

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario
externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante
Villar, Tumbes, 2025**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestra Administración y
Gestión Empresarial**

Autora: Br. Lissette del Rosario, Céspedes Chuquicusma

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario
externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante
Villar, Tumbes, 2025**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Murga Fernández, Gilmer Rubén (presidente)

Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dr. Jesús Merino Velásquez (secretario)

Código ORCID: 0000-0030-3301-4487

Mg. Gonzales Vega, César Eduardo (vocal)

Código ORCID: 0000-0003-0562-8262

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario
externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante
Villar, Tumbes, 2025**

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

Br. Céspedes Chuquicusma, Lissette del Rosario (autora)

ORCID: 0009-0006-3202-2310

Mg. Gonzales Vega, César Eduardo (asesor)

ORCID: 0000-0003-0562-8262

Tumbes, 2025

Acta de sustentación de Tesis



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

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los tres días de diciembre del dos mil veinticinco, siendo las diez horas y cero minutos, se reunieron mediante la modalidad presencial en el local de la Facultad de Ciencias Económicas, los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 0221-2025-UNTUMBES-EPG-D, del veintidós de abril de dos mil veinticinco, presidido por el Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández, e integrado por el Dr. Jesús Merino Velásquez (accesitario que actúa como secretario en ausencia del Dr. José Viterbo Álamo Barreto), el Mg. César Eduardo Gonzáles Vega (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **“Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025”** presentada por la egresada **Céspedes Chuquicusma, Lissette del Rosario**, para optar el grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**.

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

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

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

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Presidente
DNI N° 07700664
ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dr. Jesús Merino Velásquez
Secretario
DNI N° 00240035
ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dr. César Eduardo Gonzáles Vega
Vocal y asesor
DNI N° 18118539
ORCID: 0000-0003-0562-8262

C. c.
Jurado de Tesis (05).
Asesor
Interesado
Coasesor (es)
Unidad de Investigación.
Archivo (Director EPG).

Informe de originalidad Turnitin



Página 1 de 61 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::3117:535150538

Lissette del Rosario Céspedes Chuquicusma CÉSPEDES CHUQUICUSMA - INFORME FINAL DE TESIS - TT

 Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:535150538

Fecha de entrega
2 dic 2025, 1:09 GMT-5

Fecha de descarga
2 dic 2025, 1:12 GMT-5

Nombre del archivo
CÉSPEDES CHUQUICUSMA - INFORME FINAL DE TESIS - TT.docx

Tamaño del archivo
196.7 KB

Mg. César Eduardo Gonzales Vega
Asesor
ORCID: 0000-0003-0562-8262

58 páginas

14.555 palabras

81.219 caracteres



Página 1 de 61 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::3117:535150538

1% Similitud general




El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 13 palabras)



Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Mg. César Eduardo Gonzales Vega
Asesor
ORCID: 0000-0003-0562-8262




Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

- 1** **Publicación**
Jesús David Maldonado-Rodríguez, Pedro Ramon Trasmonte-Rosendo. "Administr... <1%
- 2** **Publicación**
Liliana Cabañas-García, Perla Natali Ortiz-Peñaloza, Esmeralda Cuervo-Del Angel. ... <1%
- 3** **Publicación**
Edwin E. González St. Rose, Régulo N. Sandoya M., Melba Rosa Stanziola Aroseme... <1%
- 4** **Publicación**
"Estudos e Escrita Científica Multidisciplinar em Ciências da Saúde", Editora Cient... <1%



Mg. César Eduardo Gonzales Vega
Asesor
ORCID: 0000-0003-0562-8262

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría y fortaleza espiritual y hacer realidad esta obra académica.

Con todo cariño y respeto a mis padres, por su gran comprensión y motivación para alcanzar este éxito académico.

Lisette del Rosario

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Tumbes,
por ser fuente de progresos profesional
y personal.

A mi asesor César Eduardo por su
aporte académico.

Lisette del Rosario

ÍNDICE

RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I.INTRODUCCIÓN	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	20
2.1. Bases teórico - científicas	20
2.1.1. Satisfacción en el trabajo.....	20
2.1.2. Calidad del servicio	25
2.2. Antecedentes	33
2.3. Definición de términos básicos	43
III.MATERIALES Y MÉTODOS.....	45
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	45
3.2. Población, muestra y muestreo	46
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos	47
3. 4. Procesamiento y análisis.....	50
3.5. Confiabilidad.....	52
3.6. Hipótesis.....	54
3.7. Variables y operacionalización.....	54
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58
4.1. Resultados	58
4.2. Discusión.....	63
V.CONCLUSIONES	66
VI.RECOMENDACIONES	67
X.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de trabajadores de la UGEL, Contralmirante Villar.....	46
Tabla 2 Análisis de fiabilidad para la variable satisfacción laboral.....	54
Tabla 3 Análisis de fiabilidad de variable calidad del servicio	54
Tabla 4 Dimensiones, indicadores e ítems de la variable satisfacción	55
Tabla 5 Dimensiones, indicadores e ítems de variable calidad del	57
Tabla 6 Nivel de influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio ..	58
Tabla 7 Correlación entre satisfacción en el trabajo y calidad del servicio	59
Tabla 8 Nivel de influencia de las condiciones de trabajo en calidad del servicio	59
Tabla 9 Correlación entre condiciones de trabajo y calidad del servicio.....	60
Tabla 10 Nivel de influencia de los beneficios materiales en calidad del servicio	60
Tabla 11 Correlación entre beneficios materiales y calidad del servicio.....	61
Tabla 12 Nivel de influencia del desarrollo de personal en calidad del servicio ...	62
Tabla 13 Nivel de influencia de desarrollo personal y calidad del servicio	62

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	75
Anexo 2. Matriz de operacionalización	76
Anexo 3. Matriz de operacionalización	77
Anexo 4. Cuestionario de la satisfacción laboral	78
Anexo 5. Cuestionario de la calidad de servicio	79
Anexo 6. Análisis de confiabilidad de variable satisfacción laboral.....	81
Anexo 7. Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio	82
Anexo 8. Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	84
Anexo 9. Interpretación del rho de Spearman	85
Anexo 10. Evidencia de aplicación de encuestas en la UGEL Contralmirante Villar	87

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental – transversal. Se trabajó con una muestra censal de 51 trabajadores administrativos a quienes se aplicaron un cuestionario, empleándose la técnica de la encuesta. Se determinó un estadístico de confiabilidad el Alfa de Cronbach de 0.917 para la variable satisfacción laboral y con 0.898 calidad del servicio. Los datos fueron procesados aplicando el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). En sus resultados destacan: un ρ (rho: 0.413 que revelan una correlación positiva moderada entre satisfacción en el trabajo y calidad del servicio. En sus dimensiones condiciones trabajo, beneficios materiales y desarrollo de personal con calidad de servicio se obtuvo un coeficiente de rho de Spearman con la variable calidad del servicio: 0.361, 0.368 y 0.331 respectivamente. En conclusión, se determinó que la variable satisfacción en el trabajo y calidad del servicio tuvieron influencia positiva moderada (r_s : 0.413) y estadísticamente significativa al 1%, aceptándose la hipótesis del objetivo general; donde el contentamiento laboral explicada a través de las condiciones de trabajo, beneficios materiales y desarrollo de personal no son los óptimos; sugiriendo tomar decisiones firmes enfocadas a la satisfacción laboral encaminadas a la mejora continua del servicio.

Palabras clave: satisfacción en el trabajo, calidad del servicio, beneficios materiales, clima laboral, atención al cliente, sistema de gestión de calidad, desarrollo del personal.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of job satisfaction on the quality of service provided to external users of the Local Educational Management Unit, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025. This quantitative, descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional study employed a census sample of 51 administrative workers who completed a questionnaire using a survey technique. A Cronbach's alpha reliability statistic of 0.917 was determined for job satisfaction and 0.898 for service quality. The data were processed using SPSS statistical software (Statistical Package for the Social Sciences). The results highlight a Spearman's rho (ρ) of 0.413, revealing a moderate positive correlation between job satisfaction and service quality. Specifically, Spearman's rho coefficients for the service quality variable—working conditions, material benefits, and staff development—were 0.361, 0.368, and 0.331, respectively. In conclusion, the study determined that job satisfaction and service quality had a moderate positive influence ($\rho = 0.413$) and were statistically significant at the 1% level, thus supporting the general objective hypothesis. The study found that job satisfaction, as explained by working conditions, material benefits, and staff development, is not optimal, suggesting the need for decisive action focused on improving job satisfaction and leading to continuous service improvement.

Keywords: job satisfaction, service quality, material benefits, work environment, customer service, quality management system, staff development.

I. INTRODUCCIÓN

Satisfacción laboral (SL) y calidad del servicio (CS) al usuario externo son aspectos fundamentales en la gestión de cualquier organización, especialmente en entidades dedicadas a la educación como las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). En el contexto actual, caracterizado por cambios constantes, demandas crecientes y una competencia cada vez más acelerada, comprender y mejorar estos aspectos se vuelve crucial para garantizar el éxito y la eficiencia en la prestación de servicios educativos.

El presente trabajo de tesis se centra en explorar la relación entre la satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario externo en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Contralmirante Villar (CV), ubicada en la región de Tumbes, en el año 2025.

En el orden universal la importancia de la satisfacción laboral y la calidad del servicio (CS) ha sido reconocida como un factor determinante en la competitividad y el desarrollo de las organizaciones en diversos sectores. Estudios y tendencias globales han demostrado cómo un entorno laboral satisfactorio puede impactar verdaderamente en productividad de las personas, en retener al recurso humano y, en última instancia, en la satisfacción de los clientes o usuarios.

A nivel internacional, satisfacción laboral y calidad del servicio son factores ampliamente estudiados y reconocidos como elementos clave en el éxito de cualquier organización. La literatura especializada muestra que un entorno laboral positivo, donde los colaboradores se sienten estimados, motivados y reconocidos, se convierte en un incremento en la productividad, menor rotación de personal y una mejor atención al cliente o usuario externo. La UGEL Contralmirante Villar, al ser parte de un contexto global, no está exenta de estas influencias. La falta de atención a la satisfacción laboral de su personal y a la calidad del servicio que ofrece resultaría en una mengua en la eficacia de sus operaciones y en una percepción negativa por parte de la comunidad educativa

En el ámbito regional, la atención al contentamiento laboral y CS, ha cobrado mayor relevancia en los últimos años, especialmente en sectores como la educación, donde la excelencia en la atención al usuario es vital para el cumplimiento de los objetivos institucionales y el fortalecimiento del sistema educativo en su conjunto.

A nivel regional, Tumbes enfrenta retos específicos en procesos de desarrollo socioeconómico y educativo. La región requiere de instituciones educativas sólidas y eficientes para impulsar su progreso y mejorar las condiciones de vida de sus habitantes. En este contexto, la UGEL Contralmirante Villar juega un papel crucial, ya que es responsable de coordinar y gestionar múltiples aspectos del sistema educativo local. Sin embargo, si no se aborda adecuadamente la satisfacción en el trabajo de su personal y calidad del servicio al usuario externo, la UGEL enfrentaría obstáculos que dificulten su capacidad para cumplir con sus funciones de manera efectiva.

En el escenario específico de Tumbes, una región que enfrenta retos socioeconómicos y educativos particulares, vislumbrar cómo la satisfacción en el trabajo y la calidad del servicio impactan en la UGEL Contralmirante Villar, es fundamental para identificar áreas de mejora y promover estrategias que impulsen el desarrollo educativo local.

A nivel local, dentro de la UGEL Contralmirante Villar, existen desafíos específicos que afectan directamente la satisfacción laboral del personal y la percepción de calidad en los servicios que ofrece a la comunidad educativa. Estos desafíos pueden incluir una falta de comunicación efectiva entre los diferentes departamentos, una carga de trabajo excesiva, una infraestructura inadecuada, entre otros factores. Como consecuencia, el personal puede experimentar niveles de estrés y desmotivación que afectan su desempeño, mientras que los usuarios externos pueden percibir una falta de atención o una respuesta inadecuada a sus necesidades, lo que impacta negativamente en su experiencia con la institución educativa.

En resumen, la UGEL Contralmirante Villar enfrenta una realidad problemática en la donde la ST y calidad del servicio al usuario externo son aspectos críticos que requieren atención inmediata. Abordar estas problemáticas no solo beneficiará al

personal y a los usuarios externos de la institución, sino que también contribuirá al fortalecimiento del sistema educativo en la región de Tumbes, promoviendo así un desarrollo más sostenible y equitativo.

Este escenario nos induce a plantear la interrogante general: ¿Cuál es la influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025?; y sus problemas específicos: 1. ¿Cuál es la influencia de condiciones de trabajo en calidad del servicio al usuario externo de Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar? 2. ¿Cuál es la influencia de beneficios materiales en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar? 3. ¿Cuál es la influencia del desarrollo de personal en calidad del servicio al usuario externo de Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar?. Para mantener la diligencia y fomentar actitudes positivas, es crucial que las personas sean reconocidas por sus esfuerzos; esto implica estimular tanto a individuos como a equipos mediante factores motivacionales dirigidos hacia el mejor desempeño. La organización debe expresar auténtica satisfacción y admiración por el trabajo de su personal, elogiando explícitamente los logros excepcionales para que los trabajadores se sientan valorados y satisfechos con su labor. Es fundamental que los empleados no se perciban presionados o vigilados por sus superiores, sino que, por el contrario, sientan que su trabajo es una manifestación de su pasión.

