

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: MARYHELEN DIANA SANTOS NIETO

ASESOR: DR. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis de investigación está dedicada a DIOS, por ser la fuente de mi vida, de mi inteligencia y perseverancia, a mi madre por apoyarme en cada decisión tomada sobre todo a enseñarme con el ejemplo a no desistir ante cualquier dificultad y asumir los retos sin miedo a nada.

Maryhelen

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi señor y mi creador, por estar siempre conmigo en todo este tiempo, por sostenerme e iluminarme en tiempos difíciles, al Dr. Napoleón Céspedes Galarza por su contribución con sus experiencias consejos en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Maryhelen

RESÚMEN

La investigación tuvo como propósito determinar cómo se relaciona la calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Huánuco. La investigación ha permitido conocer cómo la calidad de servicio del área administrativo de la Dirección Regional de Educación de Huánuco impacta de manera regular y negativa en la satisfacción de los usuarios, debido a que perciben que la atención no es lo más adecuado. El resultado de la investigación demostró que de los,4,324 datos extraídos que es igual al 100%, se obtuvo el siguiente resultado: **a)** Muy mala alcanzó 508 respuestas equivalente al 11.75%; **b)** Mala alcanzó 1,301 respuestas equivalente a 30.09%; **c)** Regular alcanzó 1,364 respuestas equivalente al 31.54%; **d)** Bueno alcanzó 808 respuestas equivalente al 18.69% y finalmente **e)** Muy bueno alcanzó 343 respuestas equivalente al 7.93%.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario y administrativo.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine how the quality of service in the administrative area is related to user satisfaction in the Regional Directorate of Education of Huánuco. The research has allowed to know how the quality of service of the administrative area of the Regional Directorate of Education of Huánuco has a regular and negative impact on the satisfaction of users, because they perceive that the attention is not the most appropriate. The result of the investigation showed that of the 4,324 data extracted that is equal to 100%, the following result was obtained: a) Very bad reached 508 responses equivalent to 11.75%; b) Bad reached 1,301 responses equivalent to 30.09%; c) Regular reached 1,364 responses equivalent to 31.54%; d) Good reached 808 responses equivalent to 18.69% and finally e) Very good reached 343 responses equivalent to 7.93%.

Keywords: Quality of service, user satisfaction and administrative.

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	09
1.1. Fundamentación del problema de investigación	09
1.2 Justificación o importancia de la investigación	11
1.2.1. Social	11
1.2.2. Económico	11
1.2.3. Organizacional	11
1.2 Importancia de la Investigación.	11
1.3. Viabilidad de la investigación	12
1.4. Formulación del problema	12
1.5.1. Problema general	12
1.5.2. Problema específico	12
1.5. Formulación de objetivos	13
1.5.1. Objetivo General	13
1.5.2. Objetivos Específicos	13
 CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	
2.1. Formulación de las hipótesis	14
2.1.1. Hipótesis general	14
2.1.2. Hipótesis específicas	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Definición operacional de las variables	16
2.3.1. Calidad de Servicio	16
2.3.2. Satisfacción del cliente	17
 CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	18
3.1. Antecedentes de investigación	18
3.2. Bases teóricas	35
3.3 Bases conceptuales	51
 CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	53
4.1 Ámbito de estudio	53
4.2 Tipo y nivel de investigación	vii
4.3 Población y muestra	54
4.3.1. Descripción de la población	54
4.3.2. Muestra y métodos de muestreo	55

	14
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	57
4.4 Diseño de investigación	57
4.5 Técnicas e instrumentos	58
4.5.1. Técnicas	58
4.5.2. Instrumentos	59
4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos	60
4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	60
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	61
4.7 Aspectos éticos	61
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
5.1 Análisis descriptivo	63
5.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	86
5.3. Discusión de resultados	104
5.4. Aporte científico de la investigación	110
CONCLUSIONES	111
SUGERENCIAS	113
REFERENCIAS	114
ANEXOS	
ANEXO 01. Matriz de consistencia	
ANEXO 02. Consentimiento informado	
ANEXO 03. Instrumentos (cuestionario, guía de observación, guía de entrevista u otro instrumento que usó, cada instrumento es un anexo, por lo que se enumera correlativamente).	
ANEXO 04. Validación de los instrumentos por expertos	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada “Calidad de servicios del área administrativo y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco periodo- 2018” pretende determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario que realizan sus trámites ante la entidad. De esta manera conocer sobre la satisfacción del usuario mejora de la Dirección Regional de Educación de Huánuco. Finalmente presentar los resultados obtenidos que a partir de la calidad de servicios se puede medir la satisfacción del usuario que asiste a la entidad.

La investigación se materializó en el siguiente orden:

Primer capítulo. Referido a aspectos básicos del problema de investigación, donde se consigna los siguientes aspectos: Fundamentación del problema de investigación, justificación, viabilidad, formulación del problema y finalmente la formulación de objetivos.

Segundo capítulo. Referido al sistema de hipótesis, donde se consigna los siguientes aspectos: Formulación de las hipótesis, operacionalización de variables y definición operacional de las variables.

Tercer capítulo. Referido a marco teórico, donde se consigna los siguientes aspectos: Antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases conceptuales.

Cuarto capítulo: Referido a marco metodológico, donde se consigna los siguientes aspectos: Ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos y finalmente aspectos éticos

Quinto capítulo: Referido resultados y discusión, donde se consigna los siguientes aspectos: Análisis descriptivo, análisis inferencial y contrastación de hipótesis, discusión de resultados y aporte científico de la investigación. Finalmente se presentan las conclusiones arribadas y las sugerencias postuladas en base a las conclusiones.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema.

En los últimos años, hemos podido apreciar como las instituciones y organizaciones poseen una baja calidad de servicio, por ende, una insatisfacción de los usuarios, estos problemas asociados en el servicio no permiten que el desarrollo del trabajo sea eficiente y efectivo. Las deficiencias en la calidad de servicio en las instituciones vienen a impactar en la atención al ciudadano generando asimismo un riesgo para la imagen de la institución y una falta de principios de conducta administrativa.

La Dirección Regional de Educación de Huánuco, tiene como misión elevar los niveles de calidad de servicio con equidad y accesibilidad acorde a las demandas de la población. Sin embargo, en la actualidad cuenta con numerosas deficiencias en cuanto a la calidad del servicio brindado por el área administrativa de constancias de pago. Existen muchos factores por el cual el personal no realiza un adecuado servicio entre ellos se involucra a cinco dimensiones fundamentales que son considerados para obtener un resultado veraz y confiable, estos son los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En primer lugar, son los elementos tangibles. Personalmente pude observar que se carece de equipos e instalaciones, infraestructura, ambiente adecuado, personal y materiales de oficina. Estas carencias afectan de manera considerable a los usuarios, en tal sentido genera el descontento de los mismos que impide brindar un servicio de calidad a los usuarios.

En segundo lugar, están la fiabilidad. Se refiere a que existe incertidumbre en la promesa de cumplimiento de servicio y una prestación del mismo sin errores, esto conlleva a que no se cuenta con suficiente personal y por ello se genera una sobrecarga laboral generando retraso e incomodidad (atención inoportuna) en la emisión de documentos solicitados.

En tercer lugar, la capacidad de respuesta o responsabilidad, se entiende a la voluntad que existe de ayudar a los usuarios y proporcionar un

servicio adecuado, el hecho de carecer de personal y de sistemas que permite el correcto ordenamiento de documentos y la información requerida, impide brindar este servicio de manera eficaz y eficiente.

En cuarto lugar, la seguridad, los conocimientos y habilidades del servidor público podrían no ser lo suficiente debido a que en la institución de la Dirección Regional de Educación de Huánuco no brinda capacitaciones y orientaciones de acorde al correcto procedimiento de los diferentes tipos de trámites que los usuarios solicitan.

En quinto lugar, está la empatía ya que no siempre se puede brindar la atención individualizada debido a que el personal de Constancias de Pagos atiende a los usuarios de las 11 provincias de Huánuco generando así sobre carga laboral, y esto a su vez no se ajusta a las necesidades particulares del usuario de tal manera que evita que el empleador no pueda entender lo que el usuario necesita.

Si no se genera cambios en el mejoramiento de calidad de servicio del área administrativo, inevitablemente y progresivamente se incrementará los documentos solicitados año tras año creando incomodidad e insatisfacción por parte de los usuarios en la entrega inoportuna de lo solicitado, y por parte del personal como un trabajo ineficiente, es decir se podrá seguir observando y con mayor incidencia la lentitud del proceso de documentación en la expedición de constancias de pagos en la DRE-HCO, que finalmente influirá en forma negativa en los servicios que brinda la DRE- HCO. Imposibilitando llegar a la tan ansiada “calidad de servicio”.

El pronóstico planteado se podrá revertir o superar aplicando los fundamentos teóricos y/o dimensiones para mejorar la calidad de servicio.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación

El desarrollo del presente trabajo de investigación, tiene por finalidad desarrollar y fortalecer competencias en los trabajadores orientados a mejorar la calidad de servicio a los usuarios; por ello se justifica de las siguientes razones:

1.2.1.1 Social

El presente trabajo de investigación nos permitirá conocer las formas para contrarrestar la mala calidad de servicio en el área administrativo de la DRE-HCO, de tal manera que se pueda mejorar el servicio brindado a los usuarios y a la vez contribuya al progreso social.

1.2.1.2 Económico.

La calidad de servicio que se propone en el presente trabajo de investigación, como alternativa a la solución de los problemas, ayudará a reducir los costos económicos para el área de constancias de pagos de la DRE-HCO.

1.2.1.3. Organizacional.

Si se mejora la calidad de servicios del área de constancias de pago perteneciente al área administrativa de la DRE-HCO, ayudará a cumplir el fin último que se propone como organización, que es ser una entidad que promueve el mejoramiento del servicio educativo, elevando los niveles de calidad con equidad y accesibilidad acorde a las demandas de la población.

1.2.2. Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación se torna de vital importancia porque permitirá mejorar la calidad del servicio al usuario a su vez traerá consigo una serie de beneficios para la Dirección Regional de Educación de Huánuco, que van desde la mejora en el proceso de atención de tramites documentarios, la reducción de tiempos en la atención, mejoramiento del rendimiento del personal, desacumulación de documentos y por último usuarios satisfechos.

