

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018

Tesis

Para optar el Grado de Maestra en Gestión Pública

Autora, Lic. María José Muñoz Morán

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Orlando Sigifredo Ecca López. (Presidente) _____

Mg. Armina Isabel Morán Baca (Secretaria) _____

Mg. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Miembro) _____

Tumbes 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018

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

Lic. María José Muñoz Morán (Ejecutora) María José Muñoz Morán

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto (Asesor)

Código ORCID 0000-0003-2917-9959

DNI 02875229

Tumbes 2021

Acta de sustentación de Tesis



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

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los diecisiete días del mes de julio del año dos mil veintiuno, a las diecisiete horas, en la modalidad virtual por plataforma google meet, <https://meet.google.com/ogf-gfoh-vyr>, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 151-2019/UNTUMBES-EPG-D; Mg. Orlando Sigifredo Ecça López (Presidente); Mg. Armina Isabel Moran Baca (Secretaria) y Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Miembro); y con Resolución Directoral N° 0187-2021/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: **Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018**; presentado por la maestrante de Gestión Pública, María José Muñoz Morán, asesorada por el Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto, con DNI N° 02875229

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **SOBRESALIENTE**, dando cumplimiento al artículo 91 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado, con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 17 de julio de 2021.

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López
DNI N° 02679361
Presidente de Jurado

Mg. Armina Isabel Moran Baca
DNI N° 00236697
Secretaria de Jurado

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo
DNI N° 00230120
Vocal de Jurado

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I	11
1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. EL PROBLEMA	15
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4. OBJETIVOS.....	16
CAPÍTULO II	18
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	18
2.1. BASES TEÓRICOS CIENTÍFICAS	18
2.2. ANTECEDENTES.....	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	36
CAPÍTULO III	37
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	37
3.1. HIPÓTESIS	37
3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	38
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	39
3.4. PROCEDIMIENTOS.....	40
3.5. ANÁLISIS	41
3.6. METODOLOGÍA	41
3.7. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.	43
CAPITULO IV.....	45

4. DISCUSIÓN Y DISCUSIÓN	45
4.1. RESULTADOS.....	45
4.2. DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO V	53
5. CONCLUSIONES.....	53
CAPÍTULO VI.....	55
6. RECOMENDACIONES	55
CAPÍTULO VII.....	56
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	56
CAPÍTULO VIII.....	60
8. ANEXOS	60

ÍNDICE DE CUADRO

	Página
Cuadro 1: Dimensiones de la calidad del servicio.	28
Cuadro 2: Calidad del Servicio	39
Cuadro 3: Satisfacción del Usuario	39
Cuadro 4: Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario....	45
Cuadro 5: Influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario	47
Cuadro 6: Influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario.	48
Cuadro 7: Influencia de la Calidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario	49
Cuadro 8: Influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario	50
Cuadro 9: Influencia de los Tangibles en la Satisfacción del Usuario	52

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Matriz de Consistencia	61
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	62
Anexo 3: Cuestionario dirigido a los Colaboradores del Distrito de Educación variable: Calidad del Servicio	64
Anexo 4: Cuestionario dirigido a los Usuarios del Distrito de Educación 12D02 para medir la variable: Satisfacción del Usuario	66
Anexo 5: Escala Valorativa.....	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Fue una investigación de carácter descriptivo, correlacional, cuantitativa, transversal y no experimental, con una población de 4 800 usuarios y una muestra de 95, utilizando la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 26 preguntas en escala de Likert. Las dimensiones de la variable calidad de servicio fueron la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y para la variable satisfacción del usuario las dimensiones investigadas fueron la calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y las expectativas. Los resultados fueron que existió influencia positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y entre las dimensiones y la satisfacción, aceptándose las hipótesis de trabajo al presentar los coeficientes Rho de Spearman positivos con significación bilateral aceptable.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles

ABSTRACT

The present research aimed to determine the influence of service quality on user satisfaction in the Education District 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. It was a descriptive, correlational, quantitative, cross-sectional research and not experimental, with a population of 4,800 users and a sample of 95, using the survey technique with a questionnaire made up of 26 questions on a Likert scale. The dimensions of the service quality variable were reliability, security, responsiveness, empathy, tangible elements, and for the user satisfaction variable the dimensions investigated were perceived technical quality, perceived value, trust and expectations. The results were that there was a positive influence between the quality of service and user satisfaction and between the dimensions and satisfaction, accepting the working hypotheses by presenting the positive Spearman Rho coefficients with acceptable bilateral significance.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, reliability, security, responsiveness, empathy, tangible elements.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

Actualmente el mundo viene sufriendo cambios constantes y “lo hace a un ritmo acelerado, frente a esa realidad, las administraciones públicas también han cambiado, la necesidad de generar nuevas formas de interrelación con sus mandantes, reformular sus estructuras” (EKOS, 2015), mejorar sus servicios, “implementar soportes tecnológicos, propiciar cambios culturales en sus funcionarios, adecuar nuevos espacios físicos y virtuales y, de manera general, direccionar su gestión hacia un modelo de excelencia que posiciona como eje central de todos sus esfuerzos al ciudadano.” (EKOS, 2015)

Frente a esta realidad las administraciones públicas, posicionan sus modelos de gestión a fin de garantizar la prestación de un servicio que cumpla con un alto nivel de satisfacción y participación del ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos agregar que Boza (2011)

Una organización puede tener los mejores procesos del mundo, pero si su sistema de gestión es débil no se implantará la estrategia de manera efectiva, al mismo tiempo, una organización puede tener la mejor estrategia en el mundo, pero de nada servirá si los funcionarios son incapaces de traducir la estrategia en planes operativos para ejecutarlos y alcanzar las metas propuestas. La unión entre la estrategia y la operación es un efectivo sistema de gestión directivo: conjunto de funciones, actividades,

responsabilidades, reglas y procesos que determinan la toma de decisiones de la organización.

El objetivo de la administración pública es brindar servicios o productos específicos suministrados por las diferentes entidades creadas para tal fin, enfocadas en incrementar los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción en los ciudadanos, para cumplir este propósito se debe crear un enfoque integral basado en el direccionamiento estratégico y administración del talento humano como ente ejecutor del buen servicio que garantice el cumplimiento de los estándares de calidad, ajustándose a sistemas de control que determinan transparencia en cada proceso a través de la mejora continua.

Además, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

Establece que las Administraciones Públicas Iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La orientación a la calidad en la gestión pública supone maximizar la creación de valor público, por lo que tiene que responder al principio de gestión para resultados. Ello supone un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua. (CLAD, 2008)

También encontramos lo siguiente:

En lo que respecta a Ecuador, en su efecto es innegable el mejoramiento de sus instituciones públicas en los últimos 10 años, pasando de un diseño institucional descuidado, ineficiente y obsoleto tanto en las competencias asignadas a sus organismos como en la calidad de sus

servicios a un modelo de gestión encaminado a satisfacer las necesidades ciudadanas. En esta ruta hay muchos desafíos pendientes para estas instituciones, así como retos para estar a la vanguardia en servicio y calidad que a diario desean lograr una administración pública más ágil y eficiente. (EKOS, 2015)

En la actualidad se puede observar:

A ciudadanos que realizan largas filas para acceder a los servicios de alguna entidad pública ecuatoriana, sin imaginarse que es el inicio de una odisea, puesto que aquellos trámites excesivos y tediosos de poca capacidad de respuesta se convertirían inmediatamente en quejas por la mala atención del servidor público ante los requerimientos del usuario, naturalmente por trámites burocráticos. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 establece que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Dentro de este marco, se puede establecer que “en todo estado de derecho las administraciones públicas deben priorizar las necesidades y expectativas de los ciudadanos a fin de establecer que la razón del servicio público es el reconocimiento del ciudadano como ente rector y razón de ser de la entidad” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Sobre la base de las consideraciones anteriores el Ministerio de Educación, en su arduo trabajo por transformar la educación en todos sus niveles, se preocupó por

ejecutar una política de calidad que proporcione servicios efectivos de atención ciudadana, a la comunidad educativa, es decir que logre la satisfacción del usuario a través de un proceso de mejora continua (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). Por consiguiente, “estandarizar los procesos de atención ciudadana en todas las direcciones distritales, con el propósito de disminuir las quejas y plazos de entrega de los servicios solicitados” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En la Dirección Distrital 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, en el periodo 2018 los usuarios se quejan ante las autoridades, debido reclamando que los funcionarios no cumplen con los plazos de entrega que establece el Módulo de Gestión Ciudadana, generándose trámites vencidos, en consecuencia, el uso inadecuado de la herramienta tecnológica por parte de los funcionarios responsables de áreas causa el no cumplimiento de los objetivos de calidad del MINEDUC.