Teóricamente, busca en ofrecer información confiable y exacta sobre el escenario real institucional y sobre todo conocer los componentes de la satisfacción laboral siendo determinantes en su desempeño laboral. Asimismo, entender las dimensiones del servicio, como soporte para una excelente CS para lograr la supervivencia institucional. Esta información se adquirirá, fundamentándose en el estudio analítico bibliográfico y su contrastación con los resultados investigativos. Por tanto, es preciso que la institución posea vasto conocimiento de las actitudes tanto positivas como negativas de los colaboradores en su puesto de trabajo y su influencia en la calidad del servicio al usuario externo de la UGEL, Contralmirante Villar.

Los resultados de la investigación expuestos permitirán a la institución, conocer y adoptar medidas correctivas de satisfacción laboral y CS al usuario externo de la

UGEL Contralmirante Villar, colocando a disposición de la institución, los efectos de dicho estudio; asimismo, se utilizará de antecedente para otras entidades de la región, dando a conocer la relevancia del contentamiento laboral en la calidad del servicio hacia la comunidad.

Metodológicamente, los recursos creados para el recojo de la información servirán de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con el área, proporcionando a los profesionales, a través de esta investigación una herramienta de gran utilidad que permita ampliar los conocimientos y tener un mayor alcance en su desempeño futuro para brindar un excelente servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar. Desde el punto de vista personal y profesional, los resultados obtenidos de la investigación permitirán ampliar los conocimientos de la doctrina administrativa y acumular nuevas sapiencias en la línea de políticas y gestión pública y privada.

Asimismo, sus resultados permitirán gerenciar mejor el talento humano, para aumentar la productividad laboral e incrementar la buena imagen de la institución por parte de los pobladores del distrito de Zorritos, como consecuencia de la mejora del servicio. Asimismo, la investigación permitirá optar el grado académico de Maestría de Administración y Gestión Empresarial

La hipótesis general de la investigación: La influencia de la satisfacción en el trabajo es positiva y significativa en calidad de servicio al usuario externo de Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025. Con sus hipótesis específicas: 1. La influencia de condiciones de trabajo es positiva y significativa en calidad de servicio al usuario externo de UGEL, Contralmirante Villar. 2. La influencia de beneficios materiales es positiva y significativa en calidad de servicio al usuario externo de la UGEL, Contralmirante Villar. 3. La influencia del desarrollo de personal es positiva y significativa en calidad de servicio al usuario externo de UGEL, Contralmirante Villar.

El presente estudio pretende determinar la influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025, de donde se desprende los objetivos específicos: 1. Determinar la influencia de las condiciones de trabajo en calidad del

servicio al usuario externo de UGEL, Contralmirante Villar. 2. Determinar la influencia de beneficios materiales en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar. 3. Determinar la influencia del desarrollo de personal en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.

Por lo tanto, este estudio se propone analizar en profundidad la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio al usuario externo en la UGEL Contralmirante Villar, con el propósito de proporcionar sugerencias prácticas que contribuyan a fortalecer la gestión educativa local, optimizar la práctica laboral del personal y en última pretensión, enaltecer la calidad del servicio brindados a la comunidad educativa y sociedad en general.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico - científicas

2.1.1. Satisfacción en el trabajo

Satisfacción en el trabajo denominada satisfacción laboral o contentamiento laboral, es una actitud que interesa mucho a los directivos y a los líderes de equipos es la de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. Como el costo de reemplazar empleados es de aproximadamente 30 o 40 por ciento de su salario, la rotación puede resultar muy cara. En forma similar, los empleados que están altamente satisfechos con sus puestos llegan a trabajar en forma regular y es menos probable que recurran a sus días de incapacidad por enfermedad. (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 53)

La satisfacción laboral, describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (Robbins y Judge, 2013, p. 112)

Involucramiento en el trabajo.

Una extensión natural del concepto de involucramiento en el trabajo es el compromiso laboral. Se refiere al nivel de entusiasmo y dedicación que un trabajador asume hacia su trabajo y hacia los objetivos de la organización para la que trabaja. Esto implica una conexión emocional y cognitiva con el trabajo, lo que resulta en un mayor esfuerzo y persistencia en el desempeño laboral.

El compromiso laboral se caracteriza por tres componentes principales:

Compromiso afectivo: Es el apego emocional que siente un empleado hacia su trabajo y su institución. Los colaboradores con un elevado compromiso afectivo disfrutan de su trabajo, se sienten valorados y tienen un fuerte sentido de pertenencia. (Robbins y Judge, 2013, p. 112)

Compromiso continuo: Se refiere a la disposición de un empleado para seguir en su organización y realizar esfuerzos extras para contribuir a su éxito. Los empleados con alto compromiso continuo están dispuestos a invertir tiempo y energía en su trabajo y en el desarrollo de la empresa. (Robbins y Judge, 2013, p. 112)

Compromiso normativo: Este componente implica el sentido de obligación que siente un empleado hacia su organización debido a factores como la gratitud por las oportunidades recibidas o la percepción de una deuda moral. Aunque este tipo de compromiso puede no ser tan fuerte como el afectivo o el continuo, aún puede influir en el comportamiento laboral de un empleado. (Robbins y Judge, 2013, p. 112)

El compromiso laboral es crucial para la satisfacción y el rendimiento laboral, porque su compromiso los hace más productivos, a permanecer más tiempo en la organización y de contribuir significativamente al logro de los objetivos organizacionales. Además, un alto nivel de compromiso laboral también puede estar asociado con niveles más altos de bienestar psicológico y satisfacción laboral.

Es importante para la valía personal. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan (Judge, 2013, p. 112).

La facilitación psicológica, según Robbins y Judge (2013), se refiere al nivel de percepción que los empleados tienen sobre su capacidad para influir en su entorno laboral, su competencia en el trabajo, la importancia de su posición y la autonomía que disfrutan”. Esta noción está estrechamente relacionada con el reconocimiento y la motivación en el trabajo, ya que afecta directamente a la satisfacción laboral y al rendimiento de los empleados (Robbins y Judge, 2013, p. 112).

Avilés et al. (2002)

Conceptualizan como aquella respuesta de los individuos de una organización cuando su comportamiento encuentra una respuesta adecuada en una situación. Al respecto, podemos decir que existen muchas definiciones, donde la mayoría se vinculan a respuestas positivas del empleado ante el desarrollo de sus actividades, lo que conlleva a tomar en cuenta las actitudes del trabajador hacia su trabajo. (Aviles et al., 2002)

Moreno y Garrosa (2013) señalan:

El contentamiento laboral son las reacciones del empleado sobre su trabajo y qué tan satisfecho están los trabajadores con su trabajo, así si la satisfacción de un empleado es alta, significa que está satisfecho con su trabajo. Vale precisar que hay muchos factores que pueden influir en el contenido de la satisfacción del trabajador, como la supervisión del laburo, la compensación y los premios, las actividades relacionadas al trabajo de incentivo y relaciones interpersonales. (Moreno y Garrosa, 2013)

Existen varios diseños heurísticos que pretenden explicar los distinguos en el contentamiento laboral, estos contienen diversas variables. Primero, unos trabajos tienen a las peculiaridades de los empleados como diferenciadores de ellos, pero sigue siendo relevante el entorno en que se lleva a cabo el trabajo. Otros trabajos evidenciaron que las variables vinculadas al ambiente de la organización proporcionan una explicación de las diferencias en el contentamiento con el trabajo. (Moreno y Garrosa, 2013)

Davis y Newstrom (1991) desarrollaron un diseño innovador que identifica elementos clave en el entorno laboral que contribuyen al contentamiento. Uno de los aspectos destacados es que el contentamiento está determinado por características tanto objetivas como subjetivas, como los requisitos y los valores individuales del personal. En otras palabras, alcanzar la autorrealización en el trabajo es crucial para aquellos que valoran su labor. Este modelo ha sido ampliamente aceptado, debatido y ha influido en la literatura sobre el tema.

El contentamiento en el trabajo se concibe como la forma en que los trabajadores se sienten en su lugar de trabajo, y puede predecir comportamientos como la ausencia y la rotación laboral. Además, puede mediar en la relación entre la personalidad y comportamientos laborales problemáticos. Un hallazgo interesante es que el contentamiento en el trabajo está correlacionado con el contentamiento en la vida en general. Esto sugiere que las personas serán felices en su trabajo si son felices en su vida cotidiana, y viceversa. Sin embargo, algunos estudios han encontrado que el contentamiento laboral no siempre está relacionado con el contentamiento vital. (Davis y Newstrom, 1991)

Mastretta (2015) argumentó sobre la jerarquía de necesidades de Maslow al determinar los fundamentos del contentamiento en el trabajo. Describió las siguientes necesidades que pueden ser jerarquizadas: en el primer nivel se encuentran las necesidades fisiológicas, que incluyen remuneración adecuada, comodidad laboral y condiciones flexibles. En el segundo nivel están las necesidades de seguridad, que abarcan la confianza en el entorno laboral y la prevención de riesgos. Las necesidades sociales, en el tercer nivel, se refieren al sentido de pertenencia y la interacción con colegas. Por último, las necesidades de autoestima, en el cuarto nivel, involucran el reconocimiento del desempeño y oportunidades de crecimiento personal y profesional. Estas categorías proveen una sólida base para que investigadores desarrollen teorías sobre el contentamiento laboral. (Mastretta, 2015)

Necesidades de autorrealización. Está en la cima de la pirámide. Maslow describe a esta como la motivación del sujeto para conseguir progresar con todo su potencial y habilidades (Katz y Kahn, 1986). Las siguientes áreas se incluyeron en este estudio: autoexpresión, creatividad y libertad para probar nuevas ideas; oportunidades para desarrollar aptitudes innatas.

Medición de la satisfacción en el trabajo

Esto es una reflexión interesante sobre cómo el establecimiento de metas puede influir en la satisfacción laboral. El modelo de establecimiento de metas sugiere que la satisfacción con el trabajo está relacionada con el logro

de metas específicas. Sin embargo, la dificultad de estas metas también desempeña un papel crucial. Metas extremadamente altas y difíciles pueden ser desmotivadoras si son percibidas como inalcanzables, lo que puede llevar a una menor satisfacción laboral. Por otro lado, metas demasiado fáciles pueden generar aburrimiento y falta de motivación. (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 171)

En este sentido, encontrar un equilibrio entre metas desafiantes pero alcanzables podría ser clave para maximizar tanto la satisfacción como el desempeño laboral. Las metas difíciles pueden ofrecer un sentido de logro y satisfacción cuando se alcanzan, incluso si el proceso es arduo, mientras que metas demasiado fáciles pueden no proporcionar un desafío suficiente para mantener el interés y la motivación a largo plazo. (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 171).

El establecimiento de metas efectivo implica considerar no solo la dificultad de las metas, sino también su relevancia, claridad y el apoyo necesario para alcanzarlas. Además, es importante que los empleados tengan la capacidad y los recursos adecuados para enfrentar los desafíos que plantean estas metas. En última instancia, un enfoque equilibrado en el establecimiento de metas puede contribuir a una mayor satisfacción laboral y un rendimiento óptimo. por ejemplo, responder ante un reto, avanzar un tramo en el camino para alcanzar las metas y la idea de que, sea cual fuere el resultado, siempre se podrán obtener beneficios de la experiencia. (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 171)

La definición de satisfacción en el trabajo planteada, como el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada. El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organización, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo. Evaluar que tan satisfecho o

insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. (Robbins y Judge, 2013, p. 117)

2.1.2. Calidad del servicio

La calidad y la receptividad se entrelazan en la prestación de un buen servicio, donde el capital humano desempeña un papel fundamental. No basta con ofrecer un servicio eficiente; también es crucial garantizar la accesibilidad de los usuarios al mismo. De nada sirve un servicio técnico excelente si el trato hacia los usuarios es indiferente. Por lo tanto, un servicio de calidad no solo debe destacarse por su eficiencia técnica, sino también por la receptividad hacia los usuarios, lo que implica un trato amable, eficiente y correcto. La falta de receptividad puede socavar la calidad de un servicio, incluso si su desempeño técnico es excepcional. (Gobierno de la Provincia de Salta - Secretaría de la función pública, s.f)

Este ejemplo ilustra cómo la falta de receptividad del capital humano puede afectar la percepción de un servicio, incluso si técnicamente es impecable. Imagina que te invitan a una fiesta en una casa impresionante, pero al llegar te encuentras con unos anfitriones antipáticos y poco hospitalarios. A pesar del entorno lujoso, la experiencia se ve empañada por la falta de calidez y hospitalidad. Lo mismo ocurre con un servicio tecnológicamente perfecto, pero con un personal poco receptivo; la experiencia se ve deslucida y desvalorizada. Mejorar las habilidades personales de los empleados y fortalecer su capacidad de organización, comunicación e información es fundamental para mejorar el servicio en todos los aspectos y para desarrollar una imagen positiva de la institución. Esto nos lleva a reflexionar sobre la importancia de la actitud y el comportamiento del personal que atiende a los usuarios. (Gobierno de la Provincia de Salta - Secretaría de la función pública, s.f)

Por otro lado, Galviz (2011) manifestó:

Calidad del servicio, es un conjunto de contables características de calidad como son: la cortesía, la rapidez, el producto libre de defectos, precio justo, etc., que son valorados por los clientes, según como se hayan prestado estos servicios y haya cubierto sus necesidades o expectativas (p. 44). Es decir, que, si la institución cubre las expectativas de sus clientes en cuanto

a lo que ellos requieren según sus necesidades, ellos están en condiciones de evaluar en cuanto satisfactorio están.