De aplicarse adecuadamente las cinco dimensiones de la calidad de proceso administrativo y obtener resultados favorables podría tomarse como modelo en otras Ugeles y Direcciones Regionales de Educación que podrían estar experimentando dificultades similares.

1.3. Viabilidad de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación fue viable por las siguientes:

1.3.1 Viabilidad técnica

El presente trabajo de investigación es viable técnicamente para llevar a cabo el trabajo, ya que se contó con el acceso y la documentación de necesaria en la Dirección Regional de Educación, así mismo con los usuarios.

1.3.2 Viabilidad económica

El desarrollo del presente trabajo de investigación fue viable, ya que la investigadora asumió los diversos gastos necesarios para la ejecución del mismo.

1.3.3 Viabilidad temporal

Fue viable el desarrollo de la presente investigación, ya que los documentos administrativos se conservan por 10 años en las instituciones públicas, además existe portal de transparencia y los usuarios.

1.3.4 Viabilidad ética

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tuvo en cuenta la ética, en no difundir la información de la entidad y de los usuarios sin su consentimiento. Además, el trabajo de investigación no va en contra la ética.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general

PG: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?

1.4.2. Problemas específicos

PE₁: ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?

PE₂: ¿Cómo se relaciona la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta o responsabilidad con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?

PE4: ¿De qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?

PE5: ¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

OG: Determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

1.5.2. Objetivos específicos

OE1: Establecer de qué manera se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

OE2: Conocer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

OE3: Identificar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta o responsabilidad con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

OE4: Establecer de qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

OE5: Conocer de qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general.

Hi: La calidad de servicio administrativo se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2.1.2. Hipótesis específicas.

Hi1: Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho1: Los elementos tangibles no se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Hi2: La confiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho2: La confiabilidad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Hi3: La capacidad de respuesta o responsabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho3: La capacidad de respuesta o responsabilidad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Hi4: La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho4: La seguridad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Hi5: La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho5: La empatía no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTOS
<p>La idea básica para entender el sentido de la palabra calidad debe ser el de satisfacer las necesidades y expectativas. La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente.</p> <p>Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1988), p. 15</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de las instalaciones físicas atractivas. Nivel de percepción de Equipos de aspectos modernos. 	<p>TÉCNICA 1: Observación INSTRUMENTO Lista de cotejos</p>
	LA FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Cumplimiento en el ofrecimiento. Percepción de error en la atención. 	
	LA CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción en la Información oportuna. Apreciación en el Servicio rápido. 	<p>TÉCNICA 2: Entrevista. INSTRUMENTO Guía de Entrevista.</p>
	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Grado de credibilidad. Nivel de Conocimiento de procesos. 	<p>TÉCNICA 3: La Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario</p>
	LA EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> Grado de comprensión de las necesidades de los usuarios por parte de los servidores públicos. Grado de disposición en el horario de atención a los usuarios. 	

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DEFINICIÓN OPERACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTOS.
<p>Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (los resultados) con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (Philip Kotler, 2006 Pág. 144)</p>	Calidad funcional Percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la solución ofrecida referente a las quejas de los usuarios. • Percepción de la disponibilidad para colaborar con el usuario. • Apreciación en el mejoramiento servicio ofrecido. 	<p>TÉCNICA 1: La encuesta INSTRUMENTO Cuestionario.</p>
	Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conformidad con el servicio ofrecido. • Valoración en el mejoramiento del Servicio. 	
	Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción con el Precio y tasas establecidas. • Valoración de la Solución ofrecida ante los problemas de los usuarios. 	
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de preocupación por las necesidades de los usuarios. 	
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de preparación y capacitación . • Nivel de satisfacción en lo referente al servicio deseado. 	

2.3. Definición operacional de las variables

2.3.1. Variable Independiente: Calidad de servicio.

Definición Operacional:

Se aplicó el cuestionario referido a la calidad de servicio a los usuarios de la Dirección Regional de Huánuco, con una duración aproximada de 5 minutos, el cuestionario tiene 10 preguntas referidas a las cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Las respuestas estuvieron diseñadas con tres alternativas, MUY MALA (con un puntaje de 0), MALA (con puntaje de 1), REGULAR (con un puntaje de 2), BUENO (con puntaje de 3) y Muy bueno (con un puntaje de 4).

2.3.2. Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

Definición Operacional.

Se aplicó el cuestionario referido a la satisfacción, a los usuarios de la Dirección Regional de Huánuco, con una duración aproximada de 5 minutos, el cuestionario tiene 10 preguntas referidas a las cinco dimensiones que son: la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa. Las respuestas estuvieron diseñadas con tres alternativas, MUY MALA (con un puntaje de 0), MALA (con puntaje de 1), REGULAR (con un puntaje de 2), BUENO (con puntaje de 3) y Muy bueno (con un puntaje de 4).

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

Luego de haber indagado las bibliotecas físicas y virtuales que está al alcance de la investigación, se ha conseguido algunos trabajos de investigación que guardan relación con el presente trabajo de investigación, lo que ponemos a consideración tal como exige el proceso, detallando a continuación:

3.1.1. A nivel local.

1. Título:

“La calidad en el servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la Unheval. Huánuco 2014”.

Autor: Alejandro Ochoa romero.

Año: 2015.

Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

Resumen:

La presente investigación se gesta, porque los servicios administrativos que se brindan en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, no responden a las exigencias y expectativas de los usuarios y consecuentemente hay una insatisfacción de parte de ellos. Esto se genera porque fundamentalmente no se ponen en práctica las dimensiones básicas de la Calidad de Servicio, de tal manera se llegó a la conclusión que:

- ✓ Con los resultados obtenidos se ha determinado que las expectativas de los usuarios en la calidad de los servicios administrativos nos señalan que el nivel es “igual a lo que me esperaba o medianamente importante”. Los subdimensiones que más puntuación arrojaron en el cuestionario aplicado a los usuarios fueron: la factibilidad con 3.12 puntos, la empatía con 3,08 puntos. Estos constituyen los elementos de mayor importancia sobre las expectativas de los servicios administrativos que ofrece la UNHEVAL, no obstante, a pesar de estar dentro de una puntuación “medianamente importante” los subdimensiones de seguridad, elementos tangibles y la

capacidad de respuesta tienen una ligera baja en su calificación.

- ✓ La comparación realizada entre la calidad de servicio administrativo y la atención al usuario nos indica que la reducción de las brechas se encuentra dentro de un nivel de insatisfacción del usuario, lo que nos permite indicar la insatisfacción propia del servicio muestra el escaso logro por parte de la institución en la calidad de servicio administrativo que viene brindando a la sociedad.

2. Título:

“La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Huánuco 2014”.

Autores: Barral Alegría, Víctor Omar Jonathan.

Inocente Herrera, Nitza Liz.

Año: 2015

Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

Resumen:

El presente trabajo detalla un análisis de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado en el periodo 2014, que tiene como finalidad la de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía para brindar un servicio de calidad y satisfacción de los clientes, de tal modo se llegó a la siguiente conclusión:

- ✓ La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado tiene elementos tangibles visualmente atractivos y los Servidores Públicos tienen apariencia pulcra lo que contribuye a la satisfacción de los clientes.
- ✓ La mayoría de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado no orientan su accionar diario a lograr que los clientes reciban el servicio correcto, no tienen esa disposición y voluntad para ayudar al cliente lo que contribuye en gran magnitud a la insatisfacción de los clientes.

- ✓ El comportamiento de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado no transmite confianza por no tener conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, lo que genera duda e inseguridad en las diferentes transacciones que realizan los clientes de este municipio. Lo que contribuye a la insatisfacción de los clientes.
- ✓ Los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, no comprenden las verdaderas necesidades de los clientes, es decir, no tienen la capacidad de ponerse en el lugar de los clientes, por ende, no proporcionan atención individualizada porque no conocen sus demandas. Situación que contribuye en gran magnitud a la insatisfacción de los clientes.

3. Título:

“calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción general del servicio. Seda Huánuco 2015”

Autores: Verde Basilio, Sandra.

Huayta Tolentino, Shary Nahyr

Año: 2016

Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

Resumen:

El propósito de la presente investigación consistió en Conocer de qué manera la calidad de atención al cliente se relaciona con el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco 2015. Determinar cómo el comportamiento del trabajador se relaciona con la calidad de atención al cliente, cuál es el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco y determinar de qué manera el comportamiento del trabajador compone el nivel de satisfacción en SEDA HUANUCO.

Se concluyó que la calidad de atención al cliente se relaciona de manera negativa con el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco. El comportamiento del trabajador y sus actitudes de trabajo es de manera negativa con el nivel de satisfacción del cliente

o del usuario de SEDA Huánuco, no brindan una atención personalizada siendo ya que la gran mayoría indicó que no reciben un trato amable no cumplen con parámetros de satisfacción al cliente. Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción es baja o negativa, no realizan ninguna innovación que beneficien a los clientes. Es demasiado el tiempo de espera para atender, lo que provoca malestar y pérdida de tiempo a los clientes usuarios de SEDA Huánuco, además que los ambientes en donde esperan no tienen la capacidad adecuada teniendo que esperar en la calle a la intemperie exponiéndose a las temperaturas del clima.

El comportamiento de los trabajadores es poco amable, ineficientes en su labor, se observó que los trabajadores administrativos son de avanzada edad, ello se demuestra en el cansancio y poca iniciativa para mejorar el servicio, carencia de personal para cubrir la demanda siendo esta una de las causas por las que se generan largas colas sobre todo cuando es fecha de pago; trayendo como consecuencia insatisfacción en los clientes y pérdida de tiempo. Sugiriendo que el comportamiento del trabajador y sus actitudes de trabajo debe relacionarse de manera positiva con el nivel de satisfacción del cliente o del usuario de SEDA Huánuco, brindando una atención personalizada de calidad con un trato amable para cumplir con parámetros de satisfacción al cliente.

La alta gerencia, a través de la oficina de recurso humanos, debe programar cursos de capacitación dirigidos a los trabajadores, para que estos mejoren sus comportamientos y actitudes, así como su rendimiento, establecer políticas de personal de renovación con personal joven y capacitado para elevar la satisfacción de los clientes. Darle un valor agregado a cada cliente.