Dicho de otro modo, estas deficiencias conllevan a la insatisfacción de los usuarios al solicitar los 49 procesos vinculados al Módulo de Gestión de Atención Ciudadana (MOGAC), observándose una actitud de los colaboradores poco favorable hacia el entendimiento y comprensión de los servicios que los usuarios demandan día a día. Estas conductas laborales son de gran preocupación e incomodidad a los ciudadanos, percibiéndose que los usuarios de esta jurisdicción al realizar una acción administrativa relacionados con el quehacer institucional no están satisfechos, teniendo los ciudadanos que acudir con mayor frecuencia, situación que demanda tiempo y costo.

Asimismo, los canales de comunicación se consideran poco efectivos porque la información orientada al público tiene poca visibilidad, generándose un ambiente de confusión ente la ciudadanía y la institución, trayendo como consecuencia la insatisfacción del usuario en el Dirección Distrital 12D02.

1.2. EL PROBLEMA

1.2.1. Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

1. “¿Cuál es la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?
2. ¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?
3. ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?
4. ¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?
5. ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?”

1.3. JUSTIFICACIÓN

Debido a los escasos estudios similares dentro del ámbito local, servirá de antecedente o trabajos previos para nuevas investigaciones y réplicas en otras entidades, debido a que proporcionará información relevante. El siguiente trabajo

muestra la operacionalización de las variables y el diseño de instrumentos de medición, en el contexto del Distrito 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, información que servirá de modelo para aplicarlo a otros Distritos que necesiten verificar los niveles de gestión administrativa.

Los resultados, son de gran importancia para las autoridades y funcionarios del Distrito 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, permitirá identificar la calidad de los servicios que ofrece esta dependencia, específicamente en el control de los plazos que se establecen en el Módulo de Gestión Ciudadana, determinando la eficiencia y eficacia mediante la estadística de ingreso y resolución de trámites.

La presente investigación beneficiará al Distrito, debido que al saber las dificultades que tienen los funcionarios al atender a la ciudadanía se podrá implementar correctivos que proporcionen servicios de calidad, logrando la satisfacción del usuario a través de un proceso de mejora continua.

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos:

1. Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018.
2. Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018.

3. Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.
4. Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.
5. Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICOS CIENTÍFICAS

Actualmente la importancia de ofrecer un servicio es más importante en el mercado de los consumidores los cuales son cada vez muy exigentes y tiene una gran importancia en el beneficio de la calidad que permita cumplir expectativas se han desarrollado muchas técnicas que permitan y asegurar la calidad de los productos ofrecidos por las industrias proveedoras de servicios.

2.1.1. Calidad

Calidad de servicio.

En esta encontramos dos conceptos: calidad y servicio.

a. Calidad. - Sean en productos tangibles o servicios que no pueden definirse fácilmente, sin embargo, podemos decir que es lo que los clientes perciben o bien juzgan en función de lo que quieren. Se puede definir la calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes.

b. Servicio. - Debe de estar presente en todos los aspectos del negocio en donde hay alguna interacción con el cliente, el servicio a los clientes es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministro con el fin de que el cliente

obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure en el uso correcto del mismo.

c. Calidad de Servicio. - La calidad del servicio es muy importante, se obtiene mayores beneficios, menores costes y cuotas de mercados superiores, es ahí donde radica su medición. La calidad de servicio es un hábito desarrollado para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, útil oportuno y seguro aún bajo situaciones imprevistas. Un servicio es un elemento físico en su totalidad generadas por el proveedor para satisfacer al cliente, posee tres características típicas que explican la complejidad de su estudio.

d. Fiabilidad- Dimensión de la calidad del servicio. Implica consistencia en la prestación del servicio, lo que significa que la empresa proporciona el servicio correctamente en el momento preciso y que cumple sus promesas.

e. Seguridad. – El personal de la institución debe de transmitir confianza a los clientes a través de su comportamiento, brindándole así al cliente la suficiente libertad y seguridad para realizar cualquier actividad en la institución, asimismo la atención de los empleados debe ser con total amabilidad y sobre todo un empleado debe tener los conocimientos suficientes para atender las interrogantes del cliente.

f. Capacidad de respuesta. - Se refiere a la ayuda en las necesidades que pueda tener los clientes en una manera eficiente y con prontitud, en este sentido la institución educativa debe de destinar personal pertinente para cumplir con esta dimensión en la calidad de servicio educativo.

g. Empatía. - La empatía también refiere a una atención personalizada que se da a un cliente, así como la interrelación que existe con ellas, y sobre todo la comprensión del mensaje que se quiere dar infiriendo a cumplir los deseos del cliente.

h. Elementos tangibles. - La institución debe tener equipamiento moderno, sus instalaciones deben de ser atractivas, el personal de servicio y administrativo deben de tener orden y limpieza, y su publicidad debe de ser visualmente atrayentes.

i. Intangibilidad. - No es objeto que pueda poseer o palpase, es más bien un beneficio que compra al usuario.

j. Heterogeneidad. - El resultado del servicio depende de quien lo lleva a cabo y de las circunstancias bajo las que se genera; su percepción depende de la persona que lo contrata.

k. Inseparabilidad. - Este concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve envuelto en el mismo.

2.1.2. Teorías.

Calidad.

Ishikawa (1988) señala que “la calidad se define como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, de utilidad y siempre satisfactorio para el consumidor.”

Además Deming (1989) sobre la calidad establece que es “como el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Por otro lado Crosby (1991), indica que “la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo”.

Para aportar a este concepto tenemos a Albrecht (1994) quien afirma que la calidad es La medida en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un

problema o agrega valor para alguien. No solo es un sentimiento, una creencia, un valor o un compromiso, es una medida que refleja un juicio respecto del valor recibido. Este, implica necesariamente criterios subjetivos y objetivos de quien lo recibe.

A continuación Domínguez (2006), “define a la calidad como la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.

Y Martínez (2005) señala que la calidad “se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. Entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable”.

Etapas de la calidad

Sobre las etapas de la calidad James (2001) establece lo siguiente:

El proceso de la evolución de las actividades relacionadas con la calidad se realiza en cuatro etapas:

Etapa 1: mediante inspección. Calidad idea primitiva de calidad en la que al final del proceso se comparaba el producto con un estándar determinado. Esta etapa coincide con la revolución industrial;

Etapa 2: Control estadístico de la calidad. El precursor de esta etapa fue Shewhart. Demuestran que mayores controles y la investigación final de toda la producción no era sinónimo de una mejor calidad, lo óptimo es establecer un control a muestras planificadas;

Etapa 3: Aseguramiento de la calidad. La calidad no puede sólo limitarse al reconocimiento y medición, sino que debía planificarse y

contemplarla sistémicamente en toda la organización;

Etapa 4: La calidad como estrategia competitiva. En esta etapa la calidad pasa a ser de interés para la dirección, se relaciona con rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro de la planificación estratégica. Se convierte en un factor clave de competitividad. (p. 40)

Servicio

En el siguiente apartado se expondrán diferentes teorías sobre el servicio.

Contamos con Kotler (1997) que manifiesta que “el servicio es como cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible y sin transmisión de propiedad, cuya prestación puede ir ligada o no a un producto físico”.

De igual manera Müller (2001) “puntualiza que un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente”.

Así también Evans & Lindsay (2008) establecen que “un servicio es cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”.

