una muestra no probabilística compuesta por 382 pacientes, siguiendo un enfoque cuantitativo. Para el análisis y la interpretación de los datos recopilados, se empleó el software estadístico SPSS. Los resultados obtenidos indican un alto nivel de correlación positiva, representado por un valor de Rho de Spearman ( $r$ ) igual a 0,816, con significancia estadística ( $p$ -valor=0,001), lo que sugiere que la calidad de atención tiene un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios. En términos de la hipótesis general, la correlación Rho de Spearman confirma una relación significativa, ya que el  $p$ -valor es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación significativa entre ambas variables. En resumen, los resultados de la prueba Alfa de Cronbach revelan una alta correlación de consistencia entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, con un valor dentro del rango de 0,61 a 0,80. En lo que respecta al nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención en las redes asistenciales, se observa que el 49% de los pacientes encuestados reportaron estar poco satisfechos, mientras que el 24% expresó estar muy satisfecho, el 21% se manifestó insatisfecho, y el 6% mostró satisfacción. En consecuencia, la mayoría de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción considerado bajo.

Ynga, (2023) En su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo”, el propósito de esta investigación fue analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos ubicada en la ciudad de Chiclayo. La metodología adoptada siguió un enfoque cuantitativo, de naturaleza descriptiva y correlacional, con un diseño de corte transversal.

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario que consta de 19 ítems distribuidos en 5 categorías para medir la variable "Calidad de servicio" y 10 ítems con 5 categorías para

evaluar la variable "Satisfacción del usuario". La muestra del estudio comprendió a 215 usuarios que son parte de la empresa de servicios educativos. Los resultados del estudio indican que el nivel de "Calidad de servicio" se sitúa en un 67% en la categoría "siempre". Por otro lado, la variable "Satisfacción del usuario" se encuentra en un 63,3% en la categoría "siempre". En términos de la estadística inferencial, el coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,542$ ) revela una correlación positiva considerable, respaldada por un nivel de significancia inferior a 0,005. Esto implica que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En última instancia, se concluye que existe una relación significativa entre las dimensiones de la variable "Calidad de servicio" y la variable "Satisfacción del usuario".

Polanco (2022). En su tesis "Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021". El propósito principal de esta investigación es analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación en el año 2021.

El enfoque metodológico de esta investigación es cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño de corte transversal. La muestra utilizada en esta investigación es de naturaleza probabilística y consta de 175 usuarios pertenecientes a la UGEL 03-Breña de Lima Metropolitana, quienes utilizan los servicios del CAFAE Sector Educación. Los instrumentos de recolección de datos se basaron en escalas de Likert con cinco opciones de respuesta, utilizando 12 ítems para evaluar la variable "Gestión administrativa" y 11 ítems para medir la variable "Satisfacción del usuario". Estos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación, con la participación de dos expertos, y se evaluó su confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados de la confiabilidad indican un Alfa de Cronbach de 0.671 para la variable "Satisfacción del usuario" y 0.752 para la variable "Gestión administrativa", lo que confirma que los instrumentos son altamente confiables. La información recopilada se procesó, analizó y presentó en tablas utilizando el software estadístico SPSS versión 25. Los resultados de la investigación revelaron una correlación altamente significativa entre las variables "Gestión administrativa" y

"Satisfacción del usuario" en el CAFAE Sector Educación, con un valor de rho de 0.984 y un p-valor inferior a 0.01. Esto demuestra que la forma en que se lleva a cabo la gestión administrativa en el CAFAE Sector Educación se relaciona de manera importante con la satisfacción de los usuarios al realizar sus trámites. Por lo tanto, se recomienda la implementación de estrategias que mejoren la calidad de los procedimientos administrativos y se enfoquen en satisfacer las necesidades de los usuarios, dado que el CAFAE Sector Educación, en su esencia, fue creado para brindar apoyo y bienestar a los trabajadores del sector educativo y sus familias, lo que actualmente no se cumple en su totalidad.

Farfán (2022). "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una unidad de gestión educativa local de Apurímac – Perú, 2021". El propósito de este estudio de investigación fue evaluar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en una UGEL ubicada en Apurímac, en el año 2021. El enfoque metodológico adoptado se basó en un enfoque cuantitativo y su alcance fue correlacional, perteneciendo al tipo de investigación aplicada con un diseño no experimental de carácter transeccional-correlacional causal.

La población bajo estudio estuvo constituida por los docentes del nivel secundario de la UGEL Aymaraes, que totalizan 326 docentes. La muestra, por su parte, estuvo compuesta por 70 docentes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico basado en la conveniencia. Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de encuesta, siendo el instrumento utilizado un cuestionario. La investigación diseñó dos cuestionarios específicos: uno para evaluar la variable independiente "Calidad de Servicio," elaborado siguiendo el modelo SERVQUAL y compuesto por 22 ítems; el otro cuestionario se creó para medir la variable dependiente "Satisfacción del Usuario," siguiendo el modelo ACSI y consistió de 20 ítems. Para el procesamiento y análisis de los datos recopilados, se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 25. Los resultados de la investigación permitieron concluir de manera significativa que la calidad del servicio tiene una influencia del 62.6% en la satisfacción del usuario en la UGEL de Apurímac durante el año 2021.

A nivel local se encuentra la siguientes investigaciones:

Según Cedillo & Lopez, (2023) en su investigación realizada en Tumbes sobre Gestión Municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Zarumilla. Tenía como propósito principal Determinar el nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. La investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método Inductivo - deductivo. La población, estuvo conformada por 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Se concluyó que existe una relación positiva, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,2000 lo cual se encuentra menor a 0,01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis, en ese sentido se determina que existe relación positiva entre la gestión municipal y la calidad de servicios, además se encuentra en un nivel de correlación alto ( $r=0,785$ ).

Según Infantes (2022) en su investigación realizada en Tumbes sobre Gestión Municipal y calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Pampas de Hospital. Tuvo como objetivo principal Determinar la influencia de la gestión Municipal en la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Pampas de Hospital. En un estudio de tipo dscriptiva y correlacional, de diseño no experiemntal y transversal. Ma muestra estuvo conformada por 365 pobladores del distrito. Utilizo la encuesta y la documentación como técnica y cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados arrojaron que la gestión municipal tuvo respuesta de nivel alto con el 53,3% de ellas con una influencia en la calidad de servicio de 49.9% para el nivel alto, del 31.5% para el nivel medio y de 18.6% para el nivel bajo, corroborándose con el cálculo del Rho de Spearman de 0,916 con significación bilateral de 0,000 indicando que existió una relación psotitiva y directa de asociatividad entre las variables.

## III. MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1. MÉTODOS

#### 3.1.1. Hipótesis de investigación

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL - Tumbes, 2023.

**H<sub>o</sub>:** No Existe relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL - Tumbes, 2023.

#### 3.1.2. Definición y operacionalización de las variables

##### Definición conceptual

##### Variable 1: Calidad del Servicio

**Definición Conceptual.** Zeithaml, et al, (1996) definen como la evaluación general de la excelencia, eficacia y adecuación de los servicios ofrecidos por una organización o entidad. Incluye la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la accesibilidad y otros aspectos relevantes relacionados con la prestación del servicio

##### Variable 2: Satisfacción del Usuario

**Definición Conceptual.** Zárraga et al, (2018). explican como un constructo que refleja el grado en el que los usuarios de un producto o servicio están contentos con su experiencia. Esto implica que sus expectativas y necesidades han sido satisfechas de manera efectiva y que tienen una evaluación positiva de la calidad del servicio recibido.

## Definición operacional

**Variable 1: Calidad del Servicio.** Calidad del Servicio se evaluó a través de indicadores objetivos y subjetivos. Los indicadores objetivos pueden incluir métricas como el tiempo de respuesta, la tasa de errores y la disponibilidad de recursos. Los indicadores subjetivos se obtendrán a través de un cuestionario en el que los usuarios calificarán su experiencia con el servicio en una escala de satisfacción, generalmente utilizando una escala Likert.

**Variable 2: Satisfacción del Usuario.** Se evaluó a través de cuestionarios que solicitarán a los usuarios que evalúen su experiencia y nivel de satisfacción con el servicio recibido. Estas evaluaciones pueden basarse en ítems que evalúan aspectos específicos de la experiencia del usuario, como la cortesía del personal, la velocidad de respuesta o la calidad del producto o servicio. Los usuarios calificarán cada ítem en una escala de satisfacción, generalmente utilizando una escala Likert. La puntuación promedio de estos ítems se utilizará para evaluar la satisfacción del usuario.