4. Título:

“Desempeño Laboral y su relación con la Calidad en el Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Periodo 2015”

Autores: López Nahir Cinthya, Lucía.

Salinas Huatuco, Sandy Antonia

Año: 2016

Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

Resumen:

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar el grado de relación entre el desempeño laboral y el servicio de calidad que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.

La calidad en el servicio tiene una relación directa con el desempeño laboral que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, ya que los clientes/usuarios calificaron el servicio en general en sus dimensiones como “REGULAR” en relación al grado de satisfacción, esto debido a que actualmente los servicios no llenan sus expectativas completamente, pero; si se brindan servicios de calidad, esto repercutirá en el incremento del grado de satisfacción de los usuarios a consecuencia de un mejor desempeño laboral.

La calidad en el servicio en referencia a la dimensión: Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y empatía tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores porque repercute en la satisfacción percibida por los usuarios, siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción, lo que Parasuraman, Zeithaml Y Berry llaman calidad esperada que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones del servicio.

5. Título:

“La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicio Administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Año 2016”

Autores: Nino Salvador, Katherin.

Ponce Lucas, Imelda Gaby

Año: 2018

Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

Resumen:

La presente investigación titulada: Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la “Universidad Hermilio Valdizán” de Huánuco, año 2016, tuvo como objetivo general Establecer de qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

- ✓ Se concluye que el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de conocimientos en el área permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de conocimientos en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano. De igual manera el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de desarrollo de aptitudes permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de desarrollo de aptitudes en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano. Por otro lado, el 91% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de practica de actitudes si permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que nivel de prácticas de actitudes el nivel de eficiencia laboral no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.
- ✓ Se concluye que el 90% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de seguridad laboral permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que el 10% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el concurriendo el nivel de seguridad laboral en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

3.1.2. A nivel nacional

1. Título:

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica- periodo 2012”

Autor: Soledad, Gaspar Sánchez

Deicy Jesus.

Guillen Huaman

Año: 2010.

Universidad: Universidad Nacional de Huancavelica.

Resumen:

En la presente investigación el objeto general formulada ha sido: Determinar en qué medida la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de contabilidad y finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica; y la conclusión general a la que se llegó ha sido: La calidad de servicio se relaciona significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de contabilidad y finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existe una correlación muy directa y fuerte entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

2. Título:

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de taraco-Huancané-Puno, 2017”

Autor: Huancollo Chambi, Juan Luis

Año: 2017.

Universidad: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Resumen:

En el trabajo de investigación tiene por objetivo demostrar la influencia de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de taraco-Huancané-Puno, 2017. El tipo de investigación es aplicada, el diseño fue no experimental transeccional correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco; Resultado el 94.39% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad, donde

respondieron que los trabajadores son empáticos, son oportunos en la atención, dan confianza a los usuarios, son fiables y su infraestructura es la adecuada y los trabajadores están bien uniformados. 95.19% de los usuarios están en el nivel medio, donde respondieron que los trabajadores tienen una satisfacción aceptable, concluyó en que rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco- Huancané-Puno.

3. Título:

“Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017”

Autor: López Bejarano, Julio César.

Año: 2019.

Universidad: Universidad San Pedro Vicerrectorado Académico
Escuela de Posgrado Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas.

Resumen:

De acuerdo con los resultados obtenidos de esta investigación, se evidencia que si existe relación de influencia del desempeño del personal en el nivel de satisfacción del usuario dentro del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa.

Se ha determinado de manera general que la satisfacción del usuario tiene influencia y mantiene un nivel concordante con el desempeño laboral, teniendo como resultado los porcentajes del 40% al 50% de forma regular en todos sus indicadores por lo tanto, se concluye que los indicadores de satisfacción al público van mejorando por factores como el buen trato, mejor cordialidad, relación directa, es más paciente, etc. también podemos apreciar que los reclamos y quejas de los usuarios no registran cantidades considerables, se mantienen en un nivel bajo, lo cual indica mejoría en el servicio al cliente. Por lo tanto, al concluir el análisis de este resultado, apreciamos que existe una relación de influencia de eficiencia

profesional de los servidores públicos para mejorar el nivel de satisfacción del usuario progresivamente.

4. Título:

“Calidad de servicio y nivel satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017.”

Autor: Dios Anticona Deysi Johana.

Nole Vargas Wendy Astrid.

Año: 2018

Universidad: Universidad Nacional de Tumbes

Resumen:

En la presente investigación se estudia calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, la cual se le planteó la hipótesis de investigación la calidad del servicio y el nivel de satisfacción es buena en los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017.

- ✓ Se evidencio que la fiabilidad y seguridad en los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017, es regular en promedio del 36%.
- ✓ Se determinó que la capacidad de respuesta y empatía de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017 es regular en un promedio de 35%.
- ✓ Se definió que los aspectos tangibles y la ubicación de accesos del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017 es regular en un promedio de 37%.
- ✓ Se concluyó que la confiabilidad y el análisis de confiabilidad, en conformidad con la seguridad en el cumplimiento en las labores del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017 es regular en un promedio de 38%.
- ✓ De acuerdo con los resultados concluimos que la validez y lealtad del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017 es regular en un promedio de 42 %.

Así mismos los resultados señalan que la calidad de servicio posee un nivel regular, mientras que el nivel de satisfacción también posee un nivel regular en cuanto a la satisfacción de los usuarios. Mediante esta investigación podemos concluir que la calidad de servicio y el nivel de satisfacción es regular en los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017, lo cual indica que los usuarios del hospital no están satisfechos con la calidad del servicio que se les brindan para satisfacer las necesidades.

5. Título:

“Calidad de prestación de servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”

Autor: Roncal Trujillo Mariela

Año: 2017.

Universidad: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.

Resumen:

La presente investigación se determinó el nivel de calidad de prestación de servicios brindado por el personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; en el que se estableció que un 23.6% encuestados manifiestan que se encuentran satisfechos mientras que un porcentaje mayor de 76.4% califican no satisfactorio la calidad de prestación de servicios recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

- ✓ Se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión elementos tangibles; debido a que el coeficiente de Pearson es de ,468 con una significación bilateral de.000;(P<0.01), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 –0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 1: “La dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción del usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”.

- ✓ Se determinó una relación positiva baja entre la dimensión empatía; debido a que el coeficiente de Pearson fue de ,377 con una significación bilateral de .000 ($P < 0.01$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.2 – 0.4), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 2: “La dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”.
- ✓ Se determinó una relación positiva muy baja entre la dimensión confiabilidad; debido a que el coeficiente de Pearson fue de ,179 con una significación bilateral de .045 ($P < 0.05$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0 – 0.2), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 3: “La dimensión confiabilidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”.
- ✓ Se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta; debido a que el coeficiente de Pearson fue de ,526 con una significación bilateral de .000 ($P < 0.01$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 – 0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 4: “La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”.
- ✓ Por último, se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión seguridad; debido a que el coeficiente de Pearson es de ,449 con una significación bilateral de .000 ($P < 0.01$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 – 0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 5: “La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”.

A modo de conclusión general podríamos afirmar que existe correlación entre la variable calidad de prestación de servicios y sus dimensiones con la variable satisfacción de usuarios, por consiguiente, si se mejora la calidad de prestación de servicio por parte

del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público se podrá mejorar de manera directa y significativa la satisfacción de los usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

3.1.3. A nivel internacional

1. Título:

“Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Restaurant, y sugerencias de mejora”

Autor: Silvana Alejandra Villalba Barragán

Año: 2016.

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Resumen:

La presente investigación se realizó para dar a conocer las necesidades y expectativas del cliente ya que es indispensable medir sus opiniones con apreciaciones del servicio en general. Se ha realizado una investigación de tipo descriptivo, con el objeto de evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente de tres restaurantes “Azuca Beach”, “Azuca Latin Bistro” y Q restaurantes”. Se ha evaluado el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en estos tres lugares. Para ambas evaluaciones se tomó una muestra representativa de 341 clientes. Finalmente se llegó a la conclusión que la mayor fortaleza de los tres establecimientos es el ambiente, la limpieza del lugar; la decoración, y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente. Mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las cuales deben ser mejoradas una vez puesta en marcha la propuesta, ya que estos son puntos fundamentales para una buena calidad en atención al cliente. En cuanto al ambiente laboral, se pudo constatar que los colaboradores tienen claras sus funciones y responsabilidades, sin embargo, se sienten desmotivados por la falta de entrenamiento y capacitaciones, lo cual es considerado como un impedimento para crecer profesionalmente dentro de la organización.

2. Título:

“Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud de Mistrado Risaralda- Febrero Abril 2009”

Autor: Cristhian Giovanni Morales Gonzales.

Año: 2009

Universidad: Pontificia Universidad Javeriana Santafé de Bogotá

Resumen:

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato, Risaralda, febrero abril 2009. El estudio de la metodología fue descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencias, constituida por 46 preguntas cerradas. En este instrumento fue validado por estudiantes de la Universidad del Bosque, con una confiabilidad del 0.88% a 0.97%. Los criterios de inclusión para el estudio fueron la permanencia mínima de 24 horas en el servicio de observación. Los resultados de la población global encuestada, el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo.

Finalmente se llegó a la conclusión: que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, están a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planea el enfermero para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente.

3. Título:

“Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”

Autor: Leandro Rocca

Año: 2016

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Resumen:

En la presente investigación el nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873.

De las dimensiones analizadas, solamente una, la Dimensión IV: Seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo más que satisfecho". Las restantes se encuentran en un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho". Es por estas últimas que se debería comenzar a trabajar para obtener un servicio de mayor calidad. Con un análisis similar para cada dimensión, se deberían abordar primero aquellos elementos que hayan obtenido los saldos de respuestas más bajos. Acciones de mejora continua sobre tales elementos tendrán un impacto más significativo en la calificación global del servicio. Es importante considerar, además, el Grado de Importancia asignado por los usuarios encuestados a cada una de las dimensiones. Teniendo en cuenta todas estas variables, e identificando los dos elementos de cada Dimensión que obtuvieron los saldos de respuesta más bajos, es posible definir el siguiente orden para abordar diferentes acciones de mejora continua:

- ✓ Dimensión III - Capacidad de Respuesta: los elementos Velocidad del Servicio y Disponibilidad de Atención son los que menor saldo de respuesta obtuvieron en su nivel de satisfacción, -0,46 y -0,06 respectivamente.
- ✓ Dimensión II - Elementos Tangibles: los elementos Tiempo de Cumplimiento del Servicio y Eficiencia del Servicio son los que menor saldo de respuesta obtuvieron en su nivel de satisfacción; -0,26 y -0,24 respectivamente.
- ✓ Dimensión V - Empatía: los elementos Preocupación por los Intereses de los Usuarios y Personalización del Servicio son

los que menor saldo de respuesta obtuvieron en su nivel de satisfacción; -0,40 y -0,10 respectivamente.