Juran (1996) manifiesta:

La calidad se define por las características del un producto que satisfacen las necesidades del cliente. La gestión de la calidad se basa en una trilogía que incluye: planificación, control y mejora de la calidad. Para evaluar la calidad, es necesario crear medios y unidades de medida. Planeación de la calidad implica innovar productos y procesos que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente, incluso aquellas que no han sido expresadas explícitamente. Esto implica anticiparse a las necesidades latentes del cliente para garantizar su satisfacción completa.

Philip Crosby, dice:

Todo trabajo es un proceso esto implica que no es algo aislado. para que se dé la calidad total se necesitan de insumos y en los servicios se garanticen un correcto funcionamiento de manera general. Otro de sus principios menciona que el sistema de la calidad es la prevención y cero defectos. (Crosby, 1987)

Deming (1986) señala:

Para logra la calidad es necesario un programa de mejora continua de productos y servicios y tiene que ser que ser optima con el propósito de satisfacer a sus clientes. Esto se logra a través de un ambiente de integración y cooperación esto llevaría a aumentar la productividad. (Deming, 1986)

Ishikawa (1989) define, control de la calidad “Es la prestación de un servicio con eficiencia y efectiva calidad. Todo organismo social debe trabajar en equipo, todas las áreas que lo integran, creando sistemas de cooperación entre sí, debiéndose ponerse el control de calidad práctica en conjunto”

La calidad de servicio en toda entidad pública debe de manera correcta y eficaz para la satisfacción del usuario. Todo servicio público debe ser

de calidad y evaluado para así ir optimizando la calidad y sus procesos en cada una de sus etapas y adaptarla a un buen desempeño de la prestación del servicio.

La calidad de los servicios se percibe al momento de recibir el servicio siendo abstracta e intangible. Del mismo modo entre la calidad de servicio existe un nexo con la atención, la oportunidad, la cortesía, la eficiencia la amabilidad, la eficacia, la corrección y la rapidez. Por el contrario, la satisfacción del usuario puede medirse en diferentes categorías: En la calidad percibida en la atención y procesos, en los tiempos de espera de manera eficaz, el respeto de los servidores públicos de cada entidad, en la información ofrecida, en las instalaciones brindadas. (Crosby, 1987)

Toda esta serie de cosas hace a la calidad total, que consiste en satisfacer las expectativas y necesidades del usuario. La calidad se genera como un factor importante en la actividad de toda persona, y se ha ido desarrollando de acuerdo con las necesidades y circunstancias del ser humano y se obtiene de la evaluación del servicio que realiza un usuario de acuerdo con el nivel de conformidad de sus expectativas y percepciones sobre el servicio recibido. En definitiva, el usuario utiliza sus expectativas como normas para evaluar y la percepción como un proceso de evaluación. (Crosby, 1987)

Autores, definen a calidad:

Tarí (2000), indica “La calidad se ha convertido en la actualidad el objetivo fundamental de toda organización que va más allá de la calidad del producto o servicio si no a una calidad total”

Kotler (1997) define “al servicio como una actividad que se ofrece y son intangibles, su producción está relacionada con un producto físico o no. los cuales los beneficios producen satisfacción en el usuario o consumidor”. Según la RAE define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir”.

Cevallos et al. (2019) precisan:

En la implementación de estrategias de mejora continua en las organizaciones; la calidad de la atención al cliente es esencial para el éxito de cualquier organización, debido a que influye directamente en la satisfacción del cliente y en última instancia, en la lealtad del cliente y la reputación de la marca.

Desde la perspectiva del cliente, la calidad de la atención se refiere a la percepción que tienen sobre la eficacia, la amabilidad, la prontitud y la personalización del servicio que reciben. Incluye aspectos como la facilidad de acceso, la capacidad de respuesta a las consultas y problemas, la cortesía y la empatía del personal, entre otros. (Cevallos et al., 2019)

Por otro lado, desde la perspectiva de la organización, la calidad de la atención al cliente puede ser medida mediante diversos indicadores, como la tasa de resolución en el primer contacto, el tiempo de espera, la satisfacción del cliente, el índice de lealtad del cliente, entre otros. Estos indicadores proporcionan información valiosa para identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de las iniciativas implementadas.

En resumen, la calidad de la atención al cliente es un aspecto clave en la gestión empresarial, ya que no solo influye en la experiencia del cliente, sino que también puede servir como una herramienta estratégica para impulsar la mejora continua y la competitividad de la organización. Interpretación subjetiva con sesgos importantes en el desarrollo de los controles internos de cada organización. Por tanto, la calidad de atención requiere un análisis e interpretación acorde a la implementación de cada organización, con el fin de que pueda ser gestionada bajo sistemas encargados de controlar cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre las personas encargadas del servicio al cliente y si aquello genera incidencia en la captación de un nuevo mercado.

(Reyes et al., 2022)

El Sistema de Gestión de Calidad es de esencial importancia para la exploración de nuevos mercados y por ende nuevos clientes, lo que además sugiere mejoras que logren satisfacer las necesidades requeridas de los

usuarios en el menor tiempo posible y lograr abarcar un mayor número de clientes que no solo busquen a la organización por el producto sino también por la calidad de atención que se percibe. El proceso del servicio al cliente pretende dar solución a un problema o duda percibido por el usuario, por tanto, el personal encargado del área debe conocer sobre la organización y sobre el servicio que se presta, para que las novedades puedan ser resueltas en el menor tiempo posible.

En el sector público la capacidad de atención es hacia un universo de clientes mayor que el sector privado por lo cual es ahí donde el operador va perdiendo el desempeño por la poca motivación y no logra abastecer de manera inmediata las respuestas requeridas por los diferentes clientes. (Castro, 2019)

Lo establecido por Pincay y Parra (2020) sostienen:

La actitud de los empleados del área de atención al cliente tiene gran influencia en la calidad del servicio percibido, porque los usuarios están expuestos a encontrar habilidad de poca comunicación, empatía e iniciativa que al final del día no generen respuesta a las dudas o requerimientos solicitados ocasionando la deserción de ese nicho de mercado. Al respecto, se destaca que el sector de atención al cliente debe ser controlado desde el interior, porque si el personal que lleva a cabo esta actividad no se encuentra a gusto o satisfecho con su trabajo la forma de respuesta tendrá inconsistencias con repercusiones económicas en la gestión de calidad de atención en los usuarios, perjudicando de manera directa a la organización sea pública o privada.

Mosquera (2020)

Actualmente, muchas de las organizaciones del sector público ecuatoriano muestran gran interés en mejorar la atención a través de las mesas y canales de ayuda, sin embargo, aún es un área que requiere exploración, trabajo y desarrollo. Aunque si bien es cierto la calidad del servicio es un factor subjetivo de medición, los funcionarios encargados deben poseer lineamientos adecuados para la gestión de la calidad, empezando por la

capacidad de respuesta y el trato que brindan a los usuarios.

Chamoly y Palomino (2021) explican:

Es cierto que, a pesar de los esfuerzos por parte de las instituciones públicas para habilitar más canales de atención al cliente, aún persiste la resistencia al cambio por parte de los funcionarios, especialmente en lo que respecta a la implementación de nuevas tecnologías. Esta resistencia puede obstaculizar el proceso de mejora de la calidad de atención y dificultar la efectividad de los diversos procesos de satisfacción. Para abordar este problema, es necesario llevar a cabo estrategias que promuevan la capacitación y la sensibilización del personal sobre la importancia del cambio y la adopción de nuevas tecnologías para mejorar la calidad del servicio. Además, es crucial fomentar una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptabilidad, y que proporcione el apoyo necesario para que los funcionarios se sientan cómodos y seguros al adoptar nuevos métodos y tecnologías.

La atención al cliente se constituye como un elemento fundamental para cultivar la preferencia de los clientes. La carencia de información clara, concisa y confiable puede conducir a la pérdida de interés por parte de los usuarios, erosionando la confianza depositada en la organización. Este principio resalta la importancia de una comunicación efectiva y transparente en todas las interacciones con los clientes, pues contribuye no solo a mantener su interés, sino también a fortalecer la relación de confianza con la organización (Baque et al., 2022).

Es crucial que todas las organizaciones del sector público prioricen la satisfacción del cliente, ya que estos esperan un servicio de calidad y una capacidad de respuesta efectiva para resolver sus necesidades en el menor tiempo posible. Esto implica la reducción de errores y retrasos en la información proporcionada, lo que contribuye a fortalecer la confianza y la relación con los usuarios. La atención centrada en el cliente y la eficiencia en la respuesta son elementos clave para mejorar la calidad del servicio público. (Morais, 2020)

Es crucial que todas las organizaciones del sector público prioricen la satisfacción del cliente, ya que estos esperan un servicio de calidad y una capacidad de respuesta efectiva para resolver sus necesidades en el menor tiempo posible. Esto implica la reducción de errores y retrasos en la información proporcionada, lo que contribuye a fortalecer la confianza y la relación con los usuarios. La atención centrada en el cliente y la eficiencia en la respuesta son elementos clave para mejorar la calidad del servicio público. (Morais, 2020)

Según Sarmiento y Paredes (2019) señalan:

Es fundamental reconocer que los servicios ofrecidos a los usuarios en el ámbito tributario demandan una atención especial, dado que los contribuyentes buscan soluciones fiscales inmediatas para cumplir con sus obligaciones tributarias. Este aspecto constituye un indicador crucial en la percepción de la calidad de la atención recibida, lo cual repercute directamente en mayor recaudación y en la correcta aplicación de políticas conforme a los criterios establecidos por las entidades reguladoras. En este contexto, garantizar una atención eficaz y oportuna en el ámbito tributario es vital para fortalecer la confianza de los contribuyentes y optimizar la gestión fiscal.

Delgado et al. (2019)

El crecimiento constante de los contribuyentes en los últimos años subraya la necesidad de contar con una infraestructura administrativa apropiada y adaptable para satisfacer las demandas y solicitudes de cada uno de ellos. Es indispensable trabajar con colaboradores capacitados en servicio al cliente, que además posea un vasto conocimiento de normativas y leyes tributarias de cada régimen. Esto garantizará que el personal esté debidamente preparado para brindar una atención de calidad y para responder eficazmente a las consultas y solicitudes de los usuarios. La combinación de habilidades en atención al cliente y conocimiento especializado en normativas tributarias es esencial para garantizar una gestión tributaria efectiva y satisfactoria para todos los contribuyentes.

Dimensiones de la calidad del servicio

Empatía, se refiere al trato amable, la comprensión de las necesidades del cliente, la disposición para escuchar y la amabilidad en el trato. Tangibles, abarca la apariencia física de las instalaciones, la presentación del personal, la claridad de la información proporcionada y la apariencia de los materiales utilizados. Estas dimensiones proporcionan un marco completo para evaluar y mejorar la calidad de la administración en cualquier organización, ya sea del sector público o privado. Al analizar cada una de estas dimensiones, las organizaciones logran identificar espacios de mejora e implementar estrategias para optimizar la calidad de su gestión y, en última instancia, mejorar la satisfacción del cliente. (Ivancevich et al., 1996)

Seguridad, que abarca los comportamientos adecuados del personal, la seguridad en los conocimientos, la promoción de confianza y credibilidad, y la capacidad de organización; Empatía, que se refiere a la atención personalizada, la comprensión de las consultas y comprensión de las necesidades del usuario. Estas dimensiones proporcionan una guía completa para evaluar y mejorar la calidad de la administración en cualquier organización. (Ivancevich et al., 1996)

Castillo (2021) en su investigación considera:

Dimensión 1, Instalaciones, “describe la percepción respecto a las características físicas de la institución, como la infraestructura, equipamiento, materiales, la apariencia del personal, entre otras. La dimensión permite identificar y medir el grado de conformidad con las instalaciones de una institución, de los equipos, mobiliario y otros aspectos físicos”. (Castillo, 2021)

Dimensión 2, Confiabilidad, explica la percepción que se tiene sobre la capacidad de la institución para realizar las actividades de manera adecuada y precisa. Representa el grado en que la institución cumple con las entregas, administración del servicio, solución ante dificultades que se presenten, respuesta a las solicitudes, tramites, entre otras; en relación con función a los parámetros establecidos. (Castillo, 2021)

Dimensión 3, Capacidad de respuesta, evalúa la percepción que se tiene sobre la capacidad de la institución para brindar un servicio adecuado y oportuno, respondiendo a las necesidades, solicitudes y quejas de los usuarios con prontitud y eficacia. Dentro de esta dimensión se analiza si el personal y los recursos son suficientes para brindar una atención de calidad a los usuarios. (Castillo, 2021)

Dimensión 4, Seguridad, describe la percepción que se tiene sobre el manejo de información, conocimientos, capacidades y habilidades del personal para administrar el servicio, generando en los usuarios credibilidad y confianza. (Castillo, 2021)

Dimensión 5, Empatía, la cual describe la percepción que se tiene sobre atención y trato que tienen los trabajadores cuando brindan un servicio, donde se incluye la atención individualizada y comprensión que los usuarios reciben. (Castillo, 2021)

2.2. Antecedentes

Internacionales

Párraga y Monserrate (2023)

La investigación se centró en examinar la gestión de la calidad en la atención al contribuyente dentro del Servicio de Rentas Internas (SRI) en la provincia de Manabí, Ecuador. Estudio con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental. Se utilizó una muestra de 137 contribuyentes que visitaron la oficina del SRI en Portoviejo para realizar trámites relacionados con el RUC. Se emplearon dos instrumentos de medición: uno para evaluar las expectativas y otro para medir la percepción de la calidad del servicio y la atención al contribuyente. Estos instrumentos se basaron en cinco dimensiones según el Modelo SERVQUA, calificándose con escala Likert de 1 al 5. Los coeficientes Alfa de Cronbach obtenidos fueron de 0.866 y 0.824 respectivamente. Los resultados revelaron que, según los indicadores aplicados, los contribuyentes mostraron una percepción de satisfacción neutral en cuanto a la calidad del servicio, pero se sintieron muy satisfechos

con la atención recibida por parte del personal del SRI en Portoviejo.