**Tabla 1:**

### ***Matriz de operacionalización de las variables***

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>
<b>Calidad del servicio</b>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio oportuno y de calidad</li><li>• Prontitud y veracidad</li><li>• Rápida atención</li></ul>	1,2,3,4
	Trato amable	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respuestas claras y concisas a sus preguntas.</li><li>• Seguridad respetando tu privacidad.</li><li>• Brindan respuestas a su problema</li><li>• Trato con cortesía y amabilidad</li></ul>	5,6,7,8
	Competencias personales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de trabajo adaptables y flexibles</li><li>• Los usuarios son una prioridad.</li><li>• Atención y trató con respeto</li></ul>	9,10,11,12

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El entorno físico acogedor, encantador y bien cuidado.</li> <li>• La tecnología y el equipo son actuales</li> <li>• Las instalaciones son cómodas y agradables.</li> </ul>	13,14,15,16
<b>Satisfacción del usuario</b>	Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio brindado.</li> <li>• Satisfacción con el nivel de servicio brindado</li> <li>• Buen trato.</li> <li>• Tiempo eficaz en la atención.</li> </ul>	17,18,19,20
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio ofrecido.</li> <li>• Confianza en el personal que atiende.</li> <li>• Tiempo en la atención.</li> </ul>	21,22,23,24
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer sus necesidades como usuario.</li> <li>• Atención a sus solicitudes en el tiempo correcto.</li> <li>• Eficacia de los servicios ofrecidos</li> <li>• Simplificación en los procesos de acuerdo a sus requerimientos.</li> </ul>	25,26,27,28
	Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Preocupación por las necesidades de los Usuarios</li> <li>• Personal preparado</li> </ul>	29,30,31,32

**Fuente:** Elaboración propia.

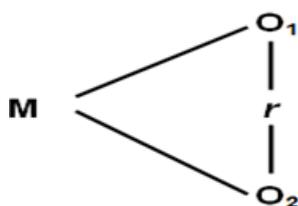
### 3.1.3. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se enmarca dentro de la investigación aplicada, ya que busca resolver un problema específico en la gestión de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Tumbes, utilizando para ello teorías y conceptos previamente establecidos en el ámbito de la administración pública. Según Juárez & Hernández, (2007), la investigación aplicada se relaciona con la investigación básica, ya que utiliza los descubrimientos y aportes teóricos para generar soluciones prácticas que mejoren el bienestar social.

Es descriptiva de nivel correlacional, según Hernández et al, (2014). porque se “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del problema investigar”, permitiendo ver la relación que tienen las variables estudiadas así como observar la situación del estudio en investigación.

El diseño de investigación es cuantitativo, de tipo no experimental y transversal. Según Hernández et al, (2014), el enfoque cuantitativo sigue un proceso secuencial y probatorio, en el que se mide la relación entre variables y se analizan los datos para llegar a conclusiones basadas en evidencia. Este diseño no experimental se caracteriza por observar los fenómenos en su contexto natural sin manipular las variables, y se realiza en un solo momento temporal, lo que lo define como un estudio de corte transversal.

**Esquema:**



**Dónde:**

**M** = Profesores, directivos asistentes a la UGEL Tumbes.

**r** = Relación entre variables.

**O<sub>1</sub>** = Variables 1 Calidad del servicio.

**O<sub>2</sub>** = Variable 2 Satisfacción del usuario.

### **3.1.4. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Sánchez et al, (2018) La población o universo se refiere al conjunto completo de elementos, individuos u objetos que se busca investigar, y del cual se examina una porción (la muestra) con el objetivo de que esta represente las mismas características en proporción equivalente.

La población se define como el grupo de personas, objetos, eventos o comunidades sobre los cuales se busca obtener información en el contexto de una investigación (p.174). La población de este estudio estuvo compuesta por 90 usuarios que visitan y reciben servicios en la UGEL Tumbes, incluyendo docentes, directivos y personal administrativo de instituciones educativas públicas. Según Sánchez et al, (2018), la población se refiere al conjunto completo de elementos, individuos u objetos que se investigan. (Hernández et al., 2014)

## **Muestra**

La muestra seleccionada fue, no probabilística por conveniencia; siguiendo la definición de Hernández et al, (2014), que describen las muestras no probabilísticas como aquellas orientadas por las necesidades específicas de la investigación en lugar de criterios estadísticos de generalización (p. 189). Armadas, (2018), señala que la muestra no probabilística por conveniencia se refiere a aquella que es seleccionada en función de la conveniencia del investigador, quien decide de manera arbitraria la cantidad de participantes que formarán parte del estudio. En este caso se contaron los mismos individuos que constituyen la población objetivo del estudio, es decir, a los 90 usuarios que frecuentan y reciben atención en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Tumbes. Esta elección se fundamenta en la accesibilidad y disponibilidad de los participantes para responder a los requerimientos del estudio, permitiendo obtener información directamente de los usuarios que interactúan regularmente con la institución y que, por ende, pueden proporcionar datos pertinentes para el análisis.

Además, la muestra se caracterizó por ser de tipo probabilística aleatoria simple, siguiendo la definición de Seoane, et al, (2007), establece que, en este tipo de muestra, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra. Los 90 participantes seleccionados para el estudio, fueron escogidos durante el tiempo en que acudieron a la UGEL de Tumbes para recibir atención y servicios. El periodo de recolección de datos se realizó entre los meses de julio y agosto del 2023.

## **Muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia

Paz, (2014).) definen población como el conjunto de personas u objetos que son objeto de investigación, abarcando una variedad de elementos como individuos, animales, registros médicos, datos de nacimientos, muestras de laboratorio y eventos como accidentes de tráfico, entre otros.

Hernández et al. (2014) enfatizan que las unidades de análisis o elementos de la muestra deben seleccionarse de manera aleatoria para garantizar que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido.

En esta investigación en particular, se optó por utilizar un muestreo no probabilístico o por conveniencia. Se diseñó un cuestionario estructurado con 32 preguntas en escala de Likert para cada una de las variables, que son la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Este cuestionario se administrará a 90 usuarios que visitan y recibirán atención y servicio de la UGEL de Tumbes.

### **Criterios de inclusión y exclusión de la investigación**

**Criterio de selección.** Docentes y directivos que asisten visitan la UGEL Tumbes

**Criterio inclusión.** Docentes y directivos que asisten visitan la UGEL Tumbes y se encuentran laborando en el ministerio de educación durante el año 2024.

**Criterio exclusión.** Docentes y directivos que asisten visitan la UGEL Tumbes y no se encuentran laborando en el ministerio de educación durante el año 2024.

**Principios Éticos.** Se consideró el anonimato de los datos suministrados por los participantes en la investigación.

La información obtenida, se usó para responder a la investigación académica.

Se respetó el derecho de autor de la información usada en el estudio, citando a los autores correspondientes bajo la normativa APA.

La estructura a seguir es la definida por la Universidad Nacional de Tumbes.

### **Técnicas e instrumento de recojo de información**

**Técnica.** Para la realización de la investigación se utilizó la técnica de observación, según indican Tamayo & Sanmartí, (2003) el investigador puede realizar la

recolección de datos desde las acciones o las actitudes de una persona o grupo de estudio en un momento determinado.

**Instrumento.** Para recopilar la información se trabajará con 1 cuestionario, utilizando las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario con el que se pretende evaluar la relación entre ellas.

Dichos cuestionario consta de 16 ítems y el segundo cuestionario de 16 ítems, según la escala de medición es tipo Likert las respuestas que los usuarios pueden entregar entre cada afirmación son las siguientes:

- (1) nunca
- (2) casi nunca
- (3) a veces
- (4) casi siempre
- (5) siempre

### **Procedimiento de recolección de datos**

La aplicación de los instrumentos se realizó mediante la aplicación directa del cuestionario de preguntas a los asistentes a la UGEL Tumbes, para el cual se les explico el motivo de la aplicación del instrumento, una vez aplicados los instrumentos se realizó la tabulación de los datos mediante la herramienta Excel.

#### **3.1.5. Métodos de análisis de los datos**

Para el procesamiento de análisis de datos, se utilizó el sistema microsoft excel, en la cual se procesarán los cuestionarios planteados en uno solo de 32 preguntas, utilizando un aplicativo estadístico llamado SPSS versión 2.0, la cual permitirá la fiabilidad de lo ejecutado en las respuestas formuladas a diferentes usuarios que prestan el servicio en la UGEL de Tumbes. Así mismo para realizar el análisis inferencial de la relación entre las variables, de esta forma se pudo aplicar la correlación de Rho de Spearman.