- ✓ Dimensión I: Elementos Tangibles: los elementos Instalaciones Físicas y Apariencia Visual de los Elementos de Comunicación son los que menor saldo de respuesta obtuvieron en su nivel de satisfacción; -0,40 y -0,36 respectivamente.
- ✓ Dimensión IV: Seguridad: los elementos Seguridad en las Transacciones y Confianza en el Comportamiento de los Empleados son los que menor saldo de respuesta obtuvieron en su nivel de satisfacción; -0,10 y -0,02 respectivamente.

El Nivel de Satisfacción Total de los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso obtuvo un saldo de respuesta de -0,0873, que indica que los usuarios se encuentran entre "Satisfechos" y "Algo insatisfechos". El Nivel de Satisfacción Total de los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de La Plata obtuvo un saldo de respuesta de -1,0336, que indica que los usuarios se encuentran entre "Algo insatisfechos" y "Bastante insatisfechos". Es posible afirmar así que los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso tienen un nivel de satisfacción mayor al de los usuarios del mismo servicio en la Municipalidad de La Plata.

4. Título:

“Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa”

Autor: Aby Leticia Sánchez España

Año: 2017

Universidad Rafael Landívar- Guatemala

Resumen:

La presente investigación se realizó en el restaurante Pizza Burger Diner ubicado en Gualan, Zacapa; con el propósito de evaluar la calidad e el servicio al cliente.

La evaluación de la calidad del servicio se realizó mediante el método ServQual, con el que se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones. Los indicadores propuestos fueron a) elementos tangibles, b) empatía, c) confiabilidad, d) capacidad de respuesta y e) fiabilidad. Los indicadores utilizados corresponden a las cinco dimensiones utilizadas en el método ServQual.

Entre los principales resultados obtenidos a través de la investigación se encuentra una caracterización de los clientes, con la que se determinó la frecuencia de los clientes, la procedencia y los medios publicitarios que mejores resultados han dado. Se determinó un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual indica que las expectativas de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método ServQual no existe calidad en el servicio. Se determinó que las brechas de insatisfacción son negativas.

Se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes, debido a que tienen una relación directa y permanente con ellos. Mientras que los directivos no. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), esta discrepancia indica que los directivos al no comprender las expectativas de los clientes, no conocen lo que estos valoran de un servicio y difícilmente podrán impulsar acciones que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.

5. Título:

“Evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas Lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto Departamento de Nariño”

Autor: Ana Lissette Guerris Cabrera

Año: 2015

Universidad: Universidad de Nariño

Resumen:

Este estudio examinó las percepciones y expectativas de los clientes de la empresa manufacturera de Productos de Transmisión de Potencia (PTP), respecto al servicio que reciben por parte de los colaboradores de esta organización, estos clientes significan la parte substancial de las ventas, ya que representan más del 90% del importe total. Tomando una muestra de los compradores, se realizó una encuesta basada en los cuestionarios utilizados en una metodología a la que sus autores llamaron SERVQUAL (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1988), la cual fue originada con el único fin de medir la calidad en el servicio al cliente. El objetivo es medir las diferencias entre lo que se espera recibir y el servicio recibido. Esas cinco dimensiones fueron definidas y establecidas como básicas para caracterizar cualquier servicio.

La evaluación del servicio por parte de los clientes nos indica que ellos esperan más de lo que reciben, ya que en todas las dimensiones del servicio como lo son la tangibilidad, la fiabilidad, la seguridad, etc., las expectativas superaron a las percepciones significativamente. Se entiende que la imagen que se han formado los clientes de la compañía PTP respecto al servicio que reciben, no es la correcta. Sin embargo, es importante considerar, que no obstante los resultados, esos clientes prefieren los productos de la empresa, por lo que sería bastante productivo mejorar dicho servicio, ya que podría mantener cautivos a los clientes actuales y obtener nuevos.

Una vez que se conocieron las percepciones y expectativas de los clientes, se definieron y propusieron algunos indicadores de gestión en el servicio al cliente, tratando de cubrir todos los elementos que de acuerdo al modelo SERVQUAL y a las debilidades del servicio, integran un servicio de calidad.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de servicio (v1):

3.2.1.1. Definiciones:

La calidad de servicio respecto a sus definiciones ha ido evolucionando constantemente a lo largo del tiempo, desde un concepto básico de prestación de un servicio, que luego de muchos estudios e investigaciones ha decantado en conceptos más complejos planteados por teóricos e investigadores. Para la presente investigación se han considerado las siguientes definiciones teóricas:

López (2013) afirma que; “Es el rápido procedimiento de atención por el personal mostrando voluntad para brindar un servicio correcto. La calidad del servicio provee de insumos, información y recursos, que son adquiridos a través de proveedores confiables, para luego ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado determinado, el cual tiene un impacto en la satisfacción de los usuarios”.

Drucker, (1990), p. 41 definió; “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

La Real Academia Española define; “Calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.”

(Grönroos, 1994) considera que; “La calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido”.

(Galviz 2011) definió cómo; “Compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según cómo haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto, un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones

o deseos del cliente definimos la calidad de servicio cómo el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto. Los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio dependen de cómo perciben los clientes la realización del servicio”. (p.44).

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1988), p. 15. “Es la idea básica para entender el sentido de la palabra calidad debe ser el de satisfacer las necesidades y expectativas. La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente”.

Según los autores citados en la definición de la calidad de servicio mencionan de forma general que la calidad se desarrolla en el contexto de la interacción entre el comprador de un producto o adquiriente de un servicio. Los autores mencionados coinciden en los resultados obtenidos donde identifican a diez elementos, de manera independiente del servicio considerado. Los elementos determinantes son las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente.

Posteriormente los autores *Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)* como resultado de más investigaciones consideraron más apropiado resumir los diez elementos iniciales en cinco dimensiones, ya que se encontró una elevada similitud entre algunos de ellos.

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad de Servicio:

1) Elementos tangibles:

Según Galvis (2001) indica que; “Son la parte de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de

comunicación, influyen en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo”. p.46).

Se entiende que son los aspectos físicos que el usuario percibe en la organización como las condiciones del ambiente, los equipos con que se cuenta, la presentación del personal responsable de prestar los servicios, le dan una idea al usuario, de la calidad con que se prestara el servicio.

2) *Fiabilidad:*

Según Galvis (2011) determina qué; “Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidados. Implica el cumplimiento de la persona de servicio y una prestación sin errores”. (p.47).

El personal que atiende al usuario debe mostrar su interés en atenderlos adecuadamente, puesto que son ellos quienes dan la atención directa al público, de manera que se sientan cómodos y con la confianza que resolverán sus problemas o en buscar alternativas en el tiempo establecido o acordado.

3) *Capacidad de Respuesta:*

Según Galvis (2011) menciona que; “Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren”. (p.47). Lo que manifiesta el autor Galvis es que el empleador que tiene buena capacidad de respuesta, es aquel que está capacitado para atender y entender las inquietudes o reclamos que hagan los usuarios, frente a los servicios recibidos, de tal forma satisfaga con soluciones concretas las exigencias de los usuarios.

Parasuraman et al. (1988) manifestó que también es importante mencionar que “la comprensión de las necesidades y los deseos de los usuarios es clave para crear una atención personalizada de los servicios resolviendo los problemas con rapidez”. (Kumar et al. 2009).

4) Seguridad:

Según el autor Galvis (2011) señalo que; “la seguridad se refiere que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada. Competente y con las fortalezas personales necesarias. La seguridad incluye: La profesionalidad: Entendida cómo la posesión de las destrezas requeridas y el conocimiento del proceso de prestación en la ejecución del servicio, la cortesía: Se define cómo la atención, la consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto o la línea de enfrente, La credibilidad: Es el que el cliente crea en la veracidad y honestidad del servicio que se le provee, La seguridad física: Significa inexistencia de peligros y riesgos (pueden incluirse aquí las dudas que tenga el cliente sobre el servicio). (p.47).

Parasuraman et al. (1988) manifiesto que “los servicios que se van a prestar, el personal o funcionario de la entidad tiene que tener el conocimiento y lasapiencia para la tranquilidad del usuario que recibe el servicio”. (p.17).

5) Empatía:

Según Galvis (2011) definió cómo; “La atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía además incluye: La accesibilidad: Significa que mi servicio sea accesible y fácil de contactar por el cliente, La comunicación: Es mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender. Es también escuchar al cliente, La comprensión del cliente: Consiste en hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades”. (p.47).

De la misma forma el autor Parasuraman et al. (1988) nos manifestó que esta dimensión es “el cuidado y

atención individual, es ponerse en el lugar del usuario y entender sus necesidades, es el trato por el cual uno también desearía ser tratado” (p.17).

3.2.1.3. Características:

Larrea, P. (2012) considera cuatro características fundamentales que cuenta la calidad del servicio al cliente, que a continuación se detallan:

- 1) ***Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente:*** Para toda empresa, antes de poder realizar una política de atención al cliente es importante conocer a profundidad las necesidades de los clientes de acuerdo a que segmento pertenece, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.
- 2) ***Flexibilidad y mejora continua:*** Las necesidades del cliente están siempre en un cambio constante, por el cual, las empresas e instituciones deberán tomar en cuenta, son la finalidad de preparar a sus colaboradores con la formación y capacitación adecuada para mantener la satisfacción del cliente.
- 3) ***Orientación al trabajo y al cliente:*** La atención directa al cliente está basado en dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, el cual deriva del trato directo con personas.
- 4) ***Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización:*** Considerando que es la base para poder lograr los demás objetivos.