Shahab et al. (2020)

El objetivo principal fue identificar la relación entre la calidad, la equidad y la lealtad. Se adoptó un enfoque cuantitativo-descriptivo, utilizando una muestra de 252 clientes de la industria y aplicando el método de análisis de brechas. Los resultados indicaron, había variaciones en las expectativas, satisfacción, percepciones y lealtad dentro del contexto demográfico analizado. Observándose una conexión débil entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, mientras que se identificó una relación sólida entre la lealtad y la consistencia en los precios. Se argumentó que la lealtad de los clientes no estaba necesariamente ligada a la marca en sí misma, sino que preferían aquellas empresas que ofrecieran mejores beneficios por un precio similar o más bajo.

Según Fadaka (2020)

En este estudio, el objetivo principal fue evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del producto bancario. La metodología utilizada fue cualitativa, empleando una encuesta dirigida a 125 clientes de bancos en el Estado de Osun. Los resultados mostraron, los clientes de estas entidades bancarias eran altamente perceptivos respecto al servicio recibido, y calificaron en promedio con un 68.8%. Esta calificación sugiere que el servicio no logró satisfacer completamente sus expectativas. Sin embargo, se observó un vínculo significativo (0.793) entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente. Esto indica que una mejora en la gestión de la calidad podría incrementar la satisfacción de los clientes.

Según Ganga et al. (2019)

Uno de los objetivos principales fue demostrar los niveles de calidad percibidos utilizando el modelo SERVQUAL. El enfoque utilizado fue cuantitativo-descriptivo, diseñándose un cuestionario con 16 indicadores basados en el modelo SERVQUAL, aplicándose la escala Likert para evaluar las respuestas. Concluyó, las expectativas más significativas se

centraban en las dimensiones de confiabilidad y seguridad, sin embargo, estas no fueron las mejor valoradas en cuanto a calidad. Contrariamente, las dimensiones de empatía y tangibilidad fueron las que generaron mayor satisfacción para el cliente.

Henao (2019) en su estudio:

Exploró la relación entre la calidad del servicio, el valor percibido y las expectativas de los clientes en el contexto de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. Utilizando un enfoque cuantitativo y correlacional, se recopiló información de 324 usuarios mediante formularios virtuales en ubicaciones clave del país.

Los resultados revelaron una conexión directa entre el nivel de servicio ofrecido y la satisfacción de los usuarios, influenciada tanto por las expectativas como por el valor percibido. Esto sugiere que cuando los clientes reciben un servicio que cumple o supera sus expectativas y les proporciona un valor percibido positivo, están más satisfechos en general. (Henao, 2019)

Además, el estudio encontró que la tangibilidad del servicio, que incluye aspectos como la apariencia física de las instalaciones y la presentación del personal, fue el factor más relevante entre todas las dimensiones analizadas. Esto destaca la importancia de los aspectos tangibles en la experiencia del cliente en el sector de las telecomunicaciones en Colombia. (Henao, 2019)

En resumen, estos hallazgos enfatizan la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad y valor percibido para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en el mercado de las telecomunicaciones en Colombia. Además, resaltan la relevancia de aspectos tangibles en la percepción general de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Hidalgo (2018)

El planteamiento de la táctica de optimización en el nivel del servicio ofrecido y el contenido del cliente en la financiera Ambato se basó en un

enfoque transversal, correlacional, explicativo y cuantitativo. Se utilizó una población de cuatrocientos cincuenta usuarios, con una muestra de doscientos setenta usuarios activos. Los resultados obtenidos a través del análisis de Pearson y su estadística indicaron que ambas variables tienen una significancia inferior a 0.05, lo que sugiere un alto nivel de fiabilidad y refuerza la hipótesis planteada. Concluyó, existe una relación íntima entre la calidad del servicio ofrecido y el nivel de satisfacción del cliente, lo que implica que un cliente bien atendido tenderá a ser un consumidor leal de la marca. Esta investigación proporciona una base sólida para implementar estrategias de mejora en el servicio al cliente en la financiera Ambato.

Rivera (2019)

El objetivo de este trabajo fue evaluar el nivel de servicio proporcionado y la satisfacción del usuario de Greenandes en Guayaquil, Ecuador. Se trató de una investigación cuantitativa, descriptiva y deductiva que incluyó la participación de ciento ochenta clientes. Los resultados obtenidos revelaron una correlación de Spearman de 0.457, lo que indica una relación positiva entre las dos variables analizadas. Concluyó que el nivel de servicio proporcionado por Greenandes está por debajo de las expectativas de los usuarios. Los hallazgos destacados señalan la existencia de deficiencias en los aspectos de confiabilidad y capacidad de respuesta, los cuales podrían mitigarse mediante la implementación de procesos simplificados y estrategias de servicio orientadas al cliente.

Según Causado et al. (2019)

Tuvo como objetivo principal evaluar la capacidad de respuesta de las organizaciones en la prestación de servicio. Se empleó un enfoque de investigación cuantitativo-descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta para recopilar datos y medir el nivel de satisfacción del cliente. Las conclusiones generales destacaron la necesidad prioritaria de aumentar la cantidad de personal y capacitarlos en atención al cliente, ya que se observó de manera consistente que el servicio proporcionado era deficiente. Estas conclusiones proporcionan recomendaciones claras para mejorar la calidad

del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes en las organizaciones estudiadas.

Nacionales

Quecaño (2023) en su investigación:

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario cesante en la unidad de gestión educativa local Arequipa sur en el año 2023”. Se planteó como objetivo general de determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario cesante en la Unidad de Gestión Educativa Local durante el año 2023. Estudio de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por los docentes cesantes pertenecientes a la jurisdicción de la institución en mención; la muestra probabilística aleatoria simple y se calculó en base al resultado de la fórmula de poblaciones finitas, el total fue de 350 usuarios cesantes. Los resultados obtenidos demuestran una relación positiva considerable entre la variable de calidad del servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Arequipa Sur durante el año 2023, con un coeficiente de correlación de 0.708. Concluyó existe una alta satisfacción del usuario y una alta percepción de calidad, sin embargo, hay un grupo de docentes que conforman el 11.71% de la muestra que no posee una alta percepción de calidad de servicio. Respecto a la segunda variable son 19.71% de docentes cesantes que no poseen un alto nivel de satisfacción.

Salazar (2023)

Gestión del talento humano y la calidad de servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín – 2023”. Tuvo por objetivo principal de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023. El estudio con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, se planteó bajo el diseño de tipo no experimental de corte transeccional o transversal, teniendo como base de estudio a la directora, jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, directores designados y directores encargados de las instituciones educativas. Se

encuestó a 5 trabajadores de la UGEL Junín, con la intención de conocer su opinión acerca de la gestión del talento humano y se encuestó a 26 directores. Las dimensiones empleadas en la investigación fueron el desarrollo de las personas, colocación de personas, recompensar a las personas, las cuales tienen una relación directa con la Calidad de Servicio a los usuarios en la UGEL Junín, luego del análisis e interpretación de datos arrojó como resultado, indicando, existe una relación positiva alta, entre gestión de talento humano y la calidad de servicio a los usuarios en la UGEL Junín, demostrando, si se desarrolla una buena gestión de talento humano se mejora grandemente la calidad de servicio a los usuarios dentro de la institución.

Guzmán (2023) en su investigación:

“Habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Andahuaylas, 2022” tuvo como objetivo determinar la relación entre habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Andahuaylas, 2022. La investigación se encuentra contemplada dentro de la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. En el ámbito metodológico fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo constituida por 80 trabajadores de una municipalidad de Andahuaylas, la muestra fue censal. Se aplicaron dos cuestionarios, para medir la variable habilidades directivas se diseñaron 17 ítems y para la variable satisfacción 14 ítems. Los resultados determinaron la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la satisfacción laboral con un coeficiente rho de Spearman de 0.839, concluyendo, existe una correlación positiva alta entre las variables investigadas.

Sandoval (2023)

La investigación se enfocó en examinar la relación entre la Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la Provincia de Oxapampa, Región Pasco, 2022. Con un enfoque correlacional, la investigación se delimitando a los usuarios tanto

internos como externos de la UGEL Oxapampa, buscando entender cómo la simplificación administrativa afecta la calidad del servicio. La población objetivo comprende 1500 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 64 para la recolección de datos mediante encuestas y cuestionarios. La presentación de resultados se realizó mediante tablas de distribución porcentual y gráficos, acompañados de su respectiva interpretación y conclusiones. Esperando que este estudio proporcione información valiosa para identificar áreas de mejora y proponer estrategias que optimicen la experiencia de los usuarios en el ámbito educativo de la provincia de Oxapampa.

Gutiérrez (2022) en su estudio:

Tuvo como objetivo encontrar el vínculo entre las capacidades de dirección y el contentamiento laboral en los empleados de salud. Este trabajo se caracterizó por ser cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal, con una muestra de ochenta y un empleados de salud. Se aplicaron dos instrumentos validados mediante entrevistas a especialistas. Se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.604**, indicando una correlación positiva y moderada, con un valor de significancia de $p = 0.0001$, lo que implica una correlación significativa entre las variables. Además, se descubrió que las habilidades conceptuales, técnicas y humanas están relacionadas con el contentamiento laboral. En conclusión, se evidenció una conexión entre las capacidades de dirección y el contentamiento laboral en el estudio realizado.

Ellesca (2022)

El estudio "Comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo en la UGEL 305, Huanta, Ayacucho, 2022"; tuvo un enfoque cuantitativo aplicado, con un nivel descriptivo y correlacional. Su objetivo fue analizar el comportamiento organizacional y su impacto en la calidad del servicio educativo., se recolectó, procesó y analizó la información obtenida de los clientes, utilizando herramientas como Excel y SPSS 26. Los resultados mostraron una correlación positiva y muy sólida entre las

variables estudiadas, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,896. Además, se determinó que el liderazgo de los funcionarios tiene una influencia significativa en la calidad del servicio educativo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,869. De manera similar, se demostró que el clima laboral tiene un impacto significativo en la calidad del servicio educativo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,910. En conclusión, se encontró que el compromiso del personal administrativo también influye significativamente en la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva y muy sólida, representada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,838. Estos hallazgos respaldan la importancia del comportamiento organizacional en la mejora de la calidad del servicio educativo en la UGEL 305.

Cubas y Tello (2021) en su estudio:

El estudio evaluó el grado de satisfacción laboral de un grupo de colaboradores de una concesionaria, utilizando una muestra de 83 empleados y una encuesta basada en la escala de Likert para recopilar datos, que fueron analizados con el software SPSS 25. Los resultados concluyeron que la satisfacción laboral de los trabajadores depende principalmente de su remuneración económica, motivación y especialmente del ambiente laboral proporcionado por la empresa. Se recomienda evaluar los factores que influyen en la satisfacción de los empleados y llevar a cabo un plan de mejora para satisfacer sus expectativas salariales y mejorar la productividad. Además, se destaca la importancia de una comunicación efectiva entre supervisores y empleados para mejorar la satisfacción laboral. Esta comunicación puede ayudar a resolver problemas y malentendidos, y también puede hacer que los empleados se sientan escuchados y valorados. Los supervisores que brindan apoyo y orientación a sus empleados pueden contribuir significativamente a mejorar la satisfacción laboral, ya que los empleados que sienten que tienen el respaldo y la guía de su supervisor tienden a sentirse más seguros y cómodos en su trabajo.

Por su parte, Zavala (2020) en su investigación

“Habilidades directivas en la satisfacción laboral de los servidores de la procuraduría pública del ministerio de salud, Lima, 2019”, tuvo por objetivo fijar el impacto de capacidades de dirección en el contentamiento laboral de trabajadores de la procuraduría pública del Minsa, Lima. Tuvo como hallazgo el coeficiente de Nagalkerke en que la modificación de contentamiento es por 32.3% de capacidades de dirección; con la supervisión es por el 14.9% de las capacidades citadas; con el ambiente físico es por 24.8% de las capacidades mencionadas; con las prestaciones obtenidas es por 35.4% de capacidades de dirección; también, la modificación de contentamiento subjetivo es por el 13.9 % de las capacidades, y con el grado de intervención es por 14.8 % de las capacidades citadas en el centro referido.