Del mismo modo Tschohl, (2011) indica que:

El servicio es vender puesto, que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más. Un buen servicio puede restablecer la lealtad hacia la marca, la confianza y la intención de volver a comprar. En la actualidad, incluye aspectos como localización conveniente, amplitud de la gama que se ofrece a su elección, posición dominante en la categoría y rapidez en las transacciones. Puede, incluso, significar precios

competitivos. Sin embargo, muchos aspectos del servicio permanecen sin cambios, como la cortesía de los empleados, conocimiento del producto, disposición y entusiasmo para ayudar al cliente.

Calidad del servicio

Referente a calidad del servicio podemos destacar a los siguientes autores.

Primero encontramos a Müller (2001) quien establece que:

La calidad del servicio, consiste en que el servicio recibido es igual al servicio esperado. Otros autores como Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993), consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. La calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos con otras personas.

Por otro lado, Ruiz-Olalla (2001) manifiesta:

Como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción. También afirma que la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Luego Mendoza (2009) declara que:

El atributo que contribuye, fundamentalmente a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. La calidad del servicio hoy en día se a vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones

que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Así como Alet (2002) indica sobre la calidad del servicio que:

Se entiende desde el punto de vista de la percepción del cliente sobre el servicio, y no por las características intrínsecas del servicio ofrecido. El cliente es quien decide si el servicio es o no bueno, pues el mismo evalúa si está o no adaptado a sus exigencias, a pesar de que este tenga muy buenos procesos o que la empresa lo considere bueno. Un excelente servicio prestado no compensará un artículo de inferior calidad a la esperada, pero seguro que un mal servicio al cliente puede anular completamente un producto fenomenal.

Del mismo modo Cottle (1991) manifiesta que:

Una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio, consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, enfatizando la determinación de cuál es el problema que el cliente espera le resuelvan y cuál es el nivel de bienestar que espera le proporcionen.

Requisitos para la calidad de servicio

Antes que todo Alet (2002) señala que:

Existen dos condiciones que la organización debe cumplir para lograr la calidad de servicio: 1) La integración y coherencia de las actividades permitirá desempeñarlas con eficacia, productividad y rapidez. Entre los mecanismos a usar para lograr esta coherencia se encuentran: La tecnología (usando equipos y procedimientos que faciliten la operación); Incentivos al recurso humano.

Estructura. Por ejemplo, una estructura más plana y basada en el trabajo equipo: Manejo del recurso humano. Por ejemplo, proporcionando capacitación, especialmente al personal base de la organización Alet (2002).

Cultura. Estableciendo una cultura de calidad, de innovación y de trabajo integrado y cohesionado entre recurso humano, procesos, tecnología y mercadeo Alet (2002).

Asimismo, que debe haber un aprendizaje interno y externo.

Por aprendizaje externo: se entiende lo que la compañía aprende de las mejores prácticas, de los competidores y de los clientes Alet (2002).

El aprendizaje interno: se relaciona con las capacidades que usualmente tienen que ver con el conocimiento, talentos y creatividad del personal que se desempeña directamente en la operación, es decir, directamente originando el producto y asociado al cliente Alet (2002).

Proceso de la calidad del servicio

Gracias a Evans & Lindsay (2008) entendemos que los procesos de la calidad del servicio:

Describen un proceso de la calidad impulsada por el cliente que se inicia con las necesidades y expectativas de los clientes. Las verdaderas necesidades y expectativas del cliente se conocen como calidad esperada. Este tipo de calidad es la que el cliente supone que recibirá del producto. Esto se traduce en especificaciones para los productos y servicios. Luego se obtiene la calidad real que es el resultado del proceso de producción y la que se entrega al cliente. Sin embargo, la calidad real puede ser muy diferente a la calidad esperada. Por ejemplo, los esfuerzos ineficaces de investigación de mercado podrían evaluar en forma incorrecta las verdaderas necesidades y

expectativas de los clientes. Después los clientes evaluarán las percepciones de calidad y desarrollo (calidad percibida) comparando sus expectativas (calidad esperada) con lo que reciben (calidad real). Si la calidad esperada es más alta que la real, es posible que el cliente se sienta insatisfecho. Sin embargo, si la calidad real supera las expectativas, el cliente se sentirá satisfecho e incluso sorprendentemente encantado. Entender estas relaciones requiere un sistema de medición de la satisfacción del cliente, así como la capacidad de utilizar su retroalimentación para mejorar.

2.1.3. Dimensiones de la calidad del servicio

En el estudio de Grönroos (1984) se divide la calidad percibida del servicio en dos dimensiones:

Calidad técnica y calidad funcional. La primera dimensión hace referencia a “qué” es recibido por el consumidor, y la segunda a “cómo” es entregado el servicio. Esta última dimensión es la más importante, y hace referencia a la interacción psicológica que sucede durante el intercambio. Esto significa que no sólo sucede la percepción de la interacción con quien entrega el servicio, sino también con el entorno del servicio.

Además, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), explican que:

Las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples dimensiones. Estos factores representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio. Las dimensiones a considerar dentro de la medición de la calidad de servicio, en la cual tradicionalmente se ha tenido en cuenta dos grandes tipos:

- a.** Dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el servicio, como: Fiabilidad. Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta. Disponibilidad para ayudar a los clientes a proveer el servicio con prontitud. Seguridad. El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Empatía. La empatía de un servicio esmerado, individualizado, que satisfaga necesidades.

- b. Dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio. Es la parte visible de la oferta como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.

Gestión de la calidad

Por consiguiente, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) dicen que

Un cliente percibe un servicio como de alta calidad cuando su experiencia concreta con la empresa iguala o supera sus expectativas iniciales. De este modo podemos definir la calidad del servicio desde la óptica de las percepciones de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. El papel que juegan las expectativas del cliente en la valoración de la calidad del servicio es, por tanto, de trascendental importancia. Por ello, se hace necesario profundizar en dos aspectos clave relacionados con las mismas: por un lado, determinar qué factores influyen en estas expectativas y, por otro lado, descubrir qué dimensiones del servicio son aquéllas en las que se fija el cliente para valorar su congruencia con dichas expectativas. Las deficiencias que los clientes perciben en la calidad de los servicios:

- a) No saber qué esperan los usuarios.
- b) Establecer normas de calidad equivocadas.
- c) No prestar correctamente el servicio.

d) No entregar lo que se promete

Las dimensiones o aspectos en los que fijan los clientes para valorar la calidad de un servicio lo podemos encontrar en el cuadro 1.

Satisfacción del usuario.

Engloba a todas las personas que hacen posible el funcionamiento del centro: profesores, personal administrativo y de mantenimiento, etc. Para Donabedian (1983) “la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención”.

Cuadro 1: Dimensiones de la calidad del servicio.

Dimensión	Contenido
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal de la empresa.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
Profesionalidad	Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
Accesibilidad	Accesible y fácil de contactar.
Cortesía	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
Credibilidad	Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
Seguridad	Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
Comunicación	Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.
Comprensión del cliente	Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Fuente: Zeithaml (1993).

Calidad funcional. - se puede considerar a nivel de funciones y eficacia que el cliente solicita.

Calidad técnica percibida. Podemos señalar que es el nivel profesional con el fin de evaluar los colaboradores de éstos, para profundizar “la calidad técnica y relacional de haber proporcionado atención y por lo tanto contribuir a la satisfacción de sus necesidades implícitas y explícitas con el fin de ser eficaces ganancias en salud y calidad de vida” Zeithalml (1988).

Valor percibido. El concepto de valor percibido fue definido por Zeithalml (1988) como el “juicio general que realiza el cliente acerca de la utilidad de un producto basándose en las percepciones de lo que da y lo que recibe”.

Confianza. “Es la seguridad que el cliente tiene en los beneficios de una determinada marca, producto o servicio. La confianza se gana en cada contacto y en cada uso del producto. Su base reside en la credibilidad, la imagen y las experiencias pasadas” Zeithalml (1988).

Expectativas. Son las experiencias o circunstancias obtenidas del cliente como parte del servicio.

Teorías de la Satisfacción del Usuario (cliente)

Para Lovelock, Reynoso, D’Andrea, & Huete (2004):

El cliente encuentra valor porque los beneficios que recibe en la prestación del servicio son superiores a los costos relacionados con su obtención. Para las empresas, una relación valiosa es aquella que resulta rentable desde el punto de vista financiero en el transcurso del tiempo y en la cual los beneficios de atender a un cliente pueden ir más allá de los ingresos e incluir intangibles, tales como el conocimiento y placer obtenido al trabajar con ese cliente. Una buena relación de trabajo entre dos partes implica que ambas se relacionan en forma positiva, en lugar de sólo limitarse a la realización de una serie de

transacciones casi anónimas. En una relación saludable y rentable, ambas partes tienen incentivos para asegurarse de que la relación dure muchos años.