3.2.1.4. Modelo de medición:

La escuela nórdica:

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por *Grönroos (1988, 1994)* y relaciona la calidad con la imagen corporativa, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la

calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

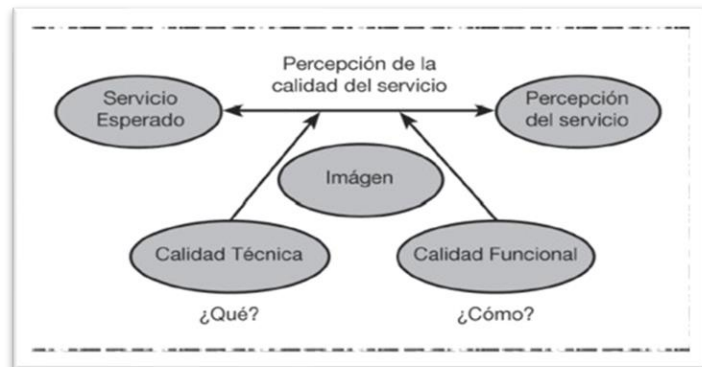


Gráfico: Modelo nórdico

Fuente: Grönroos (1988, 1994)

El modelo nórdico planteado por Grönroos define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad (Grönroos, 1988, p. 12).

Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, lo satisface. De igual forma, describe cómo el exceso de expectativas genera problemas en la evaluación de la calidad. Expectativas poco realistas contrastadas con calidad experimentada buena pueden desembocar en una calidad total percibida baja.

En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

Escuela americana:

El modelo de la escuela americana de *Parasuraman, Zeithaml y Berry* se ha denominado SERVQUAL. Es sin

lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL.

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

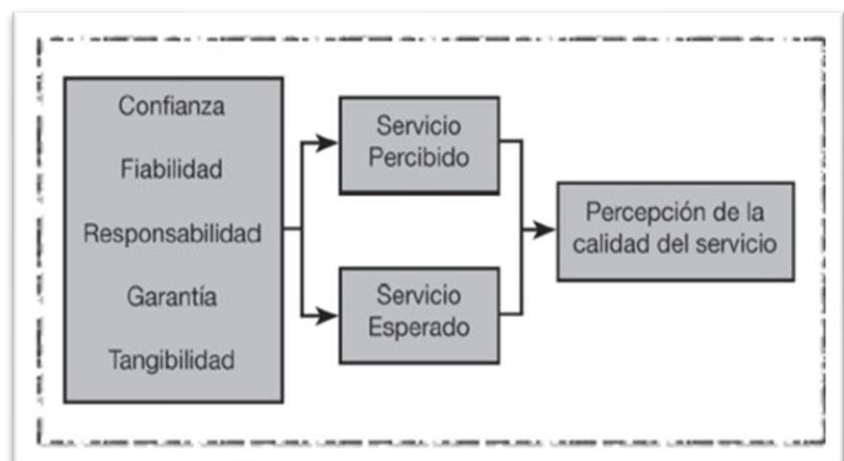


Gráfico: Modelo Servqual.

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26) (2004, p.16).

2.2.1.5. Modelo de la calidad de servicio.

Se describe las principales definiciones del modelo de la calidad del servicio que será utilizado como parte de la estrategia que propone el autor para consumir los objetivos de la presente materia de estudio. El modelo de la calidad del

servicio está formado por los mismos componentes o funciones de los modelos administrativos, es decir, considera la planificación, ejecución, evaluación y la propuesta de acciones correctivas y preventivas como un ciclo que debe repetirse continuamente para alcanzar la excelencia. La calidad es una dimensión cuantitativa, que explicita la información de la satisfacción de los usuarios en cantidades numéricas y porcentuales, entre las cuales se pueden establecer comparaciones entre periodos, áreas y segmentos de mercado, para determinar el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios. La disciplina de los sistemas de la calidad incluye varias metodologías de gran relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales, en referencia a la escala SERVQUAL, que no es otra cosa que un método para otorgar una calificación numérica a los diferentes elementos del servicio a los usuarios.

Ruiz. (2011) La representación esquemática está relacionada con el quehacer de los proyectos, que perciben los usuarios. En efecto, la calidad del producto o servicio tiene un impacto positivo o negativo en el mercado donde se moviliza el mismo, debido a que el propósito de la empresa es llevar estos bienes o servicios hacia el usuario. No obstante, la atención al usuario influye para que los productos o servicios puedan llegar a los usuarios, porque de nada servirán todos los esfuerzos de la empresa por asegurar la calidad en todos sus procesos administrativos y operativos o de comercialización, si un bien o servicio no se puede vender por un déficit en la atención del usuario.

En el siguiente esquema se presenta el modelo de gestión de la calidad del servicio, ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry:

Como se puede apreciar en el esquema planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, internamente la empresa

establece unos parámetros los procesos sean óptimos en todas sus etapas, no obstante, posterior a la venta, se observa la retroalimentación de los usuarios, quienes definen su percepción por el servicio, procediendo el modelo a comparar entre lo que esperaba el usuario y lo que percibió.

Considero que en una entidad se puede tener estándares con diferentes niveles como son el Gap1–Gap5 lo cual se evaluara por separado donde se demostrara el grado independiente de cada uno de ellos. El GAP es entonces una dimensión que mide la calidad del servicio tanto en lo interno como en lo externo, en el primer caso se consideraran los GAP del 1 al 4 y en el segundo caso, el GAP 5, que es el más importante porque se refiere a la percepción de satisfacción del usuario. Acerca del GAP 5, para medir esta dimensión se requiere de una escala que se ha denominada SERVQUAL o escala de la calidad del servicio, además de la escala SERVQUAL, también se utiliza otro concepto que está referido a la Administración de las Relaciones con los usuarios, que ha sido denominado con las siglas de CRM.

3.2.1.6. Modelo SERVQUAL.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) manifestó que, para cronometrar el estándar en el sector de los servicios, representó un avance en los métodos de medición utilizados para la investigación de la calidad del servicio. El valor diagnóstico del instrumento está respaldado que constituye un marco conceptual para el desarrollo de la escala (es decir, instrumento o cuestionario). El instrumento se ha aplicado extensamente en una variedad de contextos y de ajustes culturales y se ha encontrado ser relativamente robusto. Se ha convertido en la escala de medición dominante en el área de calidad de servicio. A pesar del interés de largo plazo en SERVQUAL y sus innumerables aplicaciones específicas del contexto, ha atraído algunas críticas de los investigadores.

3.2.1.6. Importancia de la calidad de servicio.

Conceptualizando el término de la calidad del servicio se puede manifestar que es muy importante para las instituciones contar con el talento humano preparado para la atención del usuario, además que el producto o servicio que se brinda debe tener las aptitudes necesarias para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Pérez (2011) considera que la preponderancia de la calidad del servicio está referida a la planificación y los controles que se realicen en los procesos, orientados a la satisfacción de sus usuarios. Entonces, el término de la calidad del servicio está presente en toda la cadena de suministro, porque los proveedores deben atender con mecanismos apropiados a las empresas que le solicitan sus requerimientos, luego después de transformado el producto o servicio, ahora la institución es quien tiene que atender adecuadamente a sus usuarios, ya sean los canales de comerciales o los consumidores finales.

La calidad del servicio es muy importante porque está referida directamente a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios, minimización del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros aspectos. La calidad del servicio incrementa las ventas, aumenta la competitividad de la compañía y maximiza la satisfacción de las prioridades de los usuarios, ello quiere decir, que asegura el protocolo del buen trato con los usuarios.

3.2.1. Satisfacción del usuario (v2).

3.2.2.1. Definiciones:

El término satisfacción, etimológicamente proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” (*Oliver, 1997*); es decir, que está relacionado con un sentimiento de “estar saciado”. Esta procedencia indica que la satisfacción

implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente.

Para dar sostenimiento teórico a la variable satisfacción del cliente, diferentes autores compartieron y conceptualizaron la definición de la satisfacción.

Philip Kotler, define; “La satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Ostrom y Lacobucci (1995); “Realizaron un análisis de un número elevado de definiciones de otros investigadores y distinguieron entre el concepto de valor para el cliente y la satisfacción del cliente. Afirmaron que “la satisfacción del cliente se juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios, así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra”.

Zeithmal, Bitner, & Gremler, se refieren a; “Satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que, al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio”.

Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida.

3.2.2.2. Características de la satisfacción:

Según (*Larrea, 2012*), considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier

empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta son:

- 1) **Subjetiva:** Una de las principales razones por lo que los clientes continúan consumiendo un producto o u servicio es porque las emociones cumplen un papel muy importante, motivo por el cual la atención al cliente debe ser cerebral y emocional.
- 2) **No es sencillamente modificable:** Para conseguir que un cliente cambie de actitud con respecto a un servicio, es necesario que las siguientes experiencias que pueda tener pueda ser percibido de manera exitosa.
- 3) **No todos los clientes son iguales:** La dirección debe segmentar a los clientes para lograr la plena satisfacción.
- 4) **La satisfacción del cliente no está determinada exclusivamente por los factores humanos:** No es bueno contemplar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse en el componente humano, debido a que toda venta personal esta enlazada en un contexto comercial los cuales deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

3.2.2.3. Los Niveles de Satisfacción:

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción, según Kotler, P. & Armstrong, G (2008) detalla:

- 1) **Insatisfacción:** Sucede cuando el desempeño percibido del producto no cubre las expectativas del cliente.
- 2) **Satisfacción:** Sucede cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- 3) **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

3.2.2.4. Medición de la satisfacción:

La medición de satisfacción provee insumos que alertan sobre brechas entre lo que los clientes esperan y lo que efectivamente se les está brindando. Los clientes insatisfechos son más proclives a decir sus disgustos a amigos que los que están satisfechos. En el caso de los servicios, donde por lo general productor y receptor interactúan personalmente (Fernández, P. y Bajac, H., 2012).

3.2.2.5. Importancia de la Satisfacción del usuario.

Los sistemas de calidad deben enfocar todo su esfuerzo hacia el usuario, lo que significa que se debe descubrir las necesidades insatisfechas que tienen los usuarios en un segmento específico del mercado donde actúa la organización. Para el efecto, las empresas e instituciones deben implementar sistemas eficientes de retroalimentación, para determinar no sólo los gustos y necesidades de los consumidores, sino también los cambios de tendencia que se suscitan en un mercado determinado, debido a ciertas variables tecnológicas, económicas, políticas o sociales que predominen en un mercado.