### 3.1.6. Validación y confiabilidad del instrumento

Hernández et ál. (2014) expresa que la prueba piloto (confiabilidad): “Es para medir la fiabilidad de algo que, al aplicarlo repetidas veces a la misma o diferentes personas con características similares, se obtiene el mismo resultado” (p. 200). A fin de verificar la fiabilidad para estas 2 variables se hizo una prueba piloto a 20 profesores”, seleccionados de sin inclinación o prioridad, al aplicar la prueba Alfa de Cronbach, dado que es un mecanismo que nos ayudará a tener mejores resultados. Se formuló con la siguiente alfa:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

**K:** número de ítems

**Si<sup>2</sup>:** sumatoria de las varianzas de los ítems.

**S<sub>T</sub><sup>2</sup>:** la varianza de la suma de los ítems.

**a:** coeficiente de alfa de Cronbach.

Con estos resultados, se valoró según la confiabilidad de la tabla:

**Tabla 2**

***Valores de los niveles de fiabilidad***

<b>Valores</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

**Nota:** Hernández et al. 2014

**Tabla 3*****Alfa de Cronbach para la variable calidad del servicio****Resumen de procesamiento de casos para la variable calidad del servicio*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta aplicada**Tabla 4*****Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad del servicio***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	16

**Nota:** Encuesta aplicada

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach muestra, para los 16 elementos del cuestionario, la confiabilidad es de 0,958. Según Hernández (2014), esto indica una excelente confiabilidad, por lo cual el instrumento para esta variable es confiable y se procedió a ser utilizado.

**Tabla 5*****Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del usuario****Resumen de procesamiento de casos para la variable Satisfacción del usuario*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta aplicada

**Tabla 6**

***Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,965	16

**Nota:** Encuesta aplicada

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach muestra, para los 16 elementos del cuestionario, la confiabilidad es de 0,965. Según Hernández et al, (2014), esto indica una excelente confiabilidad, por lo cual el instrumento para esta variable es confiable y se procedió a ser utilizado.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Tabla 7

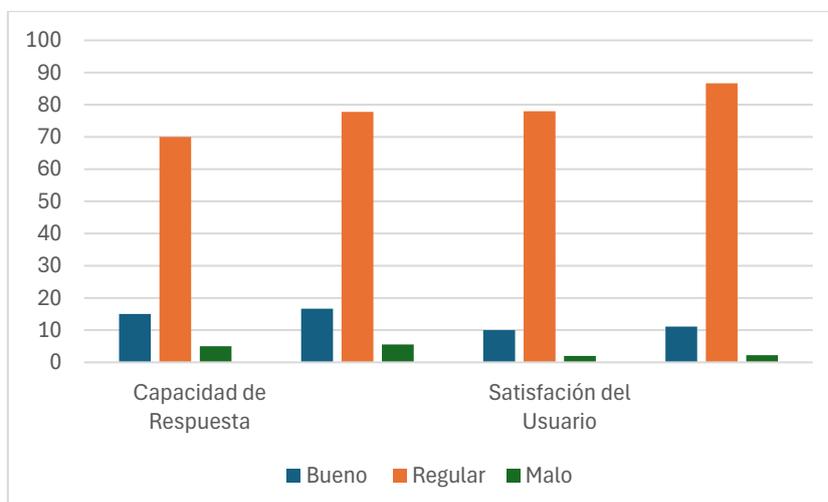
*Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.*

Nivel	Capacidad de Respuesta		Satisfacción del Usuario	
	f	%	f	%
Bueno	15	16.7	10	11.1
Regular	70	77.8	78	86.7
Malo	5	5.6	2	2.2
Total	90	100	90	100.0

se observa que el 16.7% de los encuestados evaluaron la capacidad de respuesta como buena; el 77.8%, consideran que la capacidad de respuesta es regular y el 5.6% calificaron la capacidad de respuesta como mala. En cuanto a la variable Satisfacción del Usuario, el 11.1% de los usuarios están satisfechos, calificando su experiencia como buena. El 86.7% de los usuarios reportaron una satisfacción regular y el 2.2% expresaron insatisfacción, calificando su experiencia como mala.

Gráfico 1.

*Nivel de desarrollo de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*



El gráfico 1, indica que tanto la Capacidad de Respuesta como la Satisfacción del Usuario son evaluadas principalmente como regulares por la mayoría de los encuestados. Las evaluaciones positivas ("Buenas") son relativamente bajas, y las evaluaciones negativas ("Malas") son mínimas. Este patrón indica que, aunque no hay una insatisfacción generalizada, tampoco hay un alto nivel de satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta o la satisfacción del usuario. Estos resultados podrían implicar que hay un margen significativo para mejorar ambos aspectos, ya que la mayoría de los usuarios no está completamente satisfecha con el servicio.

**Tabla 8.**

***Análisis de Correlación de Spearman de la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.***

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 8, presenta los resultados de correlación de Spearman entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del Usuario, el análisis señala que como valor 0.729. Este valor positivo indica una correlación fuerte y positiva entre la dimensión y la variables. El valor de significancia asociado a esta correlación es 0.000 ( $p < 0.01$ ). Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Es decir, hay menos de un 1% de probabilidad de que esta correlación se deba al azar, lo que refuerza la confianza en la relación identificada entre la dimensión y la variable.

**Tabla 9**

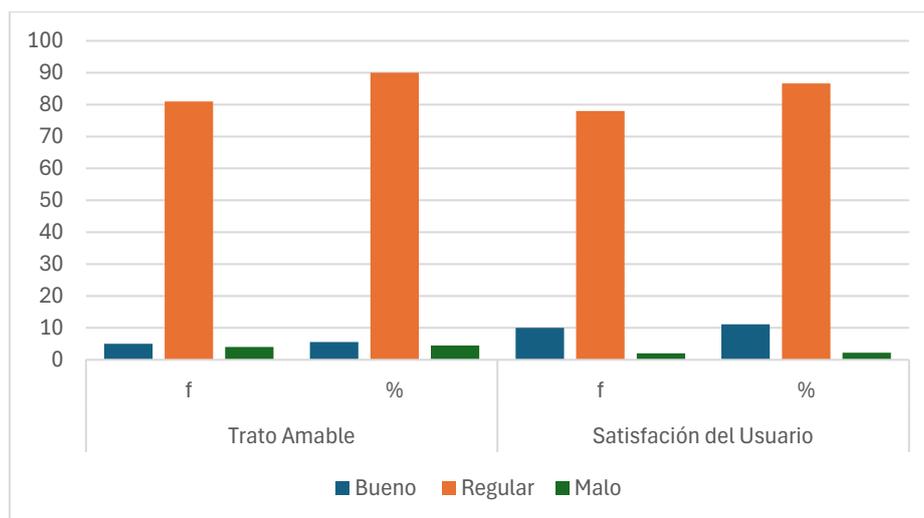
***Nivel del trato amable y la satisfacción del usuario.***

Nivel	Trato Amable		Satisfacción del Usuario	
	f	%	f	%
Bueno	5	5.6	10	11.1
Regular	81	90.0	78	86.7
Malo	4	4.4	2	2.2
Total	90	100.0	90	100

La tabla 9, muestra los niveles en que se encuentran la UGEL Tumbes, referente a la dimensión Trato amable y variable satisfacción del usuario, se observa que el 90 % de los encuestados evaluaron al trato amable como regular; el 5.6%, consideran que el trato amable es bueno y el 4.4 % calificaron al trato amable como mala. En cuanto a la variable Satisfacción del Usuario, el 11.1% de los usuarios están satisfechos, calificando su experiencia como buena. El 86.7% de los usuarios reportaron una satisfacción regular y el 2.2% expresaron insatisfacción, calificando su experiencia como mala.

**Gráfico 2.**

***Nivel de desarrollo de trato amable y satisfacción del usuario***



El gráfico 2, indica que tanto el trato amable como la Satisfacción del Usuario son evaluadas mayoritariamente como "Regulares". Aunque hay un pequeño

porcentaje de encuestados que consideran tanto el trato amable como su satisfacción del usuario son consideradas como "Buenas", esta percepción positiva es minoritaria. La percepción negativa ("Mala") es mínima. Estos resultados sugieren que el trato amable existente es funcional, pero no destaca como excelente ni cumple plenamente con las expectativas de los usuarios. La mayor parte de los usuarios no está insatisfecha, pero tampoco están tan contentos con el trato amable, lo que se refleja en la predominancia de respuestas "Regulares".