De la misma manera Brown, (1992), señala que “La atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización. Se trata de la filosofía y la cultura de la empresa, la forma de atender al cliente”.

También encontramos que Hofstadt Román (2005):

La atención al cliente es el reflejo que la empresa tendrá para un buen servicio y depende de algunos factores que implican una buena atención al cliente como:

1. Conseguir que el cliente hable para poder concretar su demanda o necesidad.
2. Escuchar, se hace especialmente importante el manejo de la escucha y activar la retroalimentación.
3. Demostrar amabilidad y simpatía hacia el interlocutor, para ello utilizaremos la sonrisa resultado fundamental.
4. Mostrar interés y eficacia eso determina que el cliente extraiga su inferencia y nos califiquen.

El aporte de Summers (2006), es el siguiente:

Con el propósito de satisfacer consistentemente a los clientes, las organizaciones eficientes deben:

1. Determinar quiénes son sus clientes.
2. Precisar cuáles son los factores críticos de éxito que les permitirán responder a las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes.
3. Establecer procesos efectivos que les permitan generar productos y servicios acordes con las necesidades, requerimientos y expectativas de

sus clientes.

4. Enfocarse en la medición y mejora de sus procesos.
5. Desarrollar, en las posiciones directivas, el nivel de compromiso y participación, necesarios para alcanzar el éxito organizacional.

Atención a la satisfacción del cliente

Según Kotler (s.f.), en su investigación:

La mayor parte de las empresas presta más atención a su cuota de mercado que a la satisfacción de sus clientes. Esto es un error. La participación de mercado se ha convertido en una medición retrospectiva, mientras que la satisfacción del cliente representa un indicador prospectivo. En caso de que la satisfacción del cliente empiece a mostrar un deterioro, pronto se reflejarán las consecuencias en una pérdida de participación de mercado. Es necesario que las empresas supervisen y mejoren el nivel de satisfacción de sus cuentas. Cuanta más alta sea su satisfacción, mayor será la fidelidad.

A continuación, se presentan cuatro hechos importantes: 1. La adquisición de clientes nuevos puede costar de cinco a diez veces más que los costos para satisfacer y conservar a los clientes actuales. 2. La compañía promedio pierde entre un 10 y un 20 por ciento de sus clientes cada año. 3. Una reducción de 5 por ciento en la tasa de abandono de los clientes puede representar un incremento de la rentabilidad del 25 al 85 por ciento, dependiendo de la industria en cuestión. 4. La rentabilidad de los clientes suele aumentar a lo largo de la vida del cliente en la empresa. Asimismo, conseguir la satisfacción del cliente es necesario, pero no suficiente. En mercados sumamente competitivos, los índices de satisfacción del cliente sólo logran predecir de manera vaga la lealtad del cliente.

Por lo general, las compañías pierden un cierto porcentaje de sus clientes satisfechos, por lo que es necesario que se enfoquen en retenerlos. Incluso los

índices de fidelidad pueden llevarnos a conclusiones equivocadas, cuando están basados en hábitos o en la falta de proveedores alternativos. Las empresas tienen que tratar de obtener un nivel alto de lealtad o compromiso de los clientes. Se considera normal que el grupo de clientes leales pague entre un 7 y un 10 por ciento más que los clientes que no sienten esa lealtad. Las empresas deben esforzarse por deleitar a los clientes y no solamente por dejarlos satisfechos. Las empresas excelentes se esmeran por superar las expectativas de los clientes y dibujar una sonrisa en sus caras. Sin embargo, si tienen éxito, esto se convierte en la norma.

2.2. ANTECEDENTES

Gallarday (2017) sostiene que:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 – Perú” determinó: “que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República del Perú”. Así también “estableció que existe relación significativa entre la fiabilidad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad con la satisfacción del usuario, afirmando que si hay mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

Chicana (2017), en su estudio determinó:

Que el 75,6 % de los encuestados calificaron a la gestión de la calidad de servicio como deficiente, no estando satisfechos con los servicios que les da la administración.” Así también afirmó “que, en la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio, de los 160 servidores públicos de la Superintendencia, el 19,4% (31) presentan un nivel bajo, el 53,8 % (86) presentan un nivel moderado y el 26,9 % (43) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles moderado y alto alcanzan un total 80,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en la

heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio.

Gonzales (2017) desarrolla la siguiente idea en la investigación:

El 79% de los estudiantes perciben la calidad de servicio de regular calidad, y 21.0% de baja calidad. En relación a la satisfacción el 75.8% de los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con el servicio que reciben, el 17.2% insatisfecho y solo el 7.8% satisfecho. Al relacionar las variables el 65% de los estudiantes que percibe que la calidad de servicio es regular manifestaron estar medianamente satisfechos; así mismo el 10.8% de estudiantes que perciben que el servicio es de baja calidad, observándose además que el 9.6% que percibe que el servicio es de baja calidad se encuentran insatisfechos. Conclusión: La calidad de servicio tienen relación con el nivel de satisfacción expresada por los estudiantes; por tanto, se acepta la hipótesis planteada porque se obtuvo $p=0.493$.

Atocha (2017) en su tesis determinó que “de 117 usuarios externos, el 2.56% percibió un nivel bajo de la calidad de servicio, el 29,06% percibió un nivel medio de calidad del servicio y 68,38% percibió un nivel alto de calidad de servicio de la gerencia de rentas.”

Pizarro (2016), resalta en su estudio que:

El 93% de usuarios calificaron a la calidad de atención como alta y el 90% indicaron estar satisfechos por la atención recibida; el 91% califican a la calidad de atención técnica como alta y el 90% indicaron estar satisfechos por la atención recibida; el 93% calificaron a la calidad de atención del entorno como alta en relación del 90% que indicaron estar satisfechos por la atención recibida. Así mismo demostró que existe relación alta entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo ($X^2 = 1.23 > 0.05$).

Además, Rimarachín (2015) en su tesis determinó que el 91% de los clientes califican a la calidad de servicio como buena, encontrándose satisfechos, teniendo una valoración positiva de que la empresa se preocupa por satisfacer sus exigencias y demandas evitando dañar su reputación.

Sumando a esto Allcahuamán (2015) en su tesis determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. Asimismo, en el mismo documento manifiesta “que el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios” Allcahuamán (2015).

Farfán (2015), determinó:

Que la satisfacción de los visitantes está relacionada al cumplimiento y superación de sus expectativas. Además, se ha identificado que el personal ofrecerá un servicio de calidad siempre y cuando esté satisfecho con las actividades que realiza. De tal manera, la investigación concluye que la gestión del servicio se relaciona e influye directamente en la satisfacción de los clientes, pues si ésta es gestionada eficientemente se obtienen mejoras en los procesos, las relaciones del personal y el producto final.

Arrue (2014) en tesis determinó que “el 62% de los encuestados se califican a la satisfacción en un nivel bajo, siendo insuficiente el servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.”

Además, Mariño, Rubio y Rodríguez (2012) en su tesis determinó que “los factores de cada una de las dimensiones fueron: capacidad de respuesta 0.835, la fiabilidad 0.788, la seguridad 0.781 y la empatía 0.772 observando que hubo una correlación directa alta de las cuales la capacidad de respuesta fue la más alta.”

Así mismo Naranjo (2012) en su tesis determinó que:

Existe insatisfacción en la atención brindada, la evaluación que se realiza a los servidores públicos, no refleja el real cumplimiento de sus procesos dentro del área de trabajo, por esta razón se recomendó el diseño de un Manual de Evaluación del Desempeño con el propósito de mantener información actualizada sobre el rendimiento individual y colectivo de los servidores públicos que laboran en el Balcón de Servicios para aprovechar de manera óptima sus potencialidades y así mejorar la satisfacción al cliente.