3.2.2.6. Dimensiones de satisfacción del usuario:

Se consideran cinco dimensiones definidas según los autores Mejías y Manrique (2011), las siguientes dimensiones a continuación:

1) Calidad funcional percibida.

Esta dimensión hace referencia a la forma en la que se enfatiza el servicio es entregado al cliente, es decir, en el propio proceso. Lo que los consumidores reciben y aprecian en una experiencia con la empresa prestadora del servicio. Es lo que ocurre cuando el proceso de las interacciones del comprador y vendedor ha finalizado, es decir es todo lo que se le da al cliente. El personal de contacto influye en la opinión del cliente respecto al servicio, debido a que los

desarrollos de sus actividades son fundamentales ya que en como lo hace y lo que dice afectará al cliente ya que el recibirá el servicio.

2) Calidad técnica percibida.

Esta dimensión se centra, en lo que el cliente recibe, es decir todo el resultado del proceso. Es la eficacia de la atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (P.46-47). Es la sensación que se crea en el cliente de un producto o servicio, como consecuencia de la publicidad, promoción de la marca, comentarios de otras personas y la propia experiencia.

3) Valor percibido.

Es la relación calidad- precio o calidad-tasas y tarifas que el cliente extrae tras el servicio recibido.

Se entiende al desempeño en cuanto a la entrega y grado de utilidad que el cliente considera haber obtenido luego de conseguir el servicio.

4) Confianza.

Es la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determinar el grado en que sus clientes hablaran bien del servicio prestado; es decir la recomendación del servicio a otras personas.

Es un valor agregado que da credibilidad por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (Pp.46-47).

5) Expectativas.

Nivel de referencia que espera el usuario del servicio o producto que adquiere, antes de efectuar la compra. Es decir, el estado de ánimo que presentan los clientes por alcanzar lo deseado en un producto o servicio

que se adquiere. Es el proceso, atención inmediata que espera el usuario por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (Pp.46-47).

Luego de llevar a cabo una comprar o adquirir un producto y/o servicio, los clientes presentan una impresión que se puede manifestar en uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ❖ ***Insatisfacción:*** se produce cuando la utilidad percibida del producto no alcanza las esperanzas del cliente.
- ❖ ***Satisfacción:*** nivel de estado de ánimo que se crea cuando la utilidad percibida del producto y/o es conforme con las expectativas del cliente.
- ❖ ***Complacencia:*** estado de ánimo que sucede cuando el desempeño percibido supera a las expectativas del cliente.

3.2.2.7. Elementos que conforman la satisfacción del usuario:

Kotler & Armstrong (2004), indican que los elementos que conforma la satisfacción de un usuario se extraen para analizar la información de la característica a través de los SISFOH y especificar a las brechas étnicas culturales para un diagnóstico y estudio para una precisión detallada de las demandas necesidades de los usuarios a las expectativas a continuación a mencionar:

- ❖ ***Rendimiento Percibido.*** Se enfoca en agilizar, ser eficaz y eficiente para que así el usuario que recibe la atención requerida sea saciado y visualicé que el personal de la entidad está dotado de conocimientos y tenga un rendimiento alto con buenos resultados positivos.
- ❖ ***Los Grados de la satisfacción:***
Entre sus niveles para la satisfacción se encuentran, 3 grados de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios, insatisfacción, satisfacción y complacencia.

3.2.2.8. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente:

Existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente según Kotler y Armstrong (2004):

- ❖ **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- ❖ **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- ❖ **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

3.3. Bases conceptuales:

Las definiciones necesarias que se utilizarán en el presente proyecto de investigación permitirán darle claridad a este y son las que se describen a continuación:

- ❖ **Competencias personales:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal. *Sandoval (2006).*
- ❖ **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y establecimiento de horas adecuadas de atención. *Sandoval (2006).*

- ❖ **Promesa:** Expresión de la voluntad de dar, a otro o hacer por él alguna cosa, que, hecha con la debida deliberación, y aceptada por el otro, induce obligación a su cumplimiento (RAE).
- ❖ **Comunicación:** Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escucharlos. *Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)* citado por la revista INNOVAR (revista de ciencias administrativas y sociales). (2005).
- ❖ **Error:** Equivocado, juicio falso, cosa hecha erradamente *RAE*
- ❖ **Comportamiento:** es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno. También se puede decir que es el conjunto de reacciones de un individuo. *Sandoval (2006)*.
- ❖ **Credibilidad:** Significa desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta. *Sandoval (2006)*.
- ❖ **Problemas:** Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin. *RAE*
- ❖ **Seguridad:** inexistencia de peligros, riesgos o dudas. *Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)* citado por la revista INNOVAR (revista de ciencias administrativas y sociales). (2005)
- ❖ **Materiales:** Conjunto de máquinas, herramientas u objetos de cualquier clase, necesario para el desempeño de un servicio o el ejercicio de una profesión. *RAE*
- ❖ **Comprensión:** Implica la realización de esfuerzo serio para proveer atención esmerada e individual. *Sandoval. (2006)*
- ❖ **Calidad de Servicio:** Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con el mínimo de errores y defectos. Es un elemento básico de las percepciones del cliente (Zeithaml, et al., 2009).
- ❖ **Usuario:** Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación. *Curzel (2008)*
- ❖ **Servicios:** Es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que normalmente pero no necesariamente, tiene lugar a través de interacciones entre los clientes y los empleados de la empresa de

servicios que intentan resolver los problemas del consumidor (Grönroos, 1984).

- ❖ **Calidad:** Es el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad (Zeithaml, et al., 2009).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

El ámbito del presente trabajo de investigación estuvo relacionado con la Dirección Regional de Educación ubicado en el distrito, provincia y región de Huánuco.

4.2. Tipo y nivel de investigación

De acuerdo a la investigación planteada con sus problemas y objetivos es una investigación aplicada; ya que el marco teórico en general trata de teorías sobre calidad de servicios y la satisfacción del usuario.

4.2.1. Tipos

Apoyándonos en Sierra Bravo (1988,12) pudimos identificar el siguiente tipo de investigación:

4.2.1.1 Por su alcance temporal: El presente trabajo de investigación se ubicó en el nivel sincrónica porque la investigación se materializó en un periodo corto de 1 año.

4.2.1.2. Por su profundidad: El presente trabajo de investigación se tipificó como tipo correlacional porque se relacionó la calidad de servicio del área administrativo con la satisfacción del usuario de la de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

4.2.1.3. Por su amplitud: El presente trabajo de investigación se tipificó como micro administrativo; porque el ámbito del estudio fue ubicado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

4.2.1.4. Por su fuente: El presente trabajo de investigación fue primario; porque se tomó al año 2018 para el procesamiento de datos que permita desarrollar la presente investigación.

4.2.1.5. Por su carácter: El presente trabajo de investigación estuvo inmerso en el enfoque o tipo cuantitativo porque se utilizaron los métodos estadísticos y matemáticos en el desarrollo de la presente investigación.

4.2.1.6. Por su naturaleza: El presente trabajo de investigación estuvo inmerso a encuestas y documentales; porque los datos procedieron de manifestaciones verbales o escritos.

4.2.1.7. Por el marco: El presente trabajo de investigación fue de campo porque el investigador se constituyó a la institución para recoger datos para la investigación.

4.2.1.8. Por el tipo de estudios: El presente trabajo de investigación fueron los estudios de pilotaje; porque los instrumentos de investigación se validaron con una muestra similar.

4.2.1.9. Por el objeto al que se refiere: El presente trabajo de investigación fue de disciplina porque se estudió el desempeño de dos variables, la calidad de servicio del área administrativo y satisfacción del usuario, e institucional porque el presente trabajo de investigación se realizó en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

4.2.2. Nivel

Apoyándonos en Sánchez & Reyes (2015) pudimos identificar el siguiente nivel de investigación:

El presente trabajo de investigación estuvo ubicado en el nivel explicativo, por cuanto se orienta a explicar la relación causal de la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

Para el presente trabajo de investigación, se consideró como población a 1,013 usuarios en los servicios brindados por la oficina de constancia de pagos de la Dirección Regional de Educación de Huánuco en el periodo del 2018. La que se muestra a continuación.

Cantidad de usuarios que asistieron a la oficina de constancia de pagos de la Dirección Regional de Educación del distrito provincia y región de Huánuco en el periodo del 2018.

<u>AREA DE ADMINISTRATIVA DE CONSTANCIAS DE PAGOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACION DE HUÁNUCO-PERIDO 2018</u>			
MESES	POR ATENDER	ATENDIDOS	TOTAL DE DOCUMENTOS
ENERO	36	70	106
FEBRERO	51	76	127
MARZO	26	51	77
ABRIL	14	41	55
MAYO	14	71	85
JUNIO	24	59	83
JULIO	15	48	63
AGOSTO	25	67	92
SEPTIEMBRE	17	67	84
OCTUBRE	31	52	83
NOVIEMBRE	34	59	93
DICIEMBRE	16	49	65
TOTAL	303	710	1013

FUENTE: Oficina de Constancias de pagos de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

ELABORACION: Oficina de Constancias de pagos de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

4.3.2. Muestra y métodos de muestreo

Según, (TAMAYO Y TAMAYO, 1997), es un grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico. En este sentido para llevar a cabo la investigación, se aplicó la muestra no probabilística, porque se seleccionó en base a la conveniencia de accesibilidad y proximidad del investigador y según la fórmula aplicada el tamaño de la muestra determinada fue de 270 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

La muestra del presente trabajo de investigación se obtuvo de la siguiente manera:

FORMULA:

Donde:

n = Tamaño de muestra.

N = Tamaño de la población.

z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito (ocurrencia)

q = probabilidad de rechazo (no ocurrencia)

E = error.

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

Obteniendo datos:

$$n = ?$$

$$N = 1013$$

$$z = 95\% = 1.96$$

$$p = 60\% = 0.6$$

$$q = 40\% = 0.4$$

$$E = 5\% = 0.05$$

Reemplazando la formula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.6)(0.4)(1013)}{(1013 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.6)(0.4)(1013)}{(1012)(0.0025) + (3.8416)(0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{(933.969792)}{(2.53 + 0.921984)}$$

$$n = \frac{933.969792}{3.451984}$$

$$n = 270.3644 \cong 270$$

Verificamos la aceptación de la muestra:

$$\underline{n} = \underline{270} = 0.2665 \geq 0.05 \quad \mathbf{0.26 \geq 0.05}$$

$$N \quad 1013$$

Debido al resultado que obtuvimos de (0.26) es mayor que 0.05 es necesario realizar un ajuste.