**Tabla 10.**

***Análisis de Correlación de Spearman del Trato amable y la satisfacción del usuario.***

			<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Trato amable	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 10, presenta los resultados de correlación de Spearman entre el Trato amable y la Satisfacción del Usuario, el análisis señala que como valor 0.757. Este valor positivo indica una correlación fuerte y positiva entre la dimensión y la variable. El valor de significancia asociado a esta correlación es 0.000 ( $p < 0.01$ ). Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Es decir, hay menos de un 1% de probabilidad de que esta correlación se deba al azar, lo que refuerza la confianza en la relación identificada entre la dimensión y la variable.

**Tabla 11**

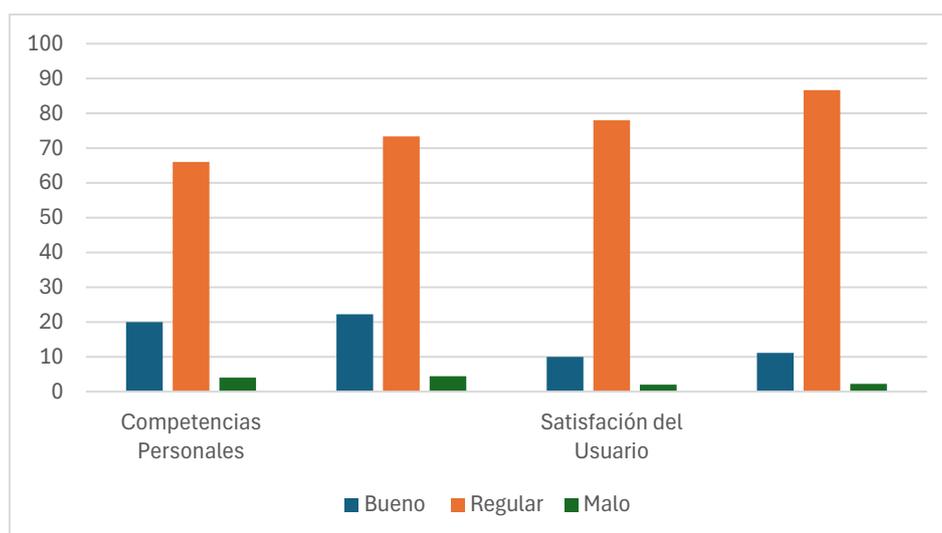
***Nivel de competencias personales y satisfacción del usuario.***

Competencias Personales			Satisfacción del Usuario	
Nivel	f	%	f	%
Buena	20	22.2	10	11.1
Regular	66	73.3	78	86.7
Mala	4	4.4	2	2.2
Total	90	100	90	100

La tabla 11, muestra los niveles en que se encuentran la UGEL Tumbes, referente a la dimensión Competencias Personales y la Satisfacción del Usuario, se observa que el 22.2% de los encuestados evaluaron a las Competencias Personales como buena; el 73.3%, consideran que la capacidad de respuesta es regular y el 4.4% calificaron la Competencias Personales como mala. En cuanto a la variable Satisfacción del Usuario, el 11.1% de los usuarios están satisfechos, calificando su experiencia como buena. El 86.7% de los usuarios reportaron una satisfacción regular y el 2.2% expresaron insatisfacción, calificando su experiencia como mala.

**Gráfico 3.**

***Nivel de desarrollo de competencias personales y satisfacción del usuario***



El gráfico 3, señala que tanto las Competencias Personales como la Satisfacción del Usuario con respecto a estas competencias son percibidas mayoritariamente como Regulares. Aunque hay una proporción significativa de evaluaciones positivas

("Buenas"), estas no son la mayoría. La percepción negativa ("Mala") es mínima en ambos casos. Estos resultados indican que, aunque las competencias personales son aceptables para la mayoría de los encuestados, no alcanzan un nivel alto de excelencia según la percepción de los usuarios. La satisfacción del usuario sigue un patrón similar, sugiriendo que, si bien no hay una insatisfacción significativa, tampoco hay un alto grado de satisfacción.

**Tabla 12.**

***Análisis de Correlación de Spearman de las competencias personales y satisfacción del usuario***

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Competencia s personales	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 12, presenta los resultados de correlación de Spearman entre las Competencias personales y la Satisfacción del Usuario, el análisis señala que como valor 0.844. Este valor positivo indica una correlación fuerte y positiva entre las dos variables. El valor de significancia asociado a esta correlación es 0.000 ( $p < 0.01$ ). Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Es decir, hay menos de un 1% de probabilidad de que esta correlación se deba al azar, lo que refuerza la confianza en la relación identificada entre la dimensión y la variable.

**Tabla 13**

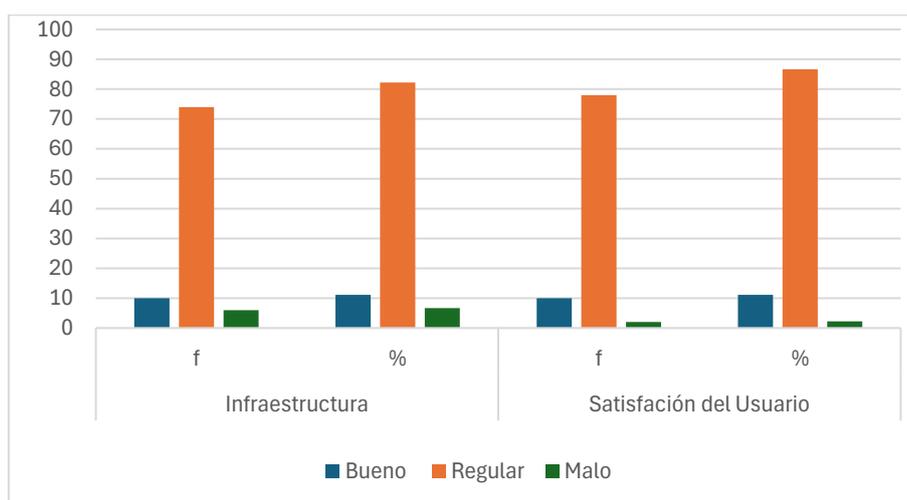
***Nivel de infraestructura y satisfacción del usuario.***

Nivel	Infraestructura		Satisfacción del Usuario	
	f	%	f	%
Bueno	10	11.1	10	11.1
Regular	74	82.2	78	86.7
Malo	6	6.7	2	2.2
Total	90	100.0	90	100

La tabla 13, muestra los niveles en que se encuentran la UGEL Tumbes, referente a la dimensión Infraestructura y la Satisfacción del Usuario, se observa que el 11.1% de los encuestados evaluaron la a la infraestructura como buena; el 82.2%, consideran que la capacidad de respuesta es regular y el 6.7% calificaron la capacidad de respuesta como mala. En cuanto a la variable Satisfacción del Usuario, el 11.1% de los usuarios están satisfechos, calificando su experiencia como buena. El 86.7% de los usuarios reportaron una satisfacción regular y el 2.2% expresaron insatisfacción, calificando su experiencia como mala.

**Gráfico 4.**

***Nivel de desarrollo de infraestructura y satisfacción del usuario***



El gráfico 4, indica que tanto la Infraestructura como la Satisfacción del Usuario respecto a esta infraestructura son evaluadas mayoritariamente como "Regulares". Aunque hay un pequeño porcentaje de encuestados que consideran tanto la

infraestructura como su satisfacción como "Buenas", esta percepción positiva es minoritaria. La percepción negativa ("Mala") es mínima. Estos resultados sugieren que la infraestructura existente es funcional, pero no destaca como excelente ni cumple plenamente con las expectativas de los usuarios. La mayor parte de los usuarios no está insatisfecha, pero tampoco está entusiasmada con la calidad de la infraestructura, lo que se refleja en la predominancia de respuestas "Regulares".

**Tabla 14**

***Análisis de Correlación de Spearman de la Infraestructura y la satisfacción del usuario.***

		Infraestructura	Satisfacción del usuario	
<b>Rho de Spearman</b>	Infraestructura	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 14, presenta los resultados de correlación de Spearman entre la Infraestructura y Satisfacción del Usuario, el análisis señala que como valor 0.769. Este valor positivo indica una correlación fuerte y positiva entre las dos variables. El valor de significancia asociado a esta correlación es 0.000 ( $p < 0.01$ ). Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Es decir, hay menos de un 1% de probabilidad de que esta correlación se deba al azar, lo que refuerza la confianza en la relación identificada entre la dimensión y la variable.