Según Fontalvo y Herrera (2020)

En su tesis presento su objetivo general era la creación de un método acerca de la calidad de servicio que brinda para lograr el rendimiento de la organización. El tipo de investigación cuantitativo-exploratorio apoyándose en las teorías de la calidad, sic sigma, y carta de control multivariante T-cuadrado. Concluyó, las dimensiones menos valoradas fueron recepción y registro oportuno de información, respuesta e información pertinente. La dimensión de estructuras fue la más valorada.

Locales

Salguero (2023) en su tesis:

“Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023”. El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, La variable infraestructura tuvo como dimensiones las edificaciones, la habitabilidad y funcionalidad, la seguridad y el equipamiento. La investigación de tipo

aplicada, cuantitativa, transversal, correlacional, no experimental, con una población de treinta trabajadores y una muestra no probabilística. Se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento compuesto por 20 preguntas en escala de Likert: 1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno, aplicado a los trabajadores de los trabajadores administrativos. El procesamiento se realizó con el apoyo del programa SPSS. Los resultados indicaron la existencia de una influencia positiva y significativa para las variables infraestructura y satisfacción laboral del 73,3% con un Rho de Spearman de 0,962. Para las dimensiones de las edificaciones, la habitabilidad y funcionabilidad, la seguridad y el equipamiento tuvieron respuestas positivas con una influencia de nivel medio y aceptables coeficientes Rho de Spearman para cada una de ellas. Concluyó con la existencia de una incidencia significativa y positiva entre las variables de estudio, aceptando las hipótesis de trabajo para el objetivo general y los específicos.

Sipión (2023)

Tuvo como objetivo determinar que es posible que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Tumbes, obteniéndose como resultados, si existe relación directa alta y significativa entre las variables debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,719 con un P- valor de 0,003 menor al nivel de significancia establecido (0,05); Asimismo se muestra, los 55 encuestados, el 34.55% perciben la Calidad de servicio como, el 54.55% regular y el 10.91% lo percibe como bueno, por otro lado se muestra la correlación entre las variables Capacidad de repuesta y la Satisfacción del usuario, en la que puede determinar que existe una correlación positiva moderada debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0, 528 y es significativa (Sig. 0,000 < 0,05). Es preciso indicar, los usuarios encuestados manifestaron que el personal profesional, técnico y administrativo del gobierno regional casi nunca o nunca están disponibles para la atender. En razón a los resultados obtenidos se muestra correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, en la que se puede determinar que existe una correlación directa moderada

debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,556 y es significativa (Sig. 0,05 > 0,00), cabe indicar que los usuarios encuestados manifestaron que el comportamiento del personal casi nunca transmite confianza y que los conocimientos del personal no son suficientes para contestar sus preguntas. Sobre la existencia de correlación directa moderada entre la empatía y la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,518 y es significativa (Sig. 0,05 > 0,00). Así mismo los encuestados expresaron que cuando tienen algún problema, el personal a veces muestran un sincero interés en solucionarlo y que mucho menos brindan una atención personalizada.

2.3. Definición de términos básicos

Actitudes

Son enunciados de evaluación —favorables o desfavorables— acerca de un objeto, individuo o evento, reflejando cómo se siente alguien con respecto a algo. (Robbins y Judge, 2013, p. 108).

Capacidades intelectuales

Son las habilidades necesarias para desarrollar actividades mentales como pensar, razonar y resolver problemas.

Cliente externo

Persona no vinculada a una empresa que solicita un bien o servicio a fin de satisfacer sus necesidades, pagando por ello (Morán, 2017).

Cliente interno

Personas relacionadas con la organización que tienen necesidades y expectativas a satisfacer dentro de la empresa (Rigoberto, 2016).

Competencia:

Combinación de conocimientos, habilidades, conductas y actitudes que contribuyen a la efectividad personal. (Hellriegel y Slocum, 2009)

Desarrollo: Adquisición de conocimientos y habilidades que pueden aplicarse en el presente o futuro, siendo una meta a largo plazo. (Ivancevich et al., 1996)

Desempeño organizacional

Suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización (Robbins y Coulter, 2014).

Enriquecimiento de trabajo

Reestructuración o rediseño de los puestos para añadir un mayor nivel de responsabilidad, delegando decisiones y descentralizando la autoridad (Bateman y Snell, 2009).

Equipo de trabajo

Conjunto de individuos con características específicas que se diferencian de otros grupos, relacionándose y ampliando sus panorámicas individuales (Madrigal , 2009).

Motivación del trabajo: Conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras (Newstrom, 2011).

Satisfacción en el trabajo

Actitud general, positiva o negativa, que una persona asume frente a su trabajo, basada en sus creencias y valores (Robbins y Coulter, 2014).

Teoría de las expectativas

Concepto en el cual un individuo actúa de cierta forma basándose en la expectativa de un resultado específico y su atractivo para el individuo (Robbins y Coulter, 2014).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

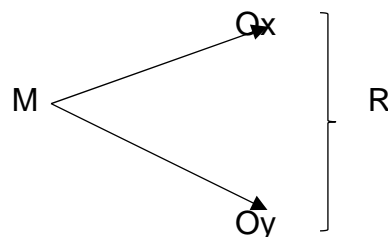
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Al estudio le correspondió un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional”,

Los planteamientos de Hernández et al. (2014) explican:

En estudios descriptivos, se investigan los elementos característicos de individuos, grupos poblacionales, comunidades u otros fenómenos para determinar y describir su comportamiento. En estudios correlacionales, se busca describir o sustentar la asociación entre dos o más variables significativas, utilizando el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach para pruebas no paramétricas. Este coeficiente proporciona índices matemáticos que nos brindan información sobre el nivel e intensidad de la asociatividad entre las variables.

La investigación sobre la influencia de la satisfacción en el trabajo en la calidad de servicio estuvo basada en un diseño no experimental, de corte transversal, de tipo cuantitativa, aplicada y correlacional, presentándose el esquema.



Donde:

- M : Muestra
- Ox : Variable 1: Satisfacción en el trabajo
- Oy : Variable 2: Calidad del servicio

- R : Relación entre variables

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

“Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación” (Carrasco, 2019).

“Conjunto de individuos o sujetos de estudio, que se puede obtener de la suma total de todos los interesados para obtener datos mediante la encuesta con la finalidad de obtener las variables importantes para la investigación” (Bonamente, 2017).

Para Hernández et al. (2014) precisan. “Conjunto de personas, objetos, eventos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación” (p.174).

En el estudio se trabajó con una población constituida por el personal administrativo de la MPCV, que asciende a 51 trabajadores Directivos, personal administrativo, personal de planificación y personal del área pedagógica (Unidad de Personal, UGEL, Contralmirante Villar, 2025) (Tabla 1).

Tabla 1 Población de trabajadores de la UGEL, Contralmirante Villar

Categorías	Población
Directivos	12
Personal administrativo	17
Planificación	06
Área Pedagógica	16
Total	51

Fuente: Unidad de personal, UGEL de Contralmirante Villar, 2025.

Muestra

Según Carrasco (2019) "Fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población" (p. 237).

La muestra corresponde a $n = 51$ trabajadores, entre directivos, personal administrativo de la Unidad de gestión educativa de la UGEL de Contralmirante Villar para obtener los datos para el estudio de las variables, denominándose

muestra censal.

Una muestra de tipo censal, no probabilística, como lo describe Hernández et al. (2014), se conoce como muestras dirigidas. Estas muestras implican un procedimiento de selección basado en las características de la investigación, en lugar de seguir un criterio estadístico de generalización de la selección (p. 189).

Muestreo.

Carrasco (2019) precisa:

“Es la técnica que nos permite seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio. El muestreo debe conducir a la obtención de una muestrarepresentativa de la población de donde proviene, esta condición establece que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra. El estudio de selección de muestras, en sí constituye todo un estudio pormenorizado, que no atañe al estudio en este texto”.

La muestra para los trabajadores de la UGEL, Contralmirante Villar, por su característica intencional se empleó el muestreo no probabilístico; aplicándose la encuesta tipo entrevista a los 51 trabajadores de la UGEL, en su propio puesto de trabajo dentro de su jornada laboral.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Según Velásquez y Rey (2010) refieren:

A los procedimientos que permiten la elaboración teórica de los datos, los que posibilitan la elaboración de generalizaciones en forma de teorías, hipótesis, leyes conceptos, hechos científicos, etc., en tal sentido se manifiesta de forma general; en el desarrollo de la investigación; se aplicaran los métodos:

Método descriptivo

Por cuanto “se describió todo el comportamiento y particularidades de las variables satisfacción laboral y calidad del servicio, a través de sus dimensiones e indicadores, percibida por los trabajadores de la UGEL, con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción en el trabajo en la calidad de servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes.

Método analítico

Se empleó “sobre todo al momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de una variada documentación, durante la primera etapa del proyecto, la misma que una vez seleccionada se catalogó y se extrajeron los temas más relevantes respecto a la formulación del problema, hipótesis y objetivos”.

Método sintético

“Se utilizará durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitirán elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación. También se utilizó al momento de evaluar los cifras porcentuales y coeficientes que contienen las tablas, los resultados de las encuestas y al momento de elaborar el resumen en la revisión de literatura”.

Método cuantitativo

Su propósito fue explicar y predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, en la cual se recogieron y analizaron los datos cuantitativos respecto a las variables de estudio.

Los datos recolectados se sometieron a un proceso de codificación, siendo y fueron organizados en tablas y figuras, de acuerdo con los objetivos de la de investigación”.

Técnicas

Según Bernal (2016), en la ejecución del trabajo se emplearon:

Técnica documental, “Esta, permitirá revisar, analizar y cuestionar la

literatura de los textos, revistas e informes técnicos y administrativos y en artículos científicos; esta información será compilada utilizando la ficha bibliográfica”.

Técnica de la encuesta

“Es un procedimiento de la investigación, la cual consiste en obtener información de las personas encuestadas, mediante el uso de cuestionarios, diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (Bernal, 2016). (Anexo 8 y 10)

“Esta técnica fue empleada en la recopilación de los datos mediante un cuestionario dirigido a la unidad de análisis de la muestra por investigar, la elección de esta técnica nos facilitará la recolección de datos cuantitativos y cualitativos derivados del muestreo”.

“Se optó por una encuesta como técnica de recopilación de datos, debido a que proporciona acceso a los datos importantes para la realización del análisis y el procesamiento estadístico” (Piza et al., 2019).

Para el estudio se emplearon dos cuestionarios. El primero constituido por 12 preguntas sobre la variable satisfacción en el trabajo. El segundo comprendió 20 ítems, relacionado a la variable calidad del servicio. Ambos instrumentos de medición fueron valorados con la Escala de Likert.

Instrumentos

Falcón y Herrera (2005) referencian “A los dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 12). Siendo estos medios auxiliares:

Fichas bibliográficas, “Se utilizaron en la registración de la información de la literatura de las variables en estudio”

Libreta de apuntes, “para la consignación de las ocurrencias y/o situaciones en el lugar y momento de la ejecución del proyecto”.

Para la realización de la investigación, se emplearon dos cuestionarios con

12 preguntas para la variable de estudio satisfacción en el trabajo y con 20 ítems para la variable calidad del servicio; ambos instrumentos de medición fueron valorados con la escala de Likert: Muy de Acuerdo (MA: 5). De acuerdo (DA: 4). Indeciso (I: 3). En desacuerdo (ED: 2). Muy en desacuerdo (MD:1). (Anexo 4 y 5)

3. 4. Procesamiento y análisis

Procesamiento

Según Berrocal (2017)

La escala de medición es una herramienta de medida de los datos del estudio. Esto quiere decir, que sobre la variable uno, satisfacción en el trabajo, se aplicará un cuestionario adaptado con 12 ítems y tiene una escala de tipo ordinal o Likert, con tres dimensiones: las condiciones de trabajo, beneficios materiales y desarrollo personal. Muy de Acuerdo (MA: 5), De acuerdo: (DA: 4), Indeciso (I: 3), En desacuerdo (ED: 2), Muy en desacuerdo (MD: 1)

En el proceso de análisis de datos se utilizó el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) para determinar los niveles o rangos de las dimensiones de calidad de servicio en tu estudio. (Anexo 9)

Para realizar este análisis en SPSS, primero necesitarías cargar tus datos en el programa y luego sumar las respuestas de las preguntas que pertenecen a cada dimensión. Una vez que hayas calculado estas sumas, puedes utilizar los baremos proporcionados para asignar los valores a los niveles o rangos de cada dimensión.

Por ejemplo, si tienes una dimensión que se refiere a la "Confiabilidad del Servicio" y has sumado las respuestas de las preguntas asociadas a esta dimensión, puedes utilizar los baremos para determinar si el valor obtenido corresponde a un nivel de "alta", "media" o "baja" confiabilidad del servicio.

SPSS te permitirá realizar estos cálculos y asignaciones de manera eficiente, y también te ayudará a generar resultados visuales y estadísticas descriptivas para interpretar tus hallazgos.

Si necesitas ayuda específica sobre cómo realizar estos pasos en SPSS, estaré encantado de proporcionarte orientación adicional. (Berrocal, 2017)

Estos pasos que mencionas son fundamentales en el proceso de investigación y son parte de la metodología que se sigue para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. Permíteme expandir un poco sobre cada uno de ellos:

Desarrollo de definiciones conceptuales y operacionales: En este paso, se establecen claramente los conceptos que se van a investigar y cómo se van a medir o operacionalizar en el estudio. Es crucial tener una comprensión clara y consensuada de los términos utilizados en la investigación para garantizar que se esté midiendo lo que se pretende medir.