Aplicando el ajuste tenemos:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

$$n_o = \frac{270}{1 + \frac{(270 - 1)}{1013}} \qquad n_o = \frac{270}{1.2655}$$

$$n_o = 213.35 \cong \mathbf{213}$$

La muestra ajustada obtenida es: $n_o = \mathbf{213}$

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

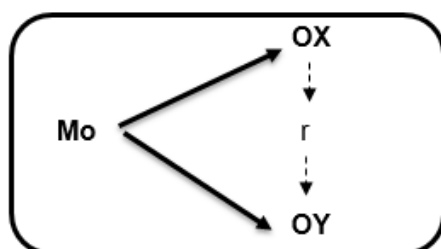
4.3.3.1. Criterios de inclusión: Los criterios de inclusión de la presente muestra que se tomaron en cuenta fueron para docentes nombrados contratos cesantes y administrativos pertenecientes al sector de educación de la Dirección Regional de Educación del distrito, provincia y región de Huánuco.

4.3.3.2. Criterios de exclusión: Los criterios de exclusión que se tomaron en cuenta para los elementos de muestra, fueron la destitución de los docentes, licencias, disolución de contratos y renunciaciones perteneciente al sector de educación de la Dirección Regional de Educación del distrito, provincia y región de Huánuco.

4.4. Diseño de Investigación

El diseño aplicado en la presente investigación fue de tipo correlacional, transversal. Así como manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2010) este diseño busca la correlación entre dos variables y una muestra, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. En tal sentido se correlacionarán las variables de estudio, la calidad de servicios y la satisfacción del usuario, constituyéndose de esta manera en un diseño no experimental - transversal y se determinó la existencia de relación entre ellas.

El diseño del presente trabajo de investigación fue:



DONDE:

Mo: Observación de la muestra.

OX: Observación de la variable.

OY: Observación de la segunda variable.

r: Relación entre variables.

La relación de las variables de la calidad de servicio y la satisfacción de usuario de la Dirección Regional de Educación se contrastó a través de coeficiente de KARL PEARSON.

4.5. Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para el acopio de datos se detallan en el siguiente cuadro.

TECNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACION	USO
La observación	La lista de cotejos		Investigador
La entrevista	La guía de entrevista	Responsable de área de constancia de pagos	Investigador
La encuesta	El cuestionario	Los usuarios de la DRE-HCO	
El análisis Documental	La ficha documental		Investigador

4.5.1. Técnicas

Se entiende por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información (Arias, 2006).

En el presente trabajo de investigación, para la recolección de la información se utilizó las siguientes técnicas:

- **La observación:** Nos permitió observar las variables en estudio y su comportamiento; así como el uso de los sistemas informáticos, para ello se utilizó como instrumento a la lista de cotejo.
- **La entrevista:** Se conversó con un lenguaje adecuado a su nivel de los usuarios y funcionarios para recabar datos que ayudó para interpretar la presente investigación.
- **La encuesta:** Se aplicó a la muestra a los usuarios atendidos en periodo 2018 de la Dirección Regional de Educación.
- **El análisis documental:** Se analizó los diversos documentos de archivo relacionado con el objeto de la investigación, que permitió conocer los datos como la atención a los usuarios y los pendientes de atención, entre otros.

4.5.1. Instrumentos

Los instrumentos empleados para el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

- **Lista de cotejo:** Consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.), al lado de los cuales se puede calificar (“O” visto bueno, o, por ejemplo, una "X" si la conducta no es lograda) un puntaje, una nota o un concepto. En el presente caso se realizó la lista de cotejo sobre las atenciones a los usuarios.
- **La guía de entrevista:** Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es la más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. En el presente caso, la guía de entrevista se realizó a los funcionarios y a un grupo de usuarios.
- **Cuestionario:** Este instrumento se construyó teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio y se aplicó a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

- **Las Fichas:** En el presente trabajo de investigación, se utilizaron las fichas como: Las textuales, resumen y fichas de registro o localización, tanto bibliográficas como hemerográficas; con la finalidad de recoger los datos de las fuentes secundarias, los mismos que se emplearon para elaborar el marco teórico.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Para realizar la validez de los instrumentos, se recurrió a la técnica de “Juicio de Expertos”, para lo cual se utilizó los siguientes documentos:

- ❖ Oficio de validación de instrumentos.
- ❖ Ficha de validación de instrumentos.
- ❖ La operacionalización de variables.
- ❖ Matriz de consistencia.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizaron el coeficiente de ALFA DE CRONBACH, dentro de la escala de 0 a 1.

La Fórmula es el siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 \sum V_i}{V_t} \right]$$

DONDE:

α = Alfa.

k = Numero de ítems.

V_i = Varianza de cada Ítem.

V_t = Varianza total.

Aplicando la formula se obtuvo un coeficiente de 0.83, lo cual tuvo validez y confiabilidad.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realizó de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Se definió el problema general y específico de la investigación.
2. Se determinó el objetivo general y específico de la investigación.
3. Se estableció la hipótesis general y específica de la investigación.
4. Se determinó la población.
5. Se estableció el tamaño de la muestra a fin de aplicar el instrumento de recolección de datos.

Posteriormente, en la investigación se continuó con el proceso siguiente:

1. Se aplicó el cuestionario a la muestra definida.
2. Se hizo el acopio de la información proveniente del cuestionario aplicado en el trabajo de gabinete.
3. Se tabuló la información siguiendo los procedimientos estadísticos.
4. Se elaboró las tablas y gráficos estadísticos analizados, interpretados y expresados en conclusiones.

4.6.1. Tabulación

Los procedimientos que se desarrollaron para la tabulación y análisis de datos se señalan a continuación:

1. Clasificación de los datos.
2. Procesamiento de datos (elaboración de la tabla de distribución de frecuencias).
3. Cálculo de estadígrafos (media, mediana, moda).
4. Diseño de gráficos estadísticos (gráficos de barras compuestas).
5. Análisis e interpretación de la información (análisis frecuencial y porcentual).

4.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) indican que todo estudio investigativo tiene que estar fundamentado en criterios éticos, por lo tanto, en el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta los siguientes criterios que se detallan a continuación:

- a) El presente trabajo de investigación se enmarcó bajo la ética de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- b) En la presente investigación se respetó la privacidad de la información de la Dirección Regional de Educación de Huánuco y de los usuarios; por lo que se mantiene en reserva el nombre de las personas encuestados.
- c) El encuestado tiene pleno conocimiento sobre el uso de la información que proporcionen para la presente investigación, que aparece también en las instrucciones del cuestionario.
- d) En el recojo y procesamiento de datos se hizo en forma legal y honesta, del mismo modo se reconoció el trabajo de los investigadores que nos han antecedido, otorgándole el mérito correspondiente.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Durante el trabajo de campo se aplicaron los instrumentos que fueron elaborados y validados oportunamente y como resultado de este trabajo se obtuvo un conjunto de datos relacionados con la variable independiente y dependiente, las mismas que fueron procesados a través de los cuadros estadísticos y gráficos respectivos, que se presentan a continuación.

CUADRO N° 01

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.

DIMEN.	PREGUNTAS	CATEGORIA	RESULTADO	
			fi	%
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Cómo califica las instalaciones físicas e infraestructura del área administrativa de constancia de pagos?	Muy Mala	53	24.88
		Mala	98	46.01
		Regular	32	15.02
		Bueno	24	11.27
		Muy Bueno	6	2.82
		Σ	213	100.00
	2. ¿Qué calificación le daría al área administrativa de constancias de pagos en lo referente a los equipos de apariencia moderna?	Muy Mala	59	27.70
		Mala	123	57.75
		Regular	16	7.51
		Bueno	11	5.16
		Muy Bueno	4	1.88
		Σ	213	100.00
FIABILIDAD	3. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pago en la culminación del servicio en el tiempo prometido?	Muy Mala	14	6.57
		Mala	66	30.99
		Regular	83	38.97
		Bueno	43	20.19
		Muy Bueno	7	3.29
		Σ	213	100.00
	4. ¿Qué calificación daría al personal del área administrativa de constancias de pago, en el esfuerzo por evitar errores en la atención y/o emisión de lo solicitado?	Muy Mala	27	12.68
		Mala	101	47.42
		Regular	42	19.72
		Bueno	29	13.62
		Muy Bueno	14	6.57
		Σ	213	100.00
5. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a la información brindada en los	Muy Mala	4	1.88	
	Mala	11	5.16	
	Regular	43	20.19	
	Bueno	99	46.48	