**Tabla 15**

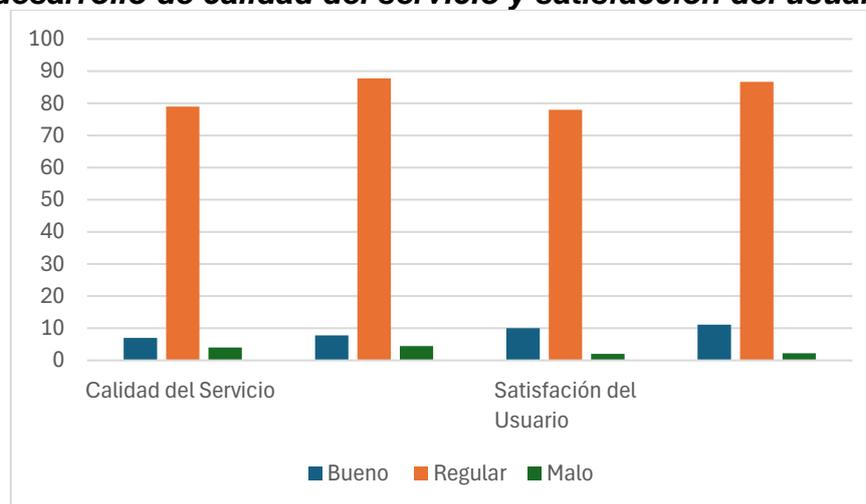
***Nivel de calidad del servicio y satisfacción del usuario.***

Nivel	Calidad del Servicio		Satisfacción del Usuario	
	f	%	f	%
Bueno	7	7.8	10	11.1
Regular	79	87.8	78	86.7
Malo	4	4.4	2	2.2
total	90	100	90	100.0

La tabla 15, muestra los niveles en que se encuentran la UGEL Tumbes, referente a la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del Usuario, se observa que el 7.8% de los encuestados evaluaron la a la Calidad del Servicio como buena; el 87.8%, consideran que la satisfacción del usuario es regular y el 4.4% calificaron la Calidad del servicio como mala. En cuanto a la variable Satisfacción del Usuario, el 11.1% de los usuarios están satisfechos, calificando su experiencia como buena. El 86.7% de los usuarios reportaron una satisfacción regular y el 2.2% expresaron insatisfacción, calificando su experiencia como mala.

**Gráfico 5.**

***Nivel de desarrollo de calidad del servicio y satisfacción del usuario***



El gráfico 5, indica que tanto la Calidad del Servicio como la Satisfacción del Usuario respecto a esa calidad son evaluadas mayoritariamente como Regulares. Aunque hay una minoría que considera la calidad del servicio como buena, esta no es la percepción dominante. La evaluación negativa ("Mala") es mínima en ambos casos. Estos resultados indican que, si bien la calidad del servicio es aceptable, no destaca

lo suficiente como para ser percibida mayoritariamente como buena por los usuarios. La mayoría de los usuarios se encuentra en un estado de satisfacción "Regular", lo que sugiere que el servicio cumple con las expectativas mínimas, pero no las supera.

**Tabla 16**

***Análisis de Correlación de Spearman de calidad de servicio y satisfacción del usuario.***

		Correlaciones		
		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	90	90
		Coefficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 16, presenta los resultados de correlación de Spearman entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del Usuario, el análisis señala que como valor 0.891. Este valor positivo indica una correlación fuerte y positiva entre las dos variables. El valor de significancia asociado a esta correlación es 0.000 ( $p < 0.01$ ). Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Es decir, hay menos de un 1% de probabilidad de que esta correlación se deba al azar, lo que refuerza la confianza en la relación identificada entre las dos variables

#### **4.2. DISCUSIÓN.**

En el presente trabajo se ha evaluado la relación entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Tumbes durante el año 2023, obteniendo datos que indican una correlación significativa entre las diversas dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

En primer lugar, los resultados muestran que la capacidad de respuesta es una dimension clave en la satisfacción del usuario, con una correlación de 0.729, lo que

indica una relación positiva y significativa. Este hallazgo se alinea con los postulados de autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes mencionan que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones fundamentales de la calidad del servicio. La disposición de los empleados para brindar un servicio rápido y eficiente influye directamente en la percepción del cliente. En la UGEL Tumbes, los resultados sugieren que aunque la mayoría de los usuarios evalúan esta dimensión como "regular", existe un margen de mejora considerable para alcanzar niveles más altos de satisfacción.

Este aspecto es corroborado por investigaciones previas, como las de Salcedo et al. (2021), quienes también encontraron una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en servicios gubernamentales. En consonancia con esto, Moyano et al. (2011) mencionan que la calidad en el servicio debe medirse en términos cuantitativos, lo que permite una evaluación continua de la satisfacción del usuario.

En la dimensión del trato amable también mostró una correlación significativa con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.757, lo que refuerza la importancia de este componente. Este resultado está alineado con estudios como el de Setó (2004), quien menciona que la cortesía y la amabilidad son componentes cruciales para generar confianza en el cliente. Aunque la mayoría de los usuarios califican el trato como "regular", la relación significativa sugiere que mejorar esta dimensión podría impactar positivamente en la percepción general de la calidad del servicio.

Padilla y Naranjo (2020) también resaltan la importancia del trato amable en su estudio sobre la calidad del servicio en una institución gubernamental ecuatoriana. Allí, concluyen que los usuarios perciben mayor satisfacción cuando son atendidos de manera respetuosa y empática, lo cual coincide con los resultados obtenidos en la UGEL Tumbes.

La dimensión de las competencias personales de los empleados mostraron una de las correlaciones más altas con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.844, lo que indica una relación muy fuerte entre la dimensión y la variable. Este hallazgo es consistente con los planteamientos de Münch (2011), quien enfatiza la

necesidad de contar con personal altamente capacitado para asegurar la calidad del servicio. En el contexto de la UGEL Tumbes, mejorar las competencias personales podría ser una estrategia efectiva para elevar los niveles de satisfacción, ya que los usuarios valoran la capacidad técnica y profesional del personal.

Los estudios de Díaz y Cunurana (2023) y Farfán (2022) también subrayan la relevancia de las competencias personales en la percepción del servicio. Estos autores encontraron que cuando los empleados tienen las habilidades necesarias, la percepción del servicio mejora significativamente, lo que concuerda con los resultados obtenidos en el presente estudio.

La dimensión de la infraestructura obtuvo una correlación positiva de 0.769 con la satisfacción del usuario, lo que indica que aunque no es el factor más influyente, su mejora podría contribuir a un aumento en la percepción de la calidad del servicio. Setó (2004) menciona que los elementos tangibles, como la infraestructura, son importantes porque influyen en la percepción del cliente sobre la profesionalidad y eficiencia de una institución.

Este resultado es consistente con el trabajo de Estrada y Ahuerma (2022), quienes encontraron que la infraestructura física es un factor relevante para la satisfacción del usuario en centros empresariales. Aunque la infraestructura no es el factor principal de insatisfacción, su mejora podría tener un impacto positivo en la experiencia general de los usuarios.

Finalmente, la calidad del servicio en su conjunto presentó una correlación de 0.891 con la satisfacción del usuario, lo que refuerza la hipótesis de que una gestión eficiente de la calidad del servicio está directamente relacionada con mayores niveles de satisfacción del usuario. Este hallazgo es respaldado por autores como Zeithaml et al. (2004), quienes afirman que la calidad del servicio es el principal determinante de la satisfacción del usuario en cualquier organización.

El estudio de Armas, (2022) también respalda esta conclusión, al encontrar una relación directa entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en contextos gubernamentales. Esto sugiere que mejorar la calidad del

servicio, en sus diferentes dimensiones, es una estrategia clave para aumentar la satisfacción de los usuarios en la UGEL Tumbes.