Adaptación del instrumento: Una vez que se han definido los conceptos, se procede a adaptar o desarrollar el instrumento de recolección de datos, como por ejemplo un cuestionario o una entrevista estructurada. Esta adaptación implica asegurarse de que las preguntas sean claras, relevantes y adecuadas para medir los conceptos de interés.

Coordinación con la institución: Es importante obtener los permisos y autorizaciones necesarias antes de llevar a cabo la investigación, especialmente si implica la participación de trabajadores o de una institución específica. Esto puede implicar solicitar permisos éticos, obtener consentimientos informados y coordinar con los responsables de la institución para garantizar el acceso adecuado a los participantes.

Estos primeros pasos sientan las bases para llevar a cabo el estudio de manera ética y rigurosa, asegurando que se recopilen datos válidos y confiables que puedan contribuir al conocimiento en el área de estudio. Es importante seguir estos procedimientos con cuidado y atención para

garantizar la calidad y credibilidad de la investigación.

Siendo el cuarto paso el estudio de la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, para la variable satisfacción en el trabajo se aplicó a una prueba piloto de diez colaboradores administrativos y para la variable calidad del servicio, se aplicó una prueba piloto de diez pobladores del distrito de Zorritos.

Análisis

Según Peña y Bogotá (2017),

El método de análisis utilizado en este estudio se centra en técnicas estadísticas para analizar bases de datos con el objetivo de realizar contrastes estadísticos. Para alcanzar los objetivos planteados, se emplearán varias etapas metodológicas. Primero, se utilizará Microsoft Excel para construir y transferir la base de datos recolectada de las encuestas. Luego, se procederá a agrupar las preguntas según sus dimensiones. En segundo lugar, la base de datos será exportada al software SPSS para llevar a cabo el método de baremación, con el fin de establecer los intervalos correspondientes a los tres niveles o rangos de las variables estudiadas. En tercer lugar, se realizará un análisis descriptivo que incluirá la elaboración de tablas de frecuencia para ambas variables y sus dimensiones. Asimismo, se efectuarán análisis inferenciales. y comprensión de los datos, con el propósito de determinar la influencia de la satisfacción en el trabajo en la calidad de servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villas, 2023.

3.5. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se ha recurrido a la implementación de una prueba piloto compuesta de diez colaboradores de la UGEL de Contralmirante Villar, para el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna de la prueba y su aplicación en otra realidad debe resultar iguales o parecidas respuestas.

Hernandez et al. (2014)

En este estudio, se empleó el coeficiente de determinación Alfa de Cronbach como medida para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados. Este coeficiente es ampliamente reconocido como una medida de consistencia interna, siendo uno de los primeros enfoques para verificar la estructura de las escalas de medición. El Alfa de Cronbach se interpreta como una medida de la correlación entre los ítems de una escala tipo Likert. Para indicar la confiabilidad de los instrumentos, los valores de Alfa de Cronbach deben aproximarse lo más posible a la unidad, lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems de la escala.

En el análisis estadístico realizado, se utilizó un rango de valores que va de 0 a 1 para determinar los niveles de confianza. Este rango permitió identificar niveles similares de consistencia y coherencia en los datos obtenidos. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este enfoque de cálculo aprovecha mejor un solo instrumento, lo cual ofrece la ventaja de no requerir la división de los ítems para su evaluación (p. 295).

De acuerdo con las instrucciones de los autores los resultados del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach se pueden apreciar mediante la siguiente escala de valores que para los niveles de 0,53 a menos tenemos una confiabilidad débil, de 0,54 a 0,59 confiabilidad baja, de 0,60 a 0,65 confiable, de 0,66 a 0,71 muy confiable, de 0,72 a 0,99 excelente confiabilidad 1,0 confiabilidad perfecta. (Hernandez et al., 2014)

Los resultados de la prueba piloto a 10 trabajadores de UGEL producto de la aplicación al cuestionario elaborado con doce preguntas en escala de Likert, para medir los datos de la variable satisfacción en el trabajo, el coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0,917 con nivel de excelente confiabilidad.

Los resultados de la variable calidad del servicio, de la prueba piloto aplicada a 10 trabajadores de la UGEL, de un cuestionario elaborado con veinte preguntas, en escala de Likert el coeficiente de Alfa de Cronbach resultó 0,898, con nivel de excelente confiabilidad.

Estos coeficientes de Alfa Cronbach, son de excelente confiabilidad para el desarrollo de la investigación. (Tabla 2 y 3) y (Anexo 6 y 7)

Tabla 2 Análisis de fiabilidad para la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.917	12

Fuente: Prueba Piloto

Tabla 3 Análisis de fiabilidad de variable calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	20

Fuente: Prueba Piloto

3.6. Hipótesis

Hipótesis general

La influencia de satisfacción en el trabajo es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.

Hipótesis específicas:

1. La influencia de condiciones de trabajo es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.
2. La influencia de beneficios materiales es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la UGEL.
3. La influencia del desarrollo de personal es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.

3.7. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción en el trabajo

Definición conceptual

La definición proporcionada por Dubrin (2003) es muy clara y concisa:

"Satisfacción en el trabajo se refiere al grado de placer o gusto relacionado con el trabajo. Los trabajadores muestran una alta satisfacción en su trabajo cuando sus actitudes hacia factores como el puesto en sí mismo, el reconocimiento y la oportunidad para mejorar son positivas" (p. 63).

Definición operacional

Los datos para la variable satisfacción en el trabajo fueron acopiados mediante la técnica de la encuesta, empleándose un cuestionario compuesto por 12 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta: Muy de Acuerdo (MA: 5). De acuerdo (DA: 4). Indeciso (I: 3). En desacuerdo (ED: 2). Muy en desacuerdo (MD:1), aplicándose a los 51 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar. (Tabla 4) (Anexo 1 y 2)

Dimensiones:

Condiciones de trabajo.

Indicadores: Distribución física, lugar de trabajo, confort

Beneficios materiales.

Indicadores: Equidad remunerativa, expectativas económicas, bonificaciones.

Desarrollo personal

Indicadores: Autorrealización, crecimiento personal, perfil del puesto, involucramiento laboral.

Tabla 4 Dimensiones, indicadores e ítems de la variable satisfacción en el trabajo

Dimensiones	Indicadores	Ítems
	Distribución física	
	Lugar de trabajo	1, 2, 3, 4,

Condiciones de trabajo	Confort	
Materiales laborales	Equidad remunerativa	
	Expectativas económicas	5, 6, 7, 8,
	Bonificaciones	
Desarrollo personal	Autorrealización	
	Crecimiento personal	
	Perfil del puesto	9, 10, 11, 12.
	Involucramiento laboral	

Fuente: Encuesta

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Castillo (2021) define, “Son las características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios que permiten satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios”

Definición operacional

Los datos de la variable calidad del servicio fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta empleándose un cuestionario constituido por 20 preguntas basados en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta: Muy de Acuerdo (MA: 5). De acuerdo (DA: 4). Indeciso (I: 3). En desacuerdo (ED: 2). Muy en desacuerdo (MD:1), aplicándose a los 51 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar (Tabla 5) (Anexo 1 y 2)

Dimensiones:

Instalaciones

Indicadores: Infraestructura adecuada, equipos eficientes, materiales apropiados

Confiabilidad

Indicadores: Buena presentación, cumplimiento de plazos, personal

capacitado.

Capacidad de respuesta

Indicadores: Atención oportuna, disponen de tiempo, prontitud a lo solicitado.

Seguridad

Indicadores: Seguridad de conocimientos, confianza y credibilidad, capacidad de organización.

Empatía

Indicadores: Atención personalizada, comprensión de las consultas, comprensión de las necesidades.

Tabla 5 Dimensiones, indicadores e items de variable calidad del

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Instalaciones	Infraestructura adecuada.	1, 2, 3, 4,
	Equipos eficientes.	
Confiabilidad	Materiales apropiados.	5. 6, 7, 8,
	Buena presentación	
	Cumplimiento de plazos	
Capacidad de respuesta	Personal capacitado	9, 10, 11. 12
	Atención oportuna	
	Disponibilidad de tiempo	
	Prontitud a lo solicitado.	
Seguridad	Conocimientos.	13, 14, 15, 16
	Confianza y credibilidad.	
	Capacidad de organización	
Empatía	Atención personalizada.	17, 18, 19. 20
	Comprensión de las consultas.	
	Comprensión de las necesidades	

Fuente: Encuesta

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar la influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.

Tabla 6 Nivel de influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio

Niveles	Satisfacción en el trabajo			Calidad del servicio		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
Alto	44 - 60	44	86.27%	74 - 100	42	82.35%
Medio	28 - 43	7	13.73%	47 - 73	9	17.65%
Bajo	12 - 27	0	0.00%	20 - 46	0	0.00%
Total		51	100%		51	100%

Fuente: Aplicación de encuesta

En la tabla 6, se distingue la variable satisfacción en el trabajo, ubicándose en nivel alto con 86.27% (44 trabajadores) en nivel medio 13.73% (7 trabajadores) que tuvieron influencia en la variable calidad del servicio situándose en nivel alto con 82.35% (42 trabajadores) y en nivel medio con 17.65%; percibiéndose que cuando los trabajadores se sienten satisfechos con el contenido del puesto sus esfuerzos lo encaminan a brindar un buen servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La influencia de satisfacción en el trabajo es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.

La tabla 7, revela un $p(\rho)$: 0.413 indicando una correlación positiva moderada entre variable satisfacción en el trabajo y calidad del servicio. Asimismo, se distingue una significación bilateral $0.003 < 0.01$) por lo tanto se acepta la hipótesis del objetivo general. Es decir que a mayor satisfacción en el trabajo aumentará la calidad del servicio.

Tabla 7 Correlación entre satisfacción en el trabajo y calidad del servicio

Rho de Spearman		satisfacción en el trabajo	Calidad del servicio
satisfacción en el trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	0.413**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	51	51
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.413**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	51	51

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

Para el objetivo específico 1: Determinar la influencia de condiciones de trabajo en calidad del servicio al usuario externo de UGEL, Contralmirante Villar.

Tabla 8 Nivel de influencia de las condiciones de trabajo en calidad del servicio

Niveles	Condiciones de trabajo			Calidad de servicio		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
Alto	14 - 20	45	88.24%	74 -100	42	82.35%
Medio	9 -13	4	7.84%	47 - 73	9	17.65%
Bajo	4 - 8	2	3.92%	20 - 46	0	0.00%
		51	100.00%		51	100%

Fuente: Aplicación de encuesta

Se distingue en tabla 8, los resultados obtenidos producto de la aplicación de la encuesta, indican que el 88.24% de los encuestados percibe un nivel alto en condiciones de trabajo al interior de la Unidad de Gestión Educativa Local, un 7.84% se encuentra en un nivel medio, mientras que solo un 3.92% lo ubica en nivel bajo. En cuanto a la calidad del servicio, el 82.35% de los encuestados la evalúa como alta, el 17.65% como medio. Estos resultados revelan situación apropiada en distribución física, confort con implicancia positiva en la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis para objetivo específico 1: La influencia de condiciones de trabajo es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.

Tabla 9 Correlación entre condiciones de trabajo y calidad del servicio

Rho de Spearman		Condiciones de trabajo	Calidad del servicio
Condiciones de trabajo	Coeficiente de	1.000	0.361**
	Sig. (bilateral)		0.009
	N	51	51
Calidad del servicio	Coeficiente de	0.361**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.009	
	N	51	51

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

Para verificar la correlación entre las condiciones de trabajo y calidad del servicio, se aplicó la prueba de correlación de Spearman, obteniéndose un coeficiente: 0.361 significativa al 1%. Este resultado evidencia una correlación positiva baja y estadísticamente significativa entre ambas variables. Es decir las condiciones de trabajo comprometen a la calidad del servicio. Siendo la significación bilateral $0.009 < 0.01$; demuestra la aceptación de la hipótesis del objetivo específico 1.

Para el objetivo específico 2: _Determinar la influencia de beneficios materiales en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.

Tabla 10 Nivel de influencia de los beneficios materiales en calidad del servicio

Niveles	Beneficios materiales			Calidad del servicio		
	Puntuación	Nº Enc.	%	Puntuación	Nº Enc.	%
Alto	14 - 20	43	84.31%	74 - 100	42	82.35%
Medio	9 - 13	7	13.73%	47 - 73	9	17.65%
Bajo	4 - 8	1	1.96%	20 - 46	0	0.00%
		51	100.00%		51	100%

Fuente: Aplicación de encuesta

Se advierte en tabla 10, la dimensión bienes materiales muestran que el 84.31% de los encuestados la ubican en un nivel alto, el 13.73% nivel medio y el 1.96 en nivel bajo, con una influencia en la calidad del servicio, situándose con el 82.35% de los encuestados en nivel alto y el 17.65% en nivel medio. Estos resultados revelan una situación favorable en cuanto a equidad remunerativa, expectativas económicas y bonificaciones tienen implicancias significativas en la calidad del del servicio.

Prueba de hipótesis para objetivo específico 2: La influencia de beneficios materiales es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la UGEL.