Asimismo, determinó que:

Para alcanzar el éxito trazado se establecieron lineamientos de evaluación, descripción del proceso, responsabilidades y formularios de fácil comprensión para los evaluadores y evaluados mismos que posibilitarán una aplicación técnica, justa y equitativa con factores que reflejan de la mejor manera las potencialidades de los servidores públicos que laboran en esta sección, se añade un formulario de plan de mejora con el fin de superar las deficiencias y establecer fechas de seguimiento y retroalimentación. Esta herramienta técnica permitirá elevar el sentido de pertenencia a la institución, generar un clima organizacional favorable promoviendo el trabajo en equipo, lo que posibilitará contar con servidores éticos, competentes que permitan cumplir la misión y visión de esta sección municipal. Además, servirá como base para la toma de decisiones en materia de recursos humanos, tales como: capacitación y desarrollo de personal y, rotación de acuerdo a las competencias individuales en busca de la idoneidad al puesto.

Igualmente, Morales (2011), determinó “que no existe una relación positiva entre la mejora en la eficiencia organizacional y el nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño; y, por otro lado, que la introducción del sistema de alta dirección pública contribuye positivamente a la eficiencia del gasto público.”

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. **Calidad.**- Es lo que los clientes perciben o bien juzgan en función de lo que quieren.
2. **Calidad de Servicio.** - Se obtiene mayores beneficios, menores costes y cuotas de mercados superiores, es ahí donde radica su medición.
3. **Servicio.** – Es el conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.
4. **Fiabilidad.**- Dimensión de la calidad del servicio. Implica consistencia en la prestación del servicio, lo que significa que la empresa proporciona el servicio correctamente en el momento preciso y que cumple sus promesas.
5. **Seguridad.** - El personal de la institución debe de transmitir confianza a los clientes a través de su comportamiento.
6. **Capacidad de respuesta.** - Se refiere a la ayuda en las necesidades que pueda tener los clientes.
7. **Empatía.** - La empatía también refiere a una atención personalizada que se da a un cliente, así como la interrelación que existe con ellas, y sobre todo la comprensión del mensaje que se quiere dar infiriendo al cumplir los deseos del cliente.
8. **Elementos tangibles.** - La institución debe tener equipamiento moderno, sus instalaciones deben de ser atractivas, el personal de servicio y administrativo deben de tener orden y limpieza, y su publicidad debe de ser visualmente atrayentes.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

Existe influencia directa de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas:

1. Existe influencia directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

2. Existe influencia directa de la seguridad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

3. Existe influencia directa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

4. Existe influencia directa de la empatía en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

5. Existe la influencia directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.2.1. Población:

La misma está conformada por 4 800 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

3.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra es de 95 usuarios que se atendieron en el lugar de estudio, se calculó mediante la aplicación de la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple:

$$n_1 = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + E^2 (N - 1)}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza al 95% (1,96)

P = Probabilidad de éxito (cuando es desconocida P=0.5) **Q** = Probabilidad de fracaso o desconocimiento (Q=1-P)

E = Margen de error (10%)

N = Tamaño de la población: 4800

Calculando:

$$m = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 4800}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + 0.1^2 (4800 - 1)} = 94.17$$

Redondeando la muestra es 95 usuarios.

3.2.3. Muestreo

Los datos para la variable calidad de servicio fueron obtenidos mediante la técnica

de la encuesta con la aplicación de un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, aplicado a los 95 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

La obtención de los datos permitió analizar el comportamiento de las variables en estudio se utilizarán las siguientes técnicas:

a. **Encuesta.** De acuerdo a las características de la investigación y a los enfoques considerados, la técnica a utilizarse para la correcta recolección de datos será la encuesta, la misma que pretende recopilar la información de 95 usuarios que recibió el servicio en el año 2018 en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos.

b. **Instrumento.** El cuestionario: Se elaboró un banco de preguntas con relación a las variables a medir las mismas que serán contestadas por los 95 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.

c. **Confiabilidad del instrumento.** Para establecer la confiabilidad de los instrumentos de esta investigación se aplicará el coeficiente Alfa de Cronbach.”

Cuadro 2: Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	26

Fuente: Encuestas

Cuadro 3: Satisfacción del Usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	26

Fuente: Encuestas

3.4. PROCEDIMIENTOS

En el presente trabajo de investigación el procesamiento de la información en todo su contexto se ejecutó de la forma siguiente:

- a.** Se capacitó a los encuestadores y se organizó de acuerdo a un plan de trabajo, a fin de garantizar y obtener datos fidedignos.
- b.** Luego se aplicó las encuestas a los 95 usuarios del Distrito de Educación a través de un cuestionario con 26 preguntas para medir la calidad del servicio y un cuestionario con 26 preguntas para medir la satisfacción del usuario.
- c.** A continuación, se procedió a la clasificación, codificación y la tabulación de los datos con aplicación del software SPSS versión 23.
- d.** Posteriormente se presentó los resultados en Cuadros con el propósito de facilitar su lectura, la interpretación y análisis de la información.
- e.** Seguidamente se correlacionaron las variables y dimensiones a través del coeficiente de Rho Spearman para determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Distrito de Educación 12D02.
 1. Se efectuó el análisis y discusión de los resultados obtenidos los mismos que se contrastaron con los antecedentes y marco teórico.
 2. Seguidamente se arribará a conclusiones y recomendaciones.

3.5. ANÁLISIS

Para la interpretación y análisis de datos obtenidos mediante las encuestas, se determinaron los siguientes pasos a seguir, en primer lugar, la elaboración de las preguntas que se formulan con el propósito de conocer una respuesta, que contribuya a dar solución al problema planteado, los datos; en segundo lugar las Cuadros y figuras de distribución de frecuencias que comprende el análisis y registro de los resultados obtenidos como respuesta en las interrogantes y finalmente la interpretación de los datos. Las frecuencias en forma relativa con las opciones de respuesta procesadas con el programa estadístico SPSS. (Statistical Package for the Social Sciences)

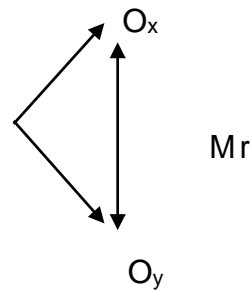
3.6. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo no experimental por qué no se manipula la variable.

Diseño de estudio Descriptivo Correlacional

“Los estudios correlacionales tienen el propósito de medir la relación que existe entre dos o más variables, dimensiones conceptos, etc.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Por tal motivo, la presente investigación busca medir la relación que existe entre la variable 1 y variable 2, así como la relación entre las dimensiones de la variable 1 y la variable 2. Para este caso, se busca determinar la relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, Los Ríos, Ecuador.

El diseño de la investigación es la siguiente:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio.

Ox = Representa observaciones de la variable: Calidad del servicio.

Oy = Representa observaciones de la variable: Satisfacción del usuario = Indica el Índice de correlación entre ambas variables.

3.6.1. MÉTODOS

Los métodos que se utilizaron fueron deductivo e inductivo. Inducción Velásquez & Rey (2010) porque “es la forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay en común en los fenómenos individuales.” El estudio permitirá evaluar la calidad del servicio.

Velásquez & Rey (2010):

Porque, es una forma de razonamiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad (particular), que se deduce a partir de él. Parte de los principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la realidad, derivando de ellos las características y el comportamiento de los casos particulares. Es decir, de la fundamentación teórica posibilitar a realizar el trabajo de investigación.

3.7. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.

3.7.1. Variable independiente: Calidad del servicio

Definición conceptual

Albrecht afirma que:

La calidad es la medida en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien. No solo es un sentimiento, una creencia, un valor o un compromiso, es una medida que refleja un juicio respecto del valor recibido. Este, implica necesariamente criterios subjetivos y objetivos de quien lo recibe.

Definición Operacional

Los datos para la evaluación de la variable calidad de servicio fueron recolectada por la encuesta aplicada con un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, aplicado a los 95 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018.

Dimensiones:

- a. Fiabilidad.
- b. Seguridad.
- c. Capacidad de Respuesta.
- d. Empatía.
- e. Elementos tangibles.