## V. CONCLUSIONES

Basado en los resultados obtenidos y el análisis realizado en esta investigación, se plantean las siguientes conclusiones en relación con los objetivos establecidos:

1. Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Tumbes. La alta correlación ( $Rho = 0.891$ ,  $p < 0.01$ ) indica las mejoras en la calidad del servicio están directamente asociadas con un incremento en la satisfacción del usuario. Sin embargo, la percepción predominante del servicio como "Regular" sugiere que, aunque la relación es fuerte, el nivel actual de satisfacción no es óptimo y requiere mejoras.
2. La capacidad de respuesta tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.729$ ,  $p < 0.01$ ). Sin embargo, la mayoría de los usuarios calificó la capacidad de respuesta como "Regular", lo que sugiere que, aunque este factor es crucial, el desempeño actual no está cumpliendo con las expectativas de los usuarios, lo que limita la satisfacción general.
3. El trato amable están fuertemente correlacionados con la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.757$ ,  $p < 0.01$ ). Esto refuerza la importancia del trato adecuado y cortés como un componente esencial de la satisfacción del usuario.
4. La relación entre la dimensión de las competencias personales están fuertemente relacionadas con la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.844$ ,  $p < 0.01$ ). A pesar de esta fuerte correlación, la percepción predominante de estas competencias como "Regulares" sugiere que es necesario mejorar las habilidades y actitudes del personal para elevar el nivel de satisfacción.
5. Existe una correlación significativa entre la infraestructura de la UGEL Tumbes y la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.769$ ,  $p < 0.01$ ). La mayoría de los usuarios percibe la infraestructura como "Regular", lo que indica que las instalaciones actuales, aunque funcionales, no están completamente alineadas con las expectativas de los usuarios, limitando así su satisfacción.

## VI. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones obtenidas, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los funcionarios de la UGEL de Tumbes, optimizar los procesos de atención al usuario, implementando sistemas más eficaces de gestión de solicitudes que permitan reducir los tiempos de espera y aumentar la precisión en las respuestas. La capacitación continua en gestión del tiempo y técnicas de atención al cliente puede ser una medida efectiva para mejorar la capacidad de respuesta del personal.
2. Es fundamental que la UGEL de Tumbes implemente programas de capacitación enfocados en el desarrollo de competencias personales como la empatía, la comunicación efectiva y el manejo de conflictos. Además, se debería promover una cultura organizacional que valore y recompense el trato amable y profesional hacia los usuarios.
3. Se recomienda realizar a los funcionarios de la UGEL Tumbes, realizar una evaluación exhaustiva de las necesidades de infraestructura y tecnología en su local, seguida de inversiones estratégicas para mejorar el entorno físico y los recursos disponibles. Actualizar y mantener las instalaciones, así como mejorar la accesibilidad y comodidad, contribuirá significativamente a elevar la percepción de calidad y la satisfacción del usuario.
4. Se sugiere a los funcionarios de la UGEL Tumbes, establecer un sistema de monitoreo continuo de la calidad del servicio que incluya encuestas regulares de satisfacción del usuario y la implementación de un sistema de retroalimentación que permita a los usuarios expresar sus opiniones y sugerencias. Esto permitirá identificar áreas de mejora de manera oportuna y ajustar las estrategias en consecuencia.

5. La Dirección de Personal de la UGEL Tumbes debería fomentar una comunicación más transparente y efectiva con sus usuarios, asegurando que se les informe adecuadamente sobre los procesos, tiempos de respuesta y cualquier cambio relevante en los servicios. Esto puede lograrse mediante la actualización regular de información en canales accesibles como sitios web, redes sociales y oficinas de atención al público.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armadas, E. S. P. E. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica.
- Armas Vallejos, G. D. J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes De Economía Y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Barreto Vera, C., & Cedeño Zambrano, R., (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Banco Pichincha en Portoviejo. 593. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 490-506. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1704>
- Calsina Calsina, B. P., Cahuana Huichi, M. E., & Rado Miranda, G. F. (2023). LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGION DE PUNO. *Waynarroque - Revista De Ciencias Sociales Aplicadas*, 3(1), 33–46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Canel Crespo, M. J. (2018). En busca de un marco para medir el valor intangible de la gestión pública. Análisis de casos prácticos de evaluación del “valor público”. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 70–87. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10446>
- Casella Valenzuela, F. A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Manufactura LEFI EIRL en el distrito de SJL-2018.
- Cavero, E.D.C., Heredia, D.A., Delgado, C.I., Jimenez, D.E. Y Valverde, C.A. (2024) Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en una tienda comercializadora de Chiclayo. *Rev. Horizonte Empresarial*. Enero - julio 2024. Vol. 11 / N.º 1, pp. 1-17, ISSN: 2313-3414
- Cedillo. S & Lopez. V, (2023) en su investigación realizada en Tumbes sobre Gestión Municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Zarumilla. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64710>

- Cruz, M, (2023) Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Ugel de Jaén, 2023. Universidad Señor de Sipan. Jaen. Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/11352>
- Cuena Casas, M. (2020). La contratación a través de plataformas intermediarias en línea. CUADERNOS DE DERECHO TRANSNACIONAL, 12(2), 283-348. <https://doi.org/10.20318/cdt.2020.5612>
- Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil : Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA, 12(1), 90–106.  
<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Diaz. L & Cunurana. M, (2023), Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la agencia mibanco de la pampa inalámbrica, 2023. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/2344>
- Díaz. M & Cunurana. L, (2023) Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la agencia mibanco de la pampa inalámbrica, 2023. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua. Perú.  
[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2344/Maria\\_Leslie\\_tesis\\_titulo\\_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2344/Maria_Leslie_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica, 2(7), 162-167. Recuperado en 30 de octubre de 2024, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es).
- Duque Oliva, E. J., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25),64-80.[fecha de Consulta 30 de Octubre de 2024]. ISSN:

0121-5051.

Recuperado

de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Farfán, R, (2022). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una unidad de gestión educativa local de Apurímac – Perú, 2021”. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84698>

Farfán, R, (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una unidad de gestión educativa local de Apurímac – Perú, 2021. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84698>

Gasca, Maira C, Camargo, Luis L, & Medina, Byron. (2017). Sistema para Evaluar la Confiabilidad de Equipos Críticos en el Sector Industrial. Información tecnológica, 28(4), 111-124. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000400014>

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

Henríquez, G., Rada, J. & Jassir, E. (2016). Análisis del comportamiento del consumidor: medición cuantitativa del servicio en estudiantes de Administración de una universidad acreditada en Barranquilla. Psicogente, 19(36), 266-283. <http://doi.org/10.17081/psico.19.36.1297>

Infantes, C, (2022) Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63447>

Juárez, A. C., & Hernández, M. H. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. Acciones e investigaciones sociales, (23), 25-55.

Kotler Bloom & Hayes, P. P. (2004). El Marketing de Servicios Profesionales. España: Paidós.

- Lara, Y. (2019). Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio. *Revista Criterios*, 26(1), 135-154.
- Mora Contreras, C. E., (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2),146-162.[fecha de Consulta 30 de Octubre de 2024]. ISSN:. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Munch, L. (2011). *Planeación Estratégica: El Rumbo Hacia El Éxito*. México: Trillas.
- Padilla. M & Naranjo. R, (2020) La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31521>
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Paz, G. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Pérez Rodríguez, Yudith, & Coutín Domínguez, Adrián. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *ACIMED*, 13(6) Recuperado en 30 de octubre de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&tlng=es).
- Polanco, E. K. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31375>
- Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G.. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*.

Información tecnológica, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G.. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información tecnológica, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Sagbay-Llivichuzhca, M.- del-C., Bermeo-Pazmiño, K., & Ochoa-Crespo, J. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. CIENCIAMATRIA, 7(12), 277-309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación, 22.

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.

Seoane, T., Martín, J. L. R., Martín-Sánchez, E., Lurueña-Segovia, S., & Moreno, F. A. (2007). Capítulo 5: Selección de la muestra: técnicas de muestreo y tamaño muestral. SEMERGEN-Medicina de familia, 33(7), 356-361.

Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente (Primera Ed). Madrid: ESIC Editorial. Retrieved from. <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA15&dq=calidad+de+servicio+definición&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkhPH1kMPgAhXDwFkKHckZBAAQ6AEIMDAC#v=onepage&q&f=false>

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tamayo Alzate, O. E., & Sanmartí, N. (2003). Estudio multidimensional de las representaciones mentales de los estudiantes. Aplicación al concepto de respiración. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1(1), 181-205.
- Tenesaca. B & Rodríguez. R, (2022) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Revista Ciencimetría*. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Vera Teves, R. M., Flores, E., & Sierra Poccorimay, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2234](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234)
- Ynga, J. M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo (tesis de maestría). Recuperada de URL. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/6237>
- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 7(18),46-65. [fecha de Consulta 30 de Octubre

de 2024]. ISSN: Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>

Zeithaml, VA, Berry, LL y Parasuraman, A. (1996). Las consecuencias conductuales de la calidad del servicio. *Journal of marketing* , 60 (2), 31-46.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos generales	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Gestión de calidad del servicio y los efectos en la satisfacción del usuario en la UGEL - Tumbes, 2023</p>	<p>¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario de la UGEL – Tumbes, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la UGEL Tumbes, 2023</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Tumbes, 2023.</p> <p>Describir la relación entre el trato amable y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Tumbes, 2023.</p> <p>Explicar la relación de las competencias personales de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Tumbes, 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la infraestructura de la entidad y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Tumbes, 2023.</p>	<p>H1: La Gestión de calidad del servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en la UGEL - Tumbes, 2023.</p> <p>H2: La Gestión de calidad del servicio no se relaciona en la satisfacción del usuario en la UGEL - Tumbes, 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Variable independiente</u></p> <p>Calidad de servicio</p> <p style="text-align: center;"><u>Variable dependiente</u></p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>De acuerdo al fin que persigue la investigación es aplicada, De acuerdo al enfoque de la investigación es cuantitativa porque se obtiene datos numéricos estadísticos de la aplicación de un cuestionario a una muestra, esta investigación es de tipo explicativa de diseño Pre experimental porque se describen los resultados comparándolos con otras investigaciones.</p>