Tabla 11 Correlación entre beneficios materiales y calidad del servicio

Rho de Spearman		Beneficios materiales	Calidad del servicio
Beneficios materiales	Coeficiente de	1.000	0.368**
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	51	51
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.368**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	51	51

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

Para comprobar la correlación y/o asociación entre beneficios materiales y calidad del servicio, se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman. El coeficiente de correlación arrojado fue: 0.368, con una significancia bilateral: $0.008 < p = 0.01$, resultados que indican una correlación positiva baja y estadísticamente significativa al 1% entre la dimensión beneficios materiales y calidad del servicio. ambas variables. Este resultado permite afirmar que a medida que se mejora los beneficios materiales en los trabajadores administrativos se fortalece la calidad del servicio dirigido al ciudadano.

Para el objetivo específico 3: Determinar la influencia del desarrollo de personal en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.

Tabla 12 Nivel de influencia del desarrollo de personal en calidad del servicio

Niveles	Desarrollo personal			Calidad de servicio		
	Puntuación	N° Enc..	%	Puntuación	N° Enc..	%
Alto	14 - 20	44	86.27%	74 - 100	42	82.35%
Medio	9 - 13	7	13.73%	47 - 73	9	17.65%
Bajo	4 - 8	0	0.00%	20 - 46	0	0.00%
		51	100.00%		51	100%

Fuente: Aplicación de encuesta

En la tabla 12, se distingue el nivel de influencia de la dimensión desarrollo de personal con un 86.27% situándose en nivel alto y con 13.23% en nivel medio; con una implicancia en la calidad del servicio, situándose con el 82.35% de los encuestados en nivel alto y el 17.65% en nivel medio. Estos resultados reflejan que la autorrealización del personal, el crecimiento personal, el perfil de puesto son factores de implicancia muy importante en la calidad del servicio. Incidiendo en la comunicación y profesionalismo al brindarle atención al ciudadano.

Prueba de hipótesis para objetivo específico 3: La influencia del desarrollo de personal es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.

Tabla 13 Nivel de influencia de desarrollo personal y calidad del servicio

Rho de Spearman		Desarrollo personal	Calidad de servicio
Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	1.000	0.331*
	Sig. (bilateral)		0.018
	N	51	51
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.331*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.018	
	N	51	51

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Para evaluar la asociación entre la dimensión desarrollo personal y calidad del servicio, se aplicó la prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación de Spearman: 0.331, con una significancia bilateral: $0.018 < p = 0.05$, resultados que manifiestan una correlación positiva baja y estadísticamente significativa al 5% entre la dimensión beneficios materiales y calidad del servicio. Este resultado permite afirmar que a medida que se desarrolla el personal asegura una mejor calidad del servicio a los ciudadanos, prácticas empresariales que tienden a incrementar la imagen institucional.

4.2. Discusión

En tabla 6 y 7; el nivel de influencia entre satisfacción en el trabajo en la calidad del servicio, se ubican en el nivel alto con 86.27% y 82.35% respectivamente, donde se podría explicar que el trabajador al tener las condiciones favorables en su puesto de trabajo, brindará un servicio óptimo al ciudadano. Asimismo, se expresa un coeficiente correlación: 0.413, indicando una asociación positiva baja, revelando que el contentamiento laboral es apropiado en término medio en consecuencia la calidad de servicio se percibirá como mejorada.

Por su parte, Fadaka (2020), evidenció un vínculo significativo (0.793) entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; mostrándose que una mejora en la gestión de la calidad podría incrementar la satisfacción de los clientes. Estos resultados son muy distantes a los encontrados en la investigación en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

En tabla 8 y 9, se observó el nivel de influencia de la dimensión condiciones de trabajo con 88.24% en la variable calidad de servicio en 82.35%. Según, Mastretta (2015) argumenta en el primer nivel se encuentran las necesidades fisiológicas, que incluyen remuneración adecuada, comodidad laboral y condiciones flexibles. Asimismo, se evidenció un $p(\rho)$: 0.361, revelando una correlación positiva baja, es decir los factores no son tan apropiados para brindar el servicio, al ciudadano sugiriéndose mejores instalaciones y equipos para los trabajadores.

En su estudio Henao (2019) encontró que la tangibilidad del servicio, que incluye aspectos como la apariencia física de las instalaciones y la presentación del personal, fue el factor más relevante entre todas las dimensiones analizadas. Estos resultados indican que este factor es necesario para brindar un excelente servicio, deben tangibilizarse, los medios, equipos y el personal para asegurar la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos se diferencian a los encontrados en la investigación en la UGEL de Contralmirante Villar, Tumbes.

En tabla 10 y 11 se distingue que los beneficios materiales con 84.31% tuvieron un nivel de influencia en la calidad de servicio de 82.35%; corroborándose con el $r_s: 0.368$ y una sig. bilateral < 0.01 , manifestando estos resultados una asociación positiva baja y demuestran la aceptación de hipótesis; asimismo se observó que la escala remunerativa y bonificaciones no refleja las expectativas económicas relacionadas al cargo desempeñado.

Salazar (2023) en su investigación, reportó una relación positiva alta, entre gestión de talento humano y la calidad de servicio a los usuarios en la UGEL Junín, precisando que recompensado a las personas a las cuales tienen relación directa con calidad de servicio a los usuarios. Estos resultados coinciden con los encontrados en la investigación realizada en Tumbes. En tanto, es muy importante motivar extrínsecamente al personal que atiende en primera línea al público, generando una mejora continua en la calidad de servicio,

En la tabla 12 y 13 advierten un nivel de influencia del desarrollo de personal es de 86.27% en la calidad de servicio con 82.35%; ubicándose en nivel alto. Siendo corroborados con el coeficiente de $p(\rho)$ de Spearman: 0.331 y un $p < 0.05$ revelaron una correlación positiva baja y estadísticamente al 5%. Estos resultados manifiestan que los trabajadores de la UGEL, requieren de capacitación permanente en calidad de atención y servicio.

Salazar (2023) en su estudio, reportó que existe una relación positiva alta, entre gestión de talento humano: que involucra desarrollo de personas, colocación de personas y la calidad de servicio a los usuarios en la UGEL Junín, demostrando, si se desarrolla una buena gestión de talento humano se mejora grandemente la calidad de servicio a los usuarios; resultado que coincide con lo descubierto en

Tumbes. Asimismo, Guzmán (2023) determinó la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la satisfacción laboral con un coeficiente rho de Spearman de 0.839, concluyendo, existe una correlación positiva alta entre las variables investigadas; este hallazgo difiere ampliamente a lo encontrado en la investigación en la UGEL, Contralmirante Villar. La importancia del estudio estriba en que la capacitación del trabajador administrativo debe ser estratégica, para una mejora continua en el servicio y asegurar la supervivencia institucional.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable satisfacción en el trabajo y calidad del servicio tuvieron influencia positiva moderada ($r_s: 0.413$) y estadísticamente significativa al 1%, aceptándose la hipótesis del objetivo general; donde el contentamiento laboral explicada a través de las condiciones de trabajo, beneficios materiales y desarrollo de personal no son los óptimos; sugiriendo tomar decisiones firmes enfocadas a la satisfacción laboral encaminadas a la mejora continua del servicio.
2. Entre la dimensión condiciones de trabajo y calidad del servicio se obtuvo una influencia positiva baja ($r_s: 0.361$), con una sig. bilateral < 0.01 , aceptándose la hipótesis específica 1; percibiéndose que se carece de una distribución del espacio físico, lugares de trabajo improvisado, que dificultan el buen desempeño de las funciones, en consecuencia, limitan el buen servicio, a los usuarios. sugiriendo modificar los espacios para un buen confort al trabajador.
3. Se determinó una influencia positiva baja ($r_s: 0.368$), entre dimensión beneficios materiales y calidad del servicio, con una sig. bilateral < 0.01 , aceptándose la hipótesis específica 2; percibiéndose que lo percibido en bonificaciones y remuneraciones no satisfacen las expectativas económicas; sugiriendo realizar una reestructuración salarial a fin de motivar al personal enfocándose al buen servicio.
4. Con un $p(\rho): 0.331$ se determinó una asociación positiva baja entre la dimensión desarrollo personal y calidad del servicio, revelando en término medio el crecimiento de personal e involucramiento laboral y la autorrealización de los trabajadores, obstaculizando en parte la mejora continua del servicio. Asimismo, se acepta la hipótesis (Sig: $0.018 < 0.05$). Es decir, cuanto mayor se gestione el talento humano, mayor calidad de servicio se obtendrá.

VI.RECOMENDACIONES

1. El director de la UGEI de Contralmirante Villar, deben tomar decisiones con relación a la satisfacción en el trabajo; considerando en sus planes estratégicos institucionales, a fin de implementarlos con sus trabajadores dentro de su plan operativo institucional.
2. En el local institucional debe realizarse una reestructuración de las instalaciones, equipos y espacios físicos para que exista coordinación entre los puestos de trabajo, generando mejores condiciones laborales en consecuencia incrementa la productividad de las personas.
3. Es necesario que la autoridad educativa implemente una política de remuneraciones y bonificaciones que cubran las expectativas económicas relacionadas al trabajo que desempeñan y al perfil del puesto.
4. La unidad de recursos humanos debe formular e implementar un programa de capacitación conteniendo las necesidades de acuerdo al perfil de puesto y los objetivos institucionales para asegurar un crecimiento personal y profesional.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aviles, A., Garcia, G. y Gonzalez, P. (2002). Actitud de los obreros de una empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo. España: [Tesina de Licenciatura, Universidad Autónoma Metropolitana].
- Baque, M., Espinoza, L. y Orrala, E. (2022). Servicio de atención al cliente y su incidencia en el desarrollo de la compañía de transporte Mixta CTM 24 de mayo. *RECIMUNDO*, 6(1), 60-70. doi:[https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/6.\(SUPPL1\).JUNIO.2022.60-70](https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/6.(SUPPL1).JUNIO.2022.60-70)
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. Bogota. [http:// n9.cl/z9jvc](http://n9.cl/z9jvc).
- Berrocal, E. (2017). Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria: Comunicación Asertiva, pensar en uno y los demás (E. A. Española).
- Bonamente, M. (2017).). Statistics and analysis of Scientific Data (Vol. 2da. edición). Springer International Publishing.
- Carrasco, D. (2019). Metodología de La Investigación Científica. Lima: San Marcos. https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Castillo, M. M. (2021). “Calidad de Servicio Y satisfacción del cliente en la Empresa Enredos Salón & SPA de la Ciudad de Trujillo 2018”. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Castro, A. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil” . Tesis de grado,. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Causado, R. E., y Charris, A. (2019). Mejora continua del servicio al cliente mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. . Colombia.: Causado Rodríguez, Edwin, Charris, Arturo (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQu<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>

- Cevallos, R., Carreño, D., Pela, I., y Pinargote, K. (2019). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. . Revista San Gregorio, 0-28. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Chamoly, K., y Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 378-403. doi:https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.239
- Crosby, P. B. (1987). Calidad sin lágrimas, El arte de administrar sin problemas, capitulo 2, pág. 22-28, Philip B. Crosby,. Ed. Traducido CECSA, 1987, México. doi:<https://ivettvagu.weebly.com/123-philip-crosby.html>
- Cubas, M., y Tello, F. (2021). Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto de la Concesionaria Trasvase Olmos S.A. 2020. . Olmos: Universidad Señor de Sipán.. 20[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7983/Cubas%](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7983/Cubas%20)
- Davis, K., y Newstrom J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. Mexico: Mc Graw Hill.
- Delgado, A., Carreño, N. y Zambrano, M. (2019). Los beneficios tributarios y su incidencia en la reactivación económica de Manabí, Ecuador, luego del terremoto del 16 de abril de 2016. . 163, 1-24. <https://orcid.org/0000-0003-4407-1460>
- Deming, W. E. (1986). Deming, W.E. (1986). Out of the crisis. Cambridge, Mass. doi:[https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_La](https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevolucion%20de%20la%20calidad.pdf)
- Dubrin, A. J. (2003). Fundamentos de comportamiento organizacional. México: THOMSON.
- Ellesca, B. H. (2022). Comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo en la Ugel 305, Huanta, Ayacucho - 2022. Ayacucho: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/7731>
- Fadaka, F. (2020). Effects of service delivery quality on customer satisfaction of deposit money banks in Nigeria. de Gender, Behaviour: <http://web.b.ebscohost.com/>
- Falcon, H. y Herrera, J. (2005). Análisis del ato estadístico (Guía didáctica). Caracas: . Venezuela: Universidad Bolivariana de Venezuela.

- Fontalvo, O., Fontalvo, T. y Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Información Tecnológica*.
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Ganfa, F., Alarcon, N., yPefrajas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante SERVQUAL: el caso del juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare - Revista Chilena de Ingeniería*.
- Gobierno de la Provincia de Salta - Secretaría de la función pública. (s.f). *La calidad en los servicios públicos*. Provincia de Salta - Argentina: Secretaría General de Gobernación
- Gutierrez, R. (2022). *Habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal de la Micro Red Santa Rosa Aymaraes, Apurímac 2021*. Apurimac: [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83233/Guti%c>
- Guzmán , P. G. (2023). *Habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Andahuaylas, 2022*. Tesis de Maestro, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/107231>
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E. y Slocum jr., J. (2017). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning.
- Henao, L. (2019). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Colombia.
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2318>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw-Hill Education. de
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez, S. R. y Mendoza, c. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
<https://n9.cl/br1sy>.