3.7.2. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, & Huete (2004) “se refiere cuando el cliente encuentra valor porque los beneficios que recibe en la prestación del servicio son superiores a los costos relacionados con su obtención”.

Definición Operacional

Para la evaluación de la variable satisfacción del usuario se obtuvo de la encuesta aplicada de 26 preguntas en escala de Likert, aplicado a los 95 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018.

Dimensiones:

- a. Calidad funcional.
- b. Calidad técnica percibida.
- c. Valor percibido.
- d. Confianza.
- e. Expectativas.

CAPITULO IV

4. DISCUSIÓN Y DISCUSIÓN

4.1.RESULTADOS

Para el Objetivo General

“Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.”

Cuadro 4: Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario.

Nivel	Calidad de Servicio			Satisfacción del Usuario			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alto	96 a 130	46	48.4	96 a 130	41	43.2	
Medio	61 a 95	26	27.4	61 a 95	32	33.7	
Bajo	26 a 60	23	24.2	26 a 60	22	23.2	
Totales		95	100.0			95	100.0

Fuente: Encuesta.

La calidad de servicio tuvo el 48,4% de las respuestas situándose en un nivel alto, el nivel medio con el 27.4% de las repuestas y el nivel bajo con el 24.2% con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43.2% de las consultas para el nivel alto, el 33.7% nivel medio y para el nivel bajo con el 23.2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta.

Prueba de hipótesis para el objetivo general

Podemos decir que tiene una influencia directa en la variable satisfacción del usuario por cuanto al calcular el coeficiente mide el grado de asociación de las variables en estudio nos resultó una significación bilateral, lo cual nos conduce a

aceptar la hipótesis de trabajo.

DISCUSIÓN

Donabedian, (1983) "Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención".

La calidad de servicio tuvo el 48,4% de las respuestas situándose en un nivel alto, el nivel medio con el 27,4% de las repuestas y el nivel bajo con el 24,2% con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta.

Gonzales (2017) concluyó que la calidad de servicio tiene relación con el nivel de satisfacción expresada por los estudiantes, por tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Los resultados de la investigación realizada en el distrito de educación 12D02 del Pueblo Viejo-Urdaneta presentaron coincidencias con el trabajo realizado por Gonzales, (2017) en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno.

Evaluación del objetivo específico 1:

Cuadro 5: Influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario.

Nivel	Fiabilidad			Satisfacción del Usuario			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alto	30 a 40	19	20.0	96 a 130	41	43.2	
Medio	19 a 29	53	55.8	61 a 95	32	33.7	
Bajo	8 a 18	23	24.2	26 a 60	22	23.2	
Totales		95	100.0			95	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión fiabilidad que obtuvo el 55,8% de las respuestas para el nivel medio, el 20,0% para el nivel alto y 24,2% para el nivel bajo tuvo una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta. Existió influencia directa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario por cuanto el coeficiente nos indicó que existió asociatividad entre las variables, lo cual nos llevó a aceptar la hipótesis de trabajo.

Discusión

La dimensión fiabilidad que obtuvo el 55,8% de las respuestas para el nivel medio, el 20,0% para el nivel alto y 24,2% para el nivel bajo tuvo una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta.

Gallarday (2017) determinó que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, afirmando que si hay mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

Podemos afirmar que existieron similitudes entre las investigaciones realizadas en

el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta y las realizadas en el Congreso de la República del Perú.

La evaluación del objetivo específico 2

Cuadro 6: Influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario.

Nivel	Seguridad			Satisfacción del Usuario			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alto	16 a 20	21	22.1	96 a 130	41	43.2	
Medio	10 a 15	55	57.9	61 a 95	32	33.7	
Bajo	4 a 9	19	20.0	26 a 60	22	23.2	
Totales		95	100.0			95	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión seguridad obtuvo el 57,9% de las respuestas para el nivel medio, el 22,1% para el nivel alto y el 20,0% para el nivel bajo de las contestaciones con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

Existió influencia directa de la seguridad en la satisfacción del usuario basados en el coeficiente, indicándonos un nivel de asociatividad entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de trabajo.

Discusión

La dimensión seguridad obtuvo el 57,9% de las respuestas para el nivel medio, el 22,1% para el nivel alto y el 20,0% para el nivel bajo de las contestaciones con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

Gallarday (2017) determinó que existió relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario, afirmando que si hay mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

Existen aproximaciones entre las investigaciones realizadas en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador y las ejecutadas por Gallarday (2017) en su tesis sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 – Perú.

Evaluación del objetivo específico 3:

Cuadro 7: Influencia de la Calidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario.

Nivel	Capacidad de Respuesta			Satisfacción del Usuario			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alto	8 a 10	11	11.6	96 a 130	41	43.2	
Medio	5 a 7	40	42.1	61 a 95	32	33.7	
Bajo	2 a 4	44	46.3	26 a 60	22	23.2	
Totales		95	100.0			95	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión capacidad de respuesta registró el 46,3% de las respuestas para el nivel bajo, el 42,1% para el nivel medio y de 11,6% para el nivel alto de las contestaciones con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

Se acepta la hipótesis de trabajo por cuanto el cálculo del coeficiente midió el grado de asociatividad entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario nos indicó que existió influencia.

4.2. DISCUSIÓN

La dimensión capacidad de respuesta registró el 46,3% de las respuestas para el nivel bajo, el 42,1% para el nivel medio y de 11,6% para el nivel alto de las contestaciones con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

Gallarday (2017) determinó que existió relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, afirmando que si hay mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

Existen acercamientos entre las investigaciones realizadas en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018 y las realizadas por Gallarday, (2017) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 – Perú”.

Para el objetivo específico 4

Cuadro 8: Influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario.

Nivel	Empatía			Satisfacción del Usuario			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alto	18 a 25	32	33.7	96 a 130	41	43.2	
Medio	10 a 17	49	51.6	61 a 95	32	33.7	
Bajo	2 a 9	14	14.7	26 a 60	22	23.2	
Totales		95	100.0			95	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión empatía tuvo el 51,6% de las respuestas para el nivel medio, el 33,7% para el nivel alto y de 14,7% para el nivel bajo con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7%

para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

El cálculo del coeficiente nos indicó que existió asociatividad entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario lo cual nos llevó a aceptar la hipótesis de trabajo.

Discusión

La empatía también refiere a una atención personalizada que se da a un cliente, así como la interrelación que existe con ellas, y sobre todo la comprensión del mensaje que se quiere dar infiriendo cumplir los deseos del cliente.

La dimensión empatía tuvo el 51,6% de las respuestas para el nivel medio, el 33,7% para el nivel alto y de 14,7% para el nivel bajo con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

Gallarday (2017) en su tesis determinó que existió relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, afirmando que si hay mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

Podemos afirmar que existieron coincidencias entre las investigaciones realizadas en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador y los trabajos realizados por Gallarday, (2017) en su tesis.

Para el objetivo específico 5.

Cuadro 9: Influencia de los Tangibles en la Satisfacción del Usuario.

Nivel	Elementos Tangibles			Satisfacción del Usuario		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	25 a 35	17	17.9	96 a 130	41	43.2
Medio	16 a 24	66	69.5	61 a 95	32	33.7
Bajo	7 a 15	12	12.6	26 a 60	22	23.2
Totales		95	100.0		95	100.0

Fuente: Encuesta.

Las respuestas sobre los elementos tangibles tuvieron un 69,5% para el nivel medio, de 17,9% para el nivel alto y de 12,6% para el nivel bajo, con una influencia en la variable satisfacción del usuario con el 43,2% de las consultas para el nivel alto, el 33,7% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 23,2% de las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

El cálculo del coeficiente Rho de Spearman que mide la asociatividad entre las variables de estudio nos indicó que existió influencia directa, por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo.

Discusión

La dimensión elementos tangibles la institución debe tener equipamiento moderno, instalaciones atractivas, el personal de servicio y administrativo, tener orden y limpieza, y su publicidad visualmente atrayente.

Gallarday (2017) determinó que existió relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, afirmando que si hay mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

La dimensión fiabilidad obtuvo el 55,8% de las respuestas, situándose en el nivel medio, con una influencia directa en la variable satisfacción del usuario por cuanto el coeficiente Rho de Spearman resaltó en 0,173 lo cual nos indicó que existió asociatividad entre las variables, llevándonos a aceptar la hipótesis de trabajo, para las contestaciones de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta.