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### **Cuestionario: Gestión de calidad del servicio y los efectos en la satisfacción del usuario en la UGEL - Tumbes, 2023**

Estimado usuario en esta oportunidad, recorro a usted, para solicitarle el apoyo en el llenado de este cuestionario, teniendo en cuenta que su opinión es muy importante en esta investigación. El cuestionario es de carácter confidencial, se sugiere leer marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Dónde:

Siempre (5) – casi siempre (4) – a veces (3) – casi nunca (2) – nunca (1)

N°	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
<b>Dimensión capacidad de respuesta</b>						
1	¿Los empleados de esta unidad brindan un servicio oportuno y de calidad a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?					
2	¿Los empleados públicos de esta unidad informan con prontitud y veracidad sobre todos los aspectos de sus condiciones de trabajo?					
3	¿Se entrega una resolución directiva con rápida atención?					
4	¿Una visa de certificado de estudio recibe atención rápida?					
<b>Dimensión trato amable</b>						
5	¿Los empleados de este departamento conocen bien su campo, lo que les permite brindar a los usuarios respuestas claras y concisas a sus preguntas?					
6	¿Cuándo estabas recibiendo atención, la UGEL demostró seguridad respetando tu privacidad?					
7	¿El equipo administrativo le dio el tiempo que necesitaba para hacer preguntas sobre su problema?					
8	¿Los empleados de este departamento siempre tratan a los clientes con cortesía y amabilidad?					
<b>Dimensión competencias personales.</b>						
9	¿Los horarios de trabajo en esta unidad son adaptables y flexibles?					
10	¿Los intereses de sus usuarios son una prioridad para este dispositivo?					
11	¿El personal administrativo de la UGEL lo escuchó con atención y lo trató con respeto?					
12	¿El personal de la UGEL describió de forma completa y sencilla el proceso de solicitud?					
<b>Dimensión Infraestructura</b>						
13	¿El entorno físico de la unidad es acogedor, encantador y bien cuidado?					

14	¿ La tecnología y el equipo de esta unidad son actuales?					
15	¿La UGEL emplea a personas amables que están ansiosas por ayudar y educar a los clientes?					
16	¿Cuándo estás dentro de las instalaciones de la UGEL, te sientes a gusto?					
<b>VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión valor percibido</b>						
17	¿Me doy cuenta de que esta unidad está brindando un mejor servicio ahora?					
18	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?					
19	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?					
20	¿El personal de la UGEL le dio el tiempo que necesitaba para abordar su problema?					
<b>Dimensión confianza</b>						
21	¿Sabes que no experimentarás ningún tipo de inconveniente al ofrecer un servicio en esta unidad?					
22	¿Las unidades de atención se preocupan por brindar un buen servicio?					
23	¿El personal de la UGEL se siente confiado al tratar con usted?					
24	¿El personal de la UGEL desconfió de los documentos que usted proporcionó al realizar un trámite?					
<b>Dimensiones expectativas</b>						
25	¿El servicio de esta unidad se personaliza para satisfacer sus necesidades como usuario?					
26	¿El personal de la unidad es claro en sus solicitudes de explicaciones o información?					
27	¿El personal de esta unidad es conocedor de los servicios ofrecidos?					
28	¿El personal de esta división simplifica los procesos de acuerdo a sus requerimientos?					
<b>Dimensión atención</b>						
29	¿Observo mejoras en el servicio brindado en esta unidad?					
30	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?					
31	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?					
32	¿El personal de la UGEL le permitió el tiempo que requería para atender su tema?					

Fuente: Cifuentes, R. (2017)

### Anexo 3. Constancia de validación de instrumentos.

#### Validación de Expertos de contenido del instrumento.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>								
<b>Dimensión valor percibido</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
01	¿Los empleados de esta unidad brindan un servicio oportuno y de calidad a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?	√		√		√		
02	¿Los empleados públicos de esta unidad informan con prontitud y veracidad sobre todos los aspectos de sus condiciones de trabajo?	√		√		√		
03	¿Se entrega una resolución directiva con rápida atención?	√		√		√		
04	¿Una visa de certificado de estudio recibe atención rápida?	√		√		√		
<b>Dimensión confianza</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
05	¿Los empleados de este departamento conocen bien su campo, lo que les permite brindar a los usuarios respuestas claras y concisas a sus preguntas?	√		√		√		
06	¿Cuándo estabas recibiendo atención, el responsable de la UGEL demostró seguridad respetando tu privacidad?	√		√		√		
07	¿El equipo administrativo le dio el tiempo que necesitaba para hacer preguntas sobre su problema?	√		√		√		
08	¿Los empleados de este departamento siempre tratan a los clientes con cortesía y amabilidad?							
<b>Dimensiones expectativas</b>								
09	¿Los horarios de trabajo en esta unidad son adaptables y flexibles?	√		√		√		

10	¿Los intereses de sus usuarios son una prioridad para este dispositivo?	√		√		√		
11	¿El personal administrativo de la UGEL lo escuchó con atención y lo trató con respeto?	√		√		√		
12	¿ El personal de la UGEL describió de forma completa y sencilla el proceso de solicitud?							
<b>Dimensión atención</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	¿El entorno físico de la unidad es acogedor, encantador y bien cuidado?	√		√		√		
14	¿La tecnología y el equipo de esta unidad son actuales?	√		√		√		
15	¿La UGEL emplea a personas amables que están ansiosas por ayudar y educar a los clientes?	√		√		√		
16	¿Cuándo estás dentro de las instalaciones de la UGEL, te sientes a gusto?	√		√		√		
<b>VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO</b>								
<b>Dimensión valor percibido</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
17	¿Me doy cuenta de que esta unidad está brindando un mejor servicio ahora?	√		√		√		
18	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?	√		√		√		
19	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?	√		√		√		
20	¿El personal de la UGEL le dio el tiempo que necesitaba para abordar su problema?	√		√		√		
<b>Dimensión confianza</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
21	¿Sabes que no experimentarás ningún tipo de inconveniente al ofrecer un servicio en esta unidad?	√		√		√		
22	¿Las unidades de atención se preocupan por brindar un buen servicio?	√		√		√		

23	¿El personal de la UGEL se siente confiado al tratar con usted?	√		√		√		
24	¿La UGEL desconfió de los documentos que usted proporcionó al realizar un trámite?	√		√		√		
<b>Dimensiones expectativas</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
25	¿El servicio de esta unidad se personaliza para satisfacer sus necesidades como usuario?	√		√		√		
26	¿El personal de la unidad es claro en sus solicitudes de explicaciones o información?	√		√		√		
27	¿El personal de esta unidad es conocedor de los servicios ofrecidos?	√		√		√		
28	¿El personal de esta división simplifica los procesos de acuerdo a sus requerimientos?	√		√		√		
<b>Dimensión atención</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
29	¿Observó mejoras en el servicio brindado en esta unidad?	√		√		√		
30	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?	√		√		√		
31	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?	√		√		√		
32	¿El personal de la UGEL le permitió el tiempo que requería para atender su tema?	√		√		√		

Opinión: Aplicable ( X ) No aplicable ( )

  
 Santos Gonzalo Silupu Del Rosario.  
 DNI: 00234310  
 Doctor en Educación.  
 Experto