- Hidalgo, G. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C.r epositorio de la Universidad Cesar Vallejo. (U. C. Tesis de maestría, Ed.) Tarapoto: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bit>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática ((INEI). (2017). Censos Nacionales 2017, XIII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Lima, Perú: INEI.
- Ishikawa, K. (1989). Introducción al control de la calidad. Editorial Diaz de santos. doi:<https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icbi/licenciatura/documentos/Aplicacion%20de%20os%20circulos%20de%20calidad.pdf>
- Ivancevich, J. M., Lorenzi, P., Skinner, S. y Crosby, P. (1996). Gestión : Calidad y competitividad. Madrid, España: IRWIN.
- Juran, J. M. (1996). Juran y la calidad por el diseño. Ediciones Diaz de Santos. doi:ISBN 8479782153, 9788479782153
- Katz, D., y Kahn, R. (1986). Psicología Social de las Organizaciones (2da edición). Mexico: Trillas.
- Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control. Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Madrigal , T. B. (2009). Habilidades directivas. México: Mc Graw Hill.
- Mastretta, A. (2015). Psicología del trabajo en la organización. . Mexico: Limusa.
- Morais, H. (2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. . Revista Científica Multidisciplinaria Núcleo Do Conhecimento, , 24(11), 42-57. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calida>
- Morán, E. (2017). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado. Revista Multidisciplinaria de Invesitgación,, 1 - 24.
- Moreno, J. B., y Garrosa, E. (2013). Salud Laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Ediciones Pirámide.
- Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador. Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5231>
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw-Hill/Interamericana.

- Párraga, M. K., y Monserrate, U.-M. J. (2023). Gestión de calidad del servicio de atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas de Manabí (Ecuador). *Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica*, 7(4). doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1481-1496>
- Peña, S., y Bogota, D. C. (2017). *Análisis de Datos*. Mexico: Fondo editorial.
- Pincay, Y., y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 118-1142. doi:Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 1118–1142. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Piza, B. N., Amaiquema, M. F., y Beltran , B. G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455–459. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459.
- Quecaño, P. B. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario cesante en la unidad de gestión educativa local Arequipa sur en el año 2023. Arequipa: Universidad Lasalle. <http://hdl.handle.net/20.500.12953/198>
- Reyes, D., López, A. y Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter Disciplina*, 10(26), 217-240. doi:<https://doi.org/10.22201/CEIICH.24485705E.2021.25.80975>
- Rigoberto, M. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec7handle/3317/12117>
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Salazar, B. H. (2023). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio a los usuarios*. Junin: Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4626/Salazar%20Balde%c3%b3n%2c%20Helen%20Rosal%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Salguero, C. P. (2023). Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64136>
- Sandoval, R. G. (2023). Simplificación administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local de la provincia de Oxapampa Región Pasco 2022. Huanuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4173>
- Sarmiento, S, y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. . *Industrial Data*,, 22(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/>
- Shahab, M., Farheen, A., Muhammad, R. y Ahmad, M. (2020). Measuring service quality perceptions of customer in the hotel industry of Pakistan. *Measuring service quaTotal quality management & Business Excellence*.: Shahab, M., Farheen, A., Muhammad, R., & Ahmad, M. (2020). Measuring service quality perceptions <http://web.b.ebscohost.com/>
- Sipión, R. E. (2023). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario del gobierno regional de Tumbes- 2023. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64671>
- Tarí, G. J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Alicante: Universidad de Alicante. <http://hdl.handle.net/10045/13445>
- Velásquez, F. A. y Rey , S. N. (2010). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Wittkoski. (2000). Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.
- Zavala, K. (2020). Habilidades directivas en la satisfacción laboral de los servidores de la procuraduría pública del ministerio de salud, Lima – 2019. Lima: Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.p>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la influencia de condiciones de trabajo en calidad del servicio al usuario externo de Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar? 2. ¿Cuál es la influencia de beneficios materiales en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar? 3. ¿Cuál es la influencia del desarrollo de personal en calidad del servicio al usuario externo de Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de satisfacción en el trabajo en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la influencia de s condiciones de trabajo en calidad del servicio al usuario externo de UGEL, Contralmirante Villar. 2. Determinar la influencia de beneficios materiales en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar. 3. Determinar la influencia del desarrollo de personal en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.</p>	<p>Hipótesis general La influencia de satisfacción en el trabajo es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. La influencia de condiciones de trabajo es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar. 2. La influencia de beneficios materiales es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la UGEL. 3. La influencia del desarrollo de personal es positiva y significativa en calidad del servicio al usuario externo de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción en el trabajo</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p>	<p>Población: <i>El personal administrativo que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025</i></p> <p>N₁ = 51</p> <p>Muestra: <i>No probabilística.</i></p> <p>N₁ = n₁ = 51</p>	<p>Aplicada</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Correlacional</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Título: Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1: Satisfacción laboral	<p>“Es el grado de placer o gusto relacionado con el trabajo. Los trabajadores muestran una alta satisfacción de su trabajo cuando sus actitudes hacia factores como el puesto en sí mismo, el reconocimiento y la oportunidad para mejorar son positivas” (Dubrin, 2003, p. 63).</p>	<p>Los datos para la variable satisfacción laboral fueron acopiados mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 12 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a los 51 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.</p>	<p>Condiciones de trabajo.</p> <p>Beneficios materiales.</p> <p>Desarrollo personal.</p>	<p>.Distribución física, . Lugar de trabajo, . Confort</p> <p>Equidad remunerativa, expectativas económicas, bonificaciones.</p> <p>.Autorrealización, Crecimiento personal Perfil del puesto, Involucramiento laboral</p>	<p>1, 2, 3, 4,</p> <p>5, 6, 7, 8,</p> <p>9, 10,11, 12,</p>

Anexo 3. Matriz de operacionalización

Título: Título: Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 2: Calidad de Servicio	Castillo (2018) "son las características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios que permiten satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios"	Los datos para la variable calidad del servicio serán acopiados mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario constituido por 20 preguntas basados en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a 51 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.	Instalaciones Confiability Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura adecuada. Equipos eficientes. Materiales apropiados Buena presentación Cumplimiento de plazos Personal capacitado Atención oportuna Disponibilidad de tiempo Prontitud a lo solicitado. conocimientos. Confianza y credibilidad. Capacidad de organización Atención personalizada. Comprensión de las consultas. Comprensión de las necesidades	1, 2, 3, 4,, 5. 6, 7, 8, 9, 10, 11. 12 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19. 20

Anexo 4. Cuestionario de la Satisfacción en el trabajo

Estimado colaborador,

El objetivo de este instrumento es evaluar la satisfacción de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de la provincia de Contralmirante Villar, Zorritos, Tumbes, 2025. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

Instrucciones: Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA: 5), De acuerdo (DA:4), Indeciso (I: 3), En desacuerdo (ED: 2),
Muy en desacuerdo (MD: 1)

Preguntas	1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo					
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores.	1	2	3	4	5
2.El ambiente donde trabaja es confortable.	1	2	3	4	5
3.En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.	1	2	3	4	5
4.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1	2	3	4	5
Beneficios materiales					
5.El sueldo es muy bajo con relación a la labor que realiza.	1	2	3	4	5
6.Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
7.Felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.	1	2	3	4	5
8.El sueldo que percibe por su trabajo le hace sentir realizado.	1	2	3	4	5
Desarrollo Personal					
9.Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser.	1	2	3	4	5
10.Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.	1	2	3	4	5
11.Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo.	1	2	3	4	5
12.Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 5. Cuestionario de la Calidad de servicio

Estimado colaborador:

el objetivo de este instrumento es evaluar la calidad de servicio al usuario de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025. Agradecemos su participación, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

Instrucciones: Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA: 5), De acuerdo (DA:4), Indeciso (I: 3), En desacuerdo (ED: 2),

Muy en desacuerdo (MD: 1)

N°	Dimensiones/ Ítems					
Instalaciones						
13	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5
14	Los elementos materiales (folletos, afiches y similares) son visualmente atractivos y claros.	1	2	3	4	5
15	Existen materiales suficientes para la presentación de los servicios.	1	2	3	4	5
16	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
17	El servicio que brinda la institución es lo que el usuario espera.	1	2	3	4	5
18	Cuando el personal promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1	2	3	4	5
19	Cuando un usuario tiene un problema el personal muestra interés en solucionarlo	1	2	3	4	5
20	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
21	El tiempo que esperan los usuarios para obtener un servicio es satisfactorio.	1	2	3	4	5

22	El personal siempre muestra disposición de tiempo para atender a los usuarios.	1	2	3	4	5
23	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	1	2	3	4	5
24	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5
Seguridad						
25	El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad a los usuarios.	1	2	3	4	5
26	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5
27	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5
28	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.	1	2	3	4	5
Empatía						
29	El empleado se preocupa por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5
30	La institución ofrece horarios y periodos de tiempos convenientes para todos los usuarios	1	2	3	4	5
31	Considera que el empleado entiende las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5
32	Si los usuarios necesitan resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 6. Análisis de Confiabilidad de variable Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach

Tabla

Alfa de Cronbach para Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,917	12

Fuente: Prueba Piloto

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores.	19,63	69,278	,817	1,000
2.El ambiente donde trabaja es confortable.	20,35	63,753	,999	,997
3.En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.	20,35	63,753	,999	,997
4.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	20,35	63,753	,999	,997
5.El sueldo es muy bajo con relación a la labor que realiza.	20,35	63,753	,999	,997
6.Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.	20,35	63,753	,999	,997
7.Felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.	20,35	63,753	,999	,997
8.El sueldo que percibe por su trabajo le hace sentir realizado.	20,35	63,753	,999	,997
9.Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser.	20,35	63,753	,999	,997
10.Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.	20,35	63,753	,999	,997
11.Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo.	20,35	63,753	,999	,997
12.Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.	20,35	63,753	,999	,997

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
22,14	76,401	8,741	12

Anexo 7. Análisis de Confiabilidad de la variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach

Tabla

Alfa de Cronbach para la Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	20

Fuente: Prueba Piloto

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
13.La institución cuenta	40,23	148,695	,625	,892
14.Los elementos materiales (folletos, afiches y similares) son visualmente atractivos y claros.	40,24	149,029	,607	,892
15.Existen materiales suficientes para la presentación de los servicios.	40,10	145,969	,773	,889
16.Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un servicio de calidad.	40,12	146,420	,740	,889
17.El servicio que brinda la institución es lo que el usuario espera.	40,16	147,275	,702	,890
18.Cuando el personal promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	40,14	147,778	,665	,891
19.Cuando un usuario tiene un problema el personal muestra interés en solucionarlo	40,04	149,223	,554	,893
20.Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas de los usuarios.	40,07	148,390	,658	,891
21.El tiempo que esperan los usuarios para obtener un servicio es satisfactorio.	40,00	149,374	,610	,892

22.El personal siempre muestra disposición de tiempo para atender a los usuarios.	39,84	132,731	,388	,917
23.Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	40,11	147,613	,664	,891
24.Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	40,10	148,078	,613	,892
25.El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad a los usuarios.	40,25	147,223	,729	,890
26.Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	40,26	147,199	,691	,890
27.Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios.	40,14	148,172	,685	,891
28.Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.	39,84	132,731	,388	,917
29.El empleado se preocupa por los intereses de los usuarios.	40,11	147,613	,664	,891
30.La institución ofrece horarios y periodos de tiempos convenientes para todos los usuarios	40,10	148,078	,613	,892
31.Considera que el empleado entiende las necesidades del usuario.	40,25	147,223	,729	,890
32.Si los usuarios necesitan resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	40,26	147,199	,691	,890

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
42,23	161,239	12,698	20

Anexo 8. Solicitud de autorización para ejecución de tesis

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Tumbes, 04 de abril de 2024.

Carta N° 01 - 2024/CHCLDR
Señor: CPC. Lenin Chanducas Ramos
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local – Contralmirante Villar

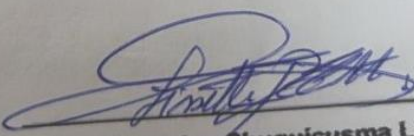
Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, egresada del Programa de Maestría de Administración y Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado de Maestro en Administración y Gestión Empresarial. He presentado un proyecto de tesis: “Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al usuario externo, Unidad de Gestión Educativa Local, Contralmirante Villar, Tumbes, 2023”; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio.

En tal sentido Señor Director, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,


Líc. Céspedes Chuquicusma Lissette del Rosario
Código ORCID: 0009-0006-3202-2310
Tesista

Unidad de Gestión Educativa Local
Contralmirante Villar - Zorritos
RECIBIDO
04 ABR 2024
Hora: 11:55 am
Fotos: OIF
Firma: [Firma]
653
MESA DE PARTES

Anexo 9. Interpretación del Rho de Spearman

“La significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que el Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas); de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Es un coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. “Asimismo, se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos. En su interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta”. (“A mayor X , menor Y ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X , mayor Y ”. (“A mayor X , mayor Y ” o “a menor X , menor Y ”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante (pp. 305 y 322). “De acuerdo con estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo”.

“En estadística, el, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman C. , 1927)

Coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta.
-0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada.
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula.
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Spearman, (1927)

Anexo 10. Evidencia de aplicación de encuestas en la UGEL Contralmirante Villar



Toma fotográfica: Personal administrativo, marcando respuestas en el cuestionario.

Fuente: Aplicación de encuestas



Toma fotográfica: Tesista, explicando el llenado de las encuestas al personal administrativo en su puesto de trabajo.

Fuente: Aplicación de encuestas