La dimensión seguridad obtuvo el 57,9% de las respuestas ubicándose en el nivel medio, existiendo una influencia directa en la variable satisfacción del usuario basados en el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,270 indicándonos un nivel de asociatividad entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de trabajo, para las respuestas de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

La dimensión capacidad de respuesta registró el 46,3% de las respuestas de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador, con una influencia en la variable satisfacción del usuario corroborada por el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,159 con un nivel de significancia de 0,001 que midió el grado de asociatividad, aceptándose la hipótesis de trabajo.

La dimensión empatía resultó con el 51,6% de las respuestas, situándose en el nivel medio, marcando una influencia en la variable satisfacción del usuario medida por el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,185 con un nivel de significancia de 0,001 indicándonos que existió asociatividad entre las variables en estudio, aceptando la hipótesis de trabajo para las contestaciones de los usuarios

del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador.

Las respuestas sobre los elementos tangibles tuvieron un 69,5% posicionándose en el nivel medio de las respuestas de los usuarios del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador, observándose influencia en la variable satisfacción del usuario basados en el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,192 con un nivel de significancia de 0,001 el cual midió el grado de asociatividad, aceptando la hipótesis de trabajo.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda generar un mecanismo que califique la satisfacción al usuario para evitar futuros inconvenientes relacionados a la calidad del servicio prestado.

A los directivos del distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Ecuador, mejorar la calidad de la atención a los usuarios, capacitación interna basados en inducción, a los empleados de la institución para lograr progresos en la atención y así satisfacer al cliente.

Además, utilizar herramientas para calificar la satisfacción al usuario que cubra las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y la seguridad, que mantienen una influencia positiva relacionada de manera intrínseca a la comunicación asertiva de los trabajadores.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Albrecht, K. (1994). Todo el poder al cliente. El nuevo imperativo de localidad del servicio. Barcelona (España): Paidós Ibérica.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (2005). "Gerencia del servicio. Bogotá (Colombia): 3R Editores.
- Alet, J. (28 de 06 de 2002). flcruz.wordpress.com. Obtenido de <https://flcruz.files.wordpress.com/2008/06/fidelizacion-y-calidad-de-servicio.doc>
- Allcahuamán, M. (2015) "Calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015" (tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.
- Argentina: El Cid Editor.
- Arrué Flores, J. L. (2014). "Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014." (Tesis de maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). "Constitución. Montecristi: El Telégrafo."
- Atocha, E. (2017) "Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017" (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Boza, B. (2011). "Sistemas de Gestión interna. Buenas Prácticas en
- Brown, A. (1992). "Gestión de la atención al cliente. Madrid" (España): ediciones Díaz de Santos.
- Chicana, L. (2017) "Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Lima 2016" (tesis de magister). Universidad César Vallejo. Perú.
- CLAD. (2008). "Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública." San

- Salvador: CLAD.
- Cottle, D. W. (1991). "El servicio centrado en el cliente". Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.
- Crosby, P. (1991). "Hablemos de calidad." España: McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1989). "Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis." Madrid: Díaz de Santos.
- Domínguez, H. (2006). "El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente." México: ECOE ediciones.
- EKOS. (2015). "Excelencia en el servicio." Quito, Ecuador: EKOS.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). "Administración y control de la calidad." México: Cengage Learning Editores.
- Farfán Teves, C. (2015). "La Gestión del Servicio Como Propuesta de Mejora para la Satisfacción de Clientes Caso: Museo San Francisco de Lima." Lima, Perú (tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de Marcos. Perú.
- Gallarday, S. (2017) "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016" (tesis de magister). Universidad César Vallejo. Perú.
- Gestión Pública." Lima. Perú: Tangram.
- Gonzales Cornejo, O. G. (2017). "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes Usuarios con la Atención Administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017" (tesis de maestría) Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implications." European Journal of Marketing, Vol. 18, 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C. C., & Batista, L. F. (2010). "Metodología de la investigación" (5ta Ed. ed.). DF: México: Mc Graw Hill Companies, Inc.
- Ishikawa, K. (1988). "¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Colombia:" Grupo Editorial Norma.
- James, P. (2001). "La gestión de la Calidad Total, un texto introductorio." España: Prentice Hall.
- Kotler, J. (1995). "Liderando el Cambio." <http://www.estrategiamagazine.com/administracion/modelo-de-gestion-del-cambio-en-8-pasos/>.
- Kotler, P. (1996). (<http://es.scribd.com/doc/54545203/Direccion-de-Mercadotecnia->

- 8a-Ed-Kotler#scribd, Ed.) Dirección de Mercadotecnia.
- Kotler, P. (1997). "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control." Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). (<http://es.slideshare.net/jes4791/fundamentos-de-marketing-8-edicin-kotler-armstrong?related=1>, Ed.) Fundamentos de Marketing.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). "Administración de servicios. Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos". México: Pearson Educación.
- Mariño Rosa, Rubio Luis, Rodríguez José., (2012) "Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector Bancario Andorrano." (tesis de magister). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.
- Martínez, A. (2005). "Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud." México: El Manual Moderno S.A.
- Mendoza Aquino, J. A. (2009). "Medición de la calidad de servicio".
- Morales Casetti, M. L. (2011). "La calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile" (1990-2009). México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales- FLACSO.
- Müller, E. (2001). "Cultura de Calidad de Servicio". México: Editorial Trillas.
- Naranjo, S (2012). "El desempeño Laboral en el Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su Incidencia en la Satisfacción" (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador
- Pizarro, S. (2016) "Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del puesto de salud Yacus – 2016" (tesis de magister). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco. Perú.
- Rimarachin L. (2015). "Evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC" (Tesis de maestría) Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú.
- Ruiz-Olalla, C. (2001). "Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos." Madrid (España): AECA.
- Summers, D. C. (2006). "Administración de la calidad". México: Pearson Educación.

- Tschohl, J. (2011). "Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. USA": Service Quality Institute.
- Velásquez Fernández, A. R., & Rey Córdova, N. G. (2007 (2010)). "Metodología de la investigación científica" (1era ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). "Calidad total en la gestión de servicios." Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.

CAPÍTULO VIII

8. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño	Población y Muestra
<p>Problema General ¿Cuál es la influencia de la localidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?</p> <p>Problemas Específicos: “¿Cuál es la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?” ¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?” ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?” ¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?” ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018?”</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: “Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.”</p>	<p>Existe influencia directa de la localidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas: “Existe influencia directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Existe influencia directa de la seguridad en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Existe influencia directa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Existe influencia directa de la empatía en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Existe la influencia directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.”</p>	<p>Variable independiente: Calidad de servicio Fiabilidad Seguridad Capacidad de Respuesta Empatía Elementos Tangibles</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario Calidad Técnica Percibida. Valor percibido Confianza expectativa</p>	<p>Descriptivo Correlacional Cuantitativa Transversal No experimental</p>	<p>Población: La población está constituida por 4800 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018</p> <p>Muestra: El tamaño de la muestra es de 95 usuarios atendidos, se calculó mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores		ITEM
			Dimensiones	Indicadores	
Calidad del servicio	Albrecht afirma que “la calidad es la medida en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien. No solo es un sentimiento, una creencia, un valor o un compromiso, es una medida que refleja un juicio respecto del valor recibido. Este, implica necesariamente criterios subjetivos y objetivos de quien lo recibe”	Los datos para la variable calidad de servicio fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, aplicado a los 95 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018.	• Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con el servicio prometido. • Interés por resolver los requerimientos. • Respuesta directa a la petición efectuada. 	1, 2 y 3 4, 5 y 6
			• Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios se sienten seguros al obtener el servicio. • Los funcionarios son atentos, respetuosos y amables. • Los funcionarios tienen los conocimientos suficientes para proporcionar los servicios. 	7 y 8 9 10 11
			• Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo hábil de solución a su consulta. • Comunica cuando se concluirá el servicio. 	12
			• Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención. • Comprende las necesidades específicas. • Preocupación por los intereses del usuario. 	13 y 14 15 y 16
			• Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones atractivas. • Apariencia de personal. • Material de comunicación adecuado. • Señalización. • Comodidad del punto de servicio. • Condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación). 	17, 18 y 19 20 y 21 22 23 y 24 25 y 26