**Validación de Expertos de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>								
<b>Dimensión valor percibido</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Los empleados de esta unidad brindan un servicio oportuno y de calidad a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?	√		√		√		
02	¿Los empleados públicos de esta unidad informan con prontitud y veracidad sobre todos los aspectos de sus condiciones de trabajo?	√		√		√		
03	¿Se entrega una resolución directiva con rápida atención?	√		√		√		
04	¿Una visa de certificado de estudio recibe atención rápida?	√		√		√		
<b>Dimensión confianza</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
05	¿Los empleados de este departamento conocen bien su campo, lo que les permite brindar a los usuarios respuestas claras y concisas a sus preguntas?	√		√		√		
06	¿Cuándo estabas recibiendo atención, él responsable de la UGEL demostró seguridad respetando tu privacidad?	√		√		√		
07	¿El equipo administrativo le dio el tiempo que necesitaba para hacer preguntas sobre su problema?	√		√		√		
08	¿Los empleados de este departamento siempre tratan a los clientes con cortesía y amabilidad?							
<b>Dimensiones expectativas</b>								
09	¿Los horarios de trabajo en esta unidad son adaptables y flexibles?	√		√		√		
10	¿Los intereses de sus usuarios son una prioridad para este dispositivo?	√		√		√		

11	¿El personal administrativo de la UGEL lo escuchó con atención y lo trató con respeto?	√		√		√		
12	¿ El personal de la UGEL describió de forma completa y sencilla el proceso de solicitud?							
<b>Dimensión atención</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	¿El entorno físico de la unidad es acogedor, encantador y bien cuidado?	√		√		√		
14	¿La tecnología y el equipo de esta unidad son actuales?	√		√		√		
15	¿La UGEL emplea a personas amables que están ansiosas por ayudar y educar a los clientes?	√		√		√		
16	¿Cuando estás dentro de las instalaciones de la UGEL, te sientes a gusto?	√		√		√		
<b>VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO</b>								
<b>Dimensión valor percibido</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
17	¿Me doy cuenta de que esta unidad está brindando un mejor servicio ahora?	√		√		√		
18	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?	√		√		√		
19	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?	√		√		√		
20	¿El personal de la UGEL le dio el tiempo que necesitaba para abordar su problema?	√		√		√		
<b>Dimensión confianza</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
21	¿Sabes que no experimentarás ningún tipo de inconveniente al ofrecer un servicio en esta unidad?	√		√		√		
22	¿Las unidades de atención se preocupan por brindar un buen servicio?	√		√		√		

23	¿El personal de la UGEL se siente confiado al tratar con usted?	√		√		√		
24	¿La UGEL desconfió de los documentos que usted proporcionó al realizar un trámite?	√		√		√		
<b>Dimensiones expectativas</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
25	¿El servicio de esta unidad se personaliza para satisfacer sus necesidades como usuario?	√		√		√		
26	¿El personal de la unidad es claro en sus solicitudes de explicaciones o información?	√		√		√		
27	¿El personal de esta unidad es conocedor de los servicios ofrecidos?	√		√		√		
28	¿El personal de esta división simplifica los procesos de acuerdo a sus requerimientos?	√		√		√		
<b>Dimensión atención</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
29	¿Observó mejoras en el servicio brindado en esta unidad?	√		√		√		
30	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?	√		√		√		
31	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?	√		√		√		
32	¿El personal de la UGEL le permitió el tiempo que requería para atender su tema?	√		√		√		

Opinión: Aplicable ( X ) No aplicable ( )

Kevin Alex Melgar Ojeda.

DNI: 00251824

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Experto

**Validación de Expertos de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>								
<b>Dimensión valor percibido</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>01</b>	¿Los empleados de esta unidad brindan un servicio oportuno y de calidad a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?	√		√		√		
<b>02</b>	¿Los empleados públicos de esta unidad informan con prontitud y veracidad sobre todos los aspectos de sus condiciones de trabajo?	√		√		√		
<b>03</b>	¿Se entrega una resolución directiva con rápida atención?	√		√		√		
<b>04</b>	¿Una visa de certificado de estudio recibe atención rápida?	√		√		√		
<b>Dimensión confianza</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>05</b>	¿Los empleados de este departamento conocen bien su campo, lo que les permite brindar a los usuarios respuestas claras y concisas a sus preguntas?	√		√		√		
<b>06</b>	¿Cuándo estabas recibiendo atención, el responsable de la UGEL demostró seguridad respetando tu privacidad?	√		√		√		
<b>07</b>	¿El equipo administrativo le dio el tiempo que necesitaba para hacer preguntas sobre su problema?	√		√		√		
<b>08</b>	¿Los empleados de este departamento siempre tratan a los clientes con cortesía y amabilidad?							
<b>Dimensiones expectativas</b>								
<b>09</b>	¿Los horarios de trabajo en esta unidad son adaptables y flexibles?	√		√		√		
<b>10</b>	¿Los intereses de sus usuarios son una prioridad para este dispositivo?	√		√		√		

11	¿El personal administrativo de la UGEL lo escuchó con atención y lo trató con respeto?	√		√		√		
12	¿ El personal de la UGEL describió de forma completa y sencilla el proceso de solicitud?							
<b>Dimensión atención</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	¿El entorno físico de la unidad es acogedor, encantador y bien cuidado?	√		√		√		
14	¿La tecnología y el equipo de esta unidad son actuales?	√		√		√		
15	¿La UGEL emplea a personas amables que están ansiosas por ayudar y educar a los clientes?	√		√		√		
16	¿Cuándo estás dentro de las instalaciones de la UGEL, te sientes a gusto?	√		√		√		
<b>VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO</b>								
<b>Dimensión valor percibido</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
17	¿Me doy cuenta de que esta unidad está brindando un mejor servicio ahora?	√		√		√		
18	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?	√		√		√		
19	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?	√		√		√		
20	¿El personal de la UGEL le dio el tiempo que necesitaba para abordar su problema?	√		√		√		
<b>Dimensión confianza</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
21	¿Sabes que no experimentarás ningún tipo de inconveniente al ofrecer un servicio en esta unidad?	√		√		√		
22	¿Las unidades de atención se preocupan por brindar un buen servicio?	√		√		√		

23	¿El personal de la UGEL se siente confiado al tratar con usted?	√		√		√		
24	¿La UGEL desconfió de los documentos que usted proporcionó al realizar un trámite?	√		√		√		
<b>Dimensiones expectativas</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
25	¿El servicio de esta unidad se personaliza para satisfacer sus necesidades como usuario?	√		√		√		
26	¿El personal de la unidad es claro en sus solicitudes de explicaciones o información?	√		√		√		
27	¿El personal de esta unidad es conocedor de los servicios ofrecidos?	√		√		√		
28	¿El personal de esta división simplifica los procesos de acuerdo a sus requerimientos?	√		√		√		
<b>Dimensión atención</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
29	¿Observó mejoras en el servicio brindado en esta unidad?	√		√		√		
30	¿Está satisfecho con el nivel de servicio que se le ofreció?	√		√		√		
31	¿El equipo administrativo de la UGEL lo trató con destreza?	√		√		√		
32	¿El personal de la UGEL le permitió el tiempo que requería para atender su tema?	√		√		√		

Opinión: Aplicable ( X ) No aplicable ( )

  
**Iris Araceli Mondragón Gonzales.**  
**DNI: 16795316**  
**Doctor en educación.**  
**Experto**

## Anexo 4. Prueba de normalidad

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad_del_servicio	,137	90	,000	,933	90	,000
Satisfaccion_del_Usuario	,192	90	,000	,946	90	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 5. Prueba de confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	22,2
	Excluido <sup>a</sup>	70	77,8
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	22,2
	Excluido <sup>a</sup>	70	77,8
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	16

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	16

## Anexo 6 : Prueba de hipótesis según la prueba estadística Rho Spearman.

### Correlaciones

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Correlaciones

			Trato amable	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Trato amable	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Correlaciones

			Competencias personales	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Competencias personales	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Correlaciones**

			Infraestructura	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Correlaciones**

			Calidad del servicio	Satisfaccion del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfaccion del usuario	Coefficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

**Anexo 7: Cuadro de datos.**

Encuestado	Calidad del Servicio																Satisfacción del Usuario															
	Capacidad de respuesta				Trato amable				Competencias Personales				Infraestructura				Valor Percibido				Confianza				Expectativas				Atención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	
2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	
6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
7	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	
8	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4
13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
20	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	1	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
22	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
24	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3
26	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
29	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
32	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	2	2
36	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
38	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
39	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
41	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
42	2	2	1	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
45	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3

44	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3		
45	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3		
46	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
47	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
48	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
49	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	
50	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
51	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3
52	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	2
53	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
55	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	4	1	3	3	2	1	2	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
60	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3
61	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
64	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
66	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3
67	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
68	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4
70	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	1	2
71	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3
75	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
76	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
77	2	2	1	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
78	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
79	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3
82	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
83	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	1	2
84	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
85	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
86	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
88	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
89	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3
90	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4