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores		ITEM
			Dimensiones	Indicadores	
Satisfacción del usuario	Lovelock, Reynoso, D'Andrea, & Huete (2004), "se refiere cuando el cliente encuentra valor porque los beneficios que recibe en la prestación del servicio son superiores a los costos relacionados con su obtención".	La variable satisfacción del usuario fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, aplicado a los 95 usuarios atendidos en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, LosRíos, Ecuador, 2018	• Calidad funcional.	<ul style="list-style-type: none"> • Solución a los requerimientos. • Conocimiento de las necesidades. • Satisfacción. 	1 y 2
			• Calidad técnica percibida.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua de los servicios. • Servicios automatizados. 	3
			• Valor percibido.	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza. • Calidad del servicio. • Valoración global del servicio. 	4, 5 y 6
			• Confianza.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios recibidos. • Visión del servicio. • Necesidades de los usuarios. 	7 y 8
			• Expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio ofrecido. • Información de conocimientos. 	9 y 10
					11
		12 y 13			
		14 y 15			
		16 y 17			
		18 y 19			
		20 y 21			
		22 y 23			
		24, 25 y 26			

Anexo 3: Cuestionario dirigido a los Colaboradores del Distrito de Educación
variable: Calidad del Servicio

Presentación: El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye el trabajo de investigación: “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Distrito de Educación 12 D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.”, Por lo tanto, el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados relacionados con la calidad del servicio, según su experiencia en esta institución.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X), la alternativa, que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Nunca:	Casi nunca:	A veces:	Casi siempre:	Siempre:
Puntaje 1	Puntaje 2	Puntaje 3	Puntaje 4	Puntaje 5

I. DATOS DEL ENCUESTADO: Edad _____ Sexo _

	PROPOSICIÓN	1	2	3	4	5
A FIABILIDAD						
1	Las preguntas efectuadas a los funcionarios del Distrito fueron contestadas con claridad.					
2	Prometieron atenderle el servicio solicitado					
3	Los funcionarios cumplieron con lo ofrecido en la atención					
4	Hay simplicidad y facilidad para comprender la información y trámites para recibir el servicio.					
5	La recepcionista fue cortés y eficiente desde que llegó al distrito					
6	Su tiempo de espera fue razonable					
7	La respuesta de su trámite cumplió con el plazo establecido					
8	EL servicio se entrega de manera justa, equitativa e imparcial					
B SEGURIDAD						
9	El comportamiento de los funcionarios del distrito le muestran confianza					
10	La discreción de los funcionarios está orientada a la : garantía de la intimidad y confidencialidad de los datos personales					
11	Los funcionarios fueron atentos, respetuosos y amables.					

	PROPOSICIÓN	1	2	3	4	5
12	Los funcionarios cumplen con los conocimientos y competencias técnicas para proporcionar los servicios.	1	2	3	4	5
C CAPACIDAD DE RESPUESTA						
13	El tiempo hábil de solución a su consulta es adecuado.	1	2	3	4	5
14	Le indicaron por escrito la fecha de entrega de su trámite.	1	2	3	4	5
C EMPATÍA						
15	Las horas de prestación del servicio le parece las adecuadas	1	2	3	4	5
16	Los funcionarios del distrito entienden sus necesidades específicas	1	2	3	4	5
17	Los funcionarios prefirieron atender las llamadas telefónicas antes que usted.	1	2	3	4	5
18	Los funcionarios del Distrito se comprometieron en resolver su problema.	1	2	3	4	5
19	Intentan siempre ponerse en su lugar para solucionar cualquier problema que usted les plantea	1	2	3	4	5
C ELEMENTOS TANGIBLES						
20	Las instalaciones físicas del distrito son visualmente cómodas	1	2	3	4	5
21	Los funcionarios del distrito tienen buena presencia	1	2	3	4	5
22	El distrito 12D02 ofrece información material de comunicación adecuado tales como: folletos, formularios, etc.	1	2	3	4	5
23	Le resultó sencillo llegar al distrito	1	2	3	4	5
24	Encontró adecuadamente señalizado el distrito	1	2	3	4	5
25	Estuvo cómodo mientras espero su atención	1	2	3	4	5
26	La limpieza, temperatura e iluminación es adecuada	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 4: Cuestionario dirigido a los Usuarios del Distrito de Educación 12D02 para medir la variable: Satisfacción del Usuario

Presentación: El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye el trabajo de investigación: Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Distrito de Educación 12 D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018.”, Por lo tanto, el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados relacionados con la satisfacción de cliente, según su experiencia. Como ciudadano.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X), la alternativa, que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Nunca:	Casi nunca:	A veces:	Casi siempre:	Siempre:
Puntaje 1	Puntaje 2	Puntaje 3	Puntaje 4	Puntaje 5

Conteste todas las preguntas.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Edad_ Sexo _

ITEM	1	2	3	4	5
A Calidad funcional percibida					
1	El personal del distrito solucionó satisfactoriamente sussolicitudes, reclamaciones y/o quejas presentadas				
2	En este distrito se le da el servicio que usted espera				
3	Los funcionarios conocen los intereses y necesidades de sus usuarios				
4	Se siente seguro al realizar sus trámites en este distrito				
5	Este distrito presta un servicio satisfactorio en comparación con otras direcciones distritales.				
6	Los funcionarios del distrito buscan la satisfacción de los usuarios				
B Calidad técnica percibida					
7	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por el distrito				
8	La mejora de los servicios ha sido visible				

B	Calidad técnica percibida	1	2	3	4	5
9	La calidad de los sistemas automáticos es buena	1	2	3	4	5
10	Sus expectativas son satisfechas con los servicios automatizados prestados por este distrito	1	2	3	4	5
C	Valor percibido	1	2	3	4	5
11	Usted tiene confianza en los servicios y atención que ofrece el distrito	1	2	3	4	5
12	La información recibida por este distrito en comparación con otras direcciones distritales es mejores o fiables	1	2	3	4	5
13	La calidad de los servicios prestados en este distrito es bueno	1	2	3	4	5
14	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados en este distrito	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores valoran los servicios brindados al usuario	1	2	3	4	5
D	Confianza	1	2	3	4	5
16	Al acudir a este distrito sabe que tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	1	2	3	4	5
17	Usted recomendaría este distrito a otras personas	1	2	3	4	5
18	Los servicios prestados por este distrito están cerca de las políticas y objetivos de calidad propuestos por el Ministerio de Educación	1	2	3	4	5
19	Este distrito es innovador y con visión de futuro	1	2	3	4	5
20	Los funcionarios del distrito se comprometieron en resolver su problema	1	2	3	4	5
21	Este distrito se preocupa por los usuarios	1	2	3	4	5
E	Expectativas	1	2	3	4	5
22	El servicio que ofrece este distrito se adapta a sus necesidades como usuario	1	2	3	4	5
23	El personal de este distrito es claro en las explicaciones o informaciones proporcionadas	1	2	3	4	5
24	Los funcionarios del distrito fueron claros en la información emitida	1	2	3	4	5
25	Los funcionarios de distrito poseen los conocimientos acerca de los servicios que ofrecen	1	2	3	4	5
26	Los funcionarios del distrito trabajan de manera coordinada para satisfacer las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 5: Escala Valorativa

1. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Escala de Likert	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

2. Escala de medición de las variables

Intervalo	Nivel
0 –26	Nunca
27 – 52	Casi nunca
53 – 78	A veces
79–104	Casi siempre
105 – 130	Siempre

3. Cuadro Tipos de correlación según rangos máximos y mínimos

$r = -1$	Correlación inversa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación inversa
$r = 0$	No hay correlación (variables independientes)
$0 < r < 1$	Correlación Directa
$r = 1$	Correlación Directa Perfecta

4. Influencia de la variable 1 sobre la variable 2 si se cumple lo siguiente:

$0 < r < 1$	Correlación Directa
$r = 1$	Correlación Directa Perfecta