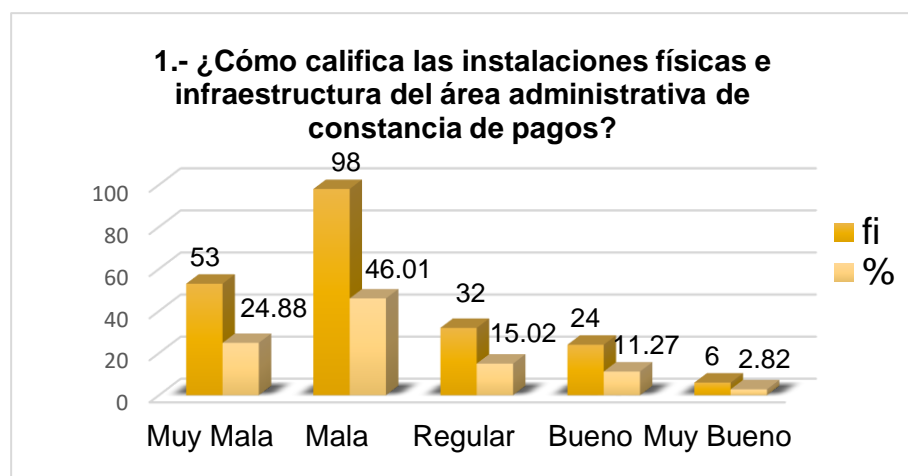
CAPACIDAD DE RESPUESTA	procedimientos documentarios en la atención de los usuarios?	Muy Bueno	56	26.29	
			Σ	213	100.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto al servicio rápido y ágil a los usuarios?	Muy Mala	49	23.00	
		Mala	117	54.93	
		Regular	27	12.68	
		Bueno	14	6.57	
		Muy Bueno	6	2.82	
		Σ	213	100.00	
SEGURIDAD	7. ¿Cómo considera al personal del área administrativo de constancias de pago en lo referente a si le brinda confianza en la atención del usuario?	Muy Mala	4	1.88	
		Mala	11	5.16	
		Regular	122	57.28	
		Bueno	57	26.76	
		Muy Bueno	19	8.92	
		Σ	213	100.00	
	SEGURIDAD	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancia de pagos en los conocimientos que tiene para informar y absolver las inquietudes de los usuarios?	Muy Mala	7	3.29
			Mala	14	6.57
			Regular	96	45.07
			Bueno	58	27.23
			Muy Bueno	38	17.84
Σ			213	100.00	
EMPATÍA	9. ¿Qué opinión tiene del personal del área administrativo de constancias de pago en la comprensión de las necesidades de los usuarios?	Muy Mala	25	11.74	
		Mala	61	28.64	
		Regular	99	46.48	
		Bueno	19	8.92	
		Muy Bueno	9	4.23	
		Σ	213	100.00	
	EMPATÍA	10. ¿Qué calificación le daría al personal que labora en el área de constancias de pagos referente a los horarios de trabajo en la atención de los usuarios?	Muy Mala	22	10.3
			Mala	49	23.0
			Regular	59	27.7
			Bueno	46	21.6
			Muy Bueno	37	17.4
Σ			213	100.00	

FUENTE : Cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesista

GRÁFICO N° 01

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

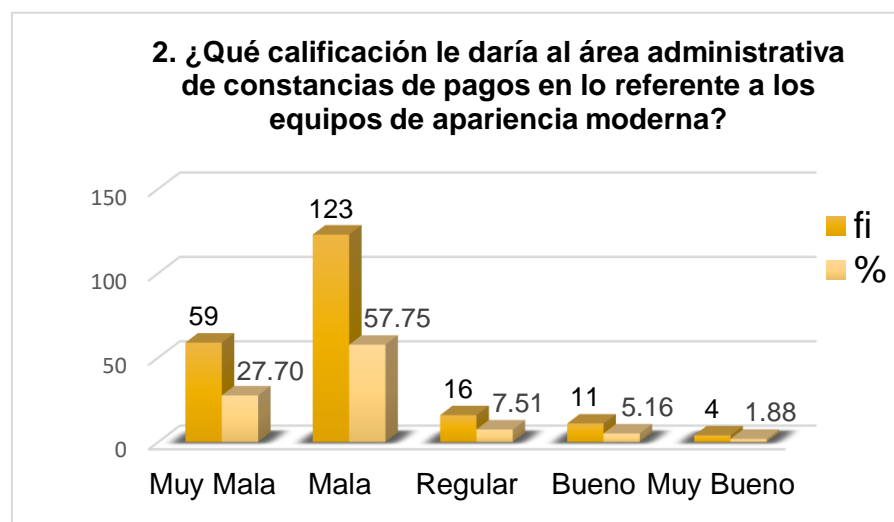
Análisis e Interpretación.

98 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 46.01% del total de la muestra manifestaron que las instalaciones físicas e infraestructura no son adecuadas, contradictoriamente 6 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 2.82% del total de la muestra, manifestaron que las instalaciones físicas e infraestructura son adecuadas.

La mayoría de los usuarios manifestaron que las instalaciones físicas e infraestructura no son adecuadas debido al reducido espacio de la oficina, y lo poco transitable para la atención a los usuarios debido a la cantidad de documentos archivados almacenados.

GRÁFICO N° 02

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

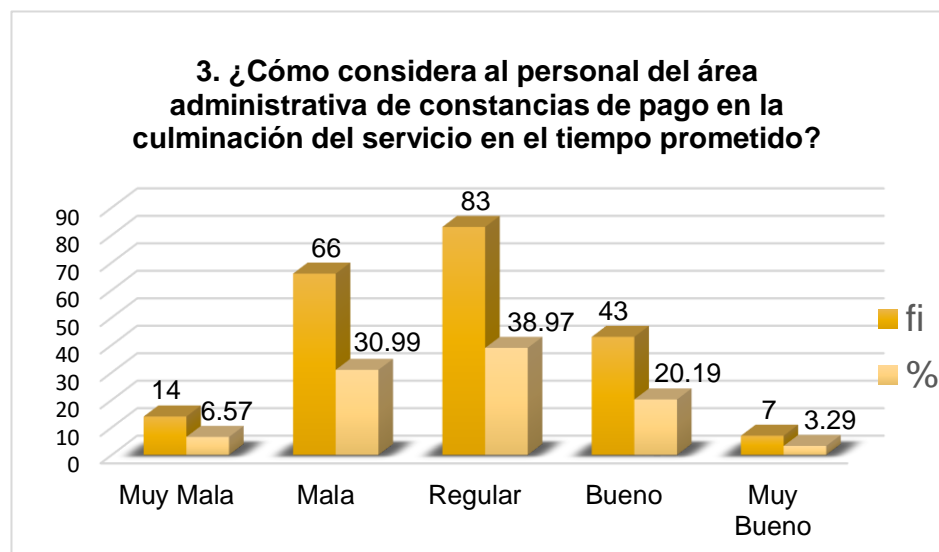
Análisis e Interpretación.

Se evidencia que 123 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 57.75% del total de la muestra manifestaron que los equipos de apariencia moderna del área de constancias de pago no son apropiados, contradictoriamente 4 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 1.88% del total de la muestra, manifestaron que los equipos de apariencia moderna son apropiados.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el área de constancias de pago no cuenta con equipos modernos, ya que todo lo realizan de forma manual para la atención a los usuarios.

GRÁFICO N° 03

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

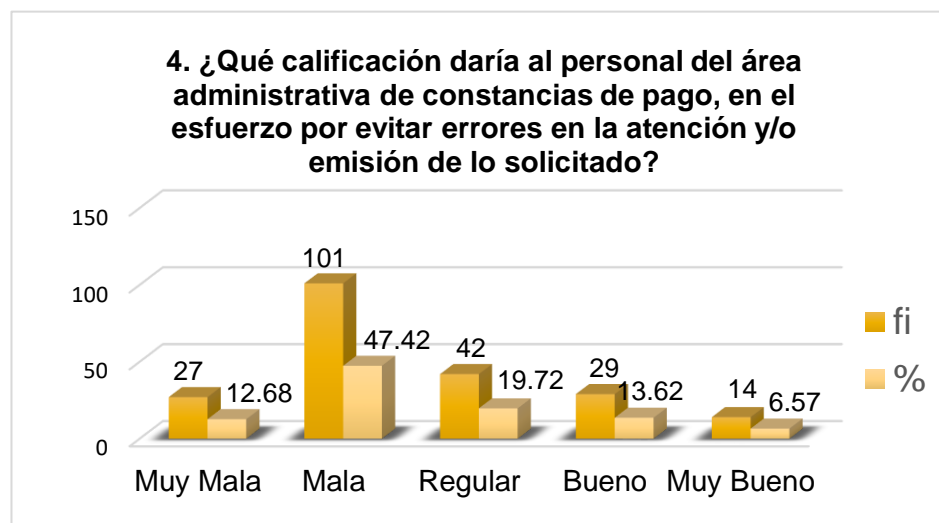
Análisis e Interpretación.

Los datos considerados en el respectivo gráfico se observan que 83 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 38.97% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago regularmente culmina el servicio ofrecido en el tiempo indicado, contradictoriamente 7 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 3.29% del total de la muestra, manifestaron que, el personal de constancias de pagos no cumple con el servicio ofrecido en el tiempo indicado.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal del área de constancias de pago regularmente cumple con el servicio ofrecido debido a que cuando exponen sus necesidades, y la importancia del documento solicitado suelen priorizar y atender en el tiempo que indican.

GRÁFICO N° 04

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

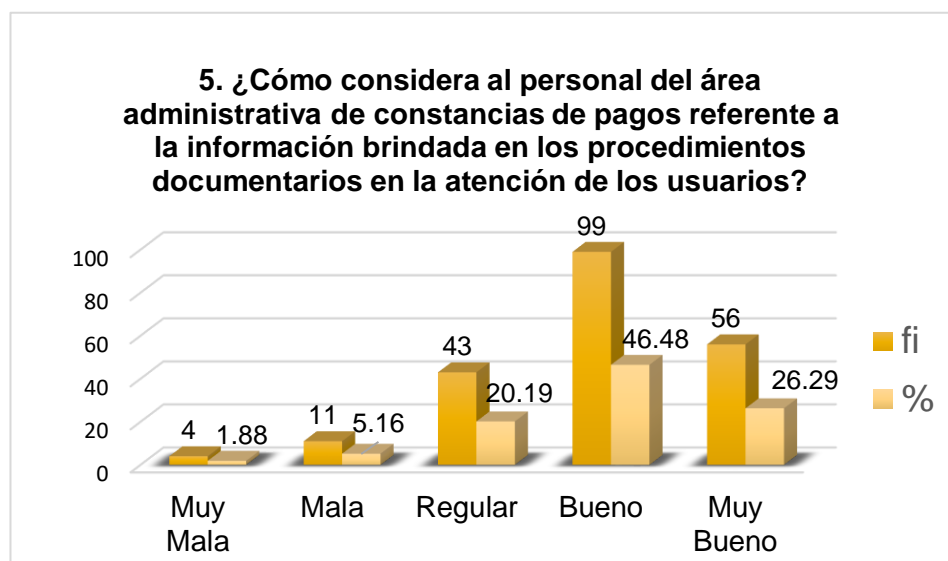
Análisis e Interpretación.

101 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 47.42% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no se esfuerza por evitar errores y mucho menos en la emisión de los documentos solicitados, contradictoriamente 14 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 6.57% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pagos si se esfuerza por evitar errores y realizar la emisión de lo solicitado.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal del área de constancias de pago no se esfuerza por evitar errores en la emisión de los documentos solicitados.

GRÁFICO N° 05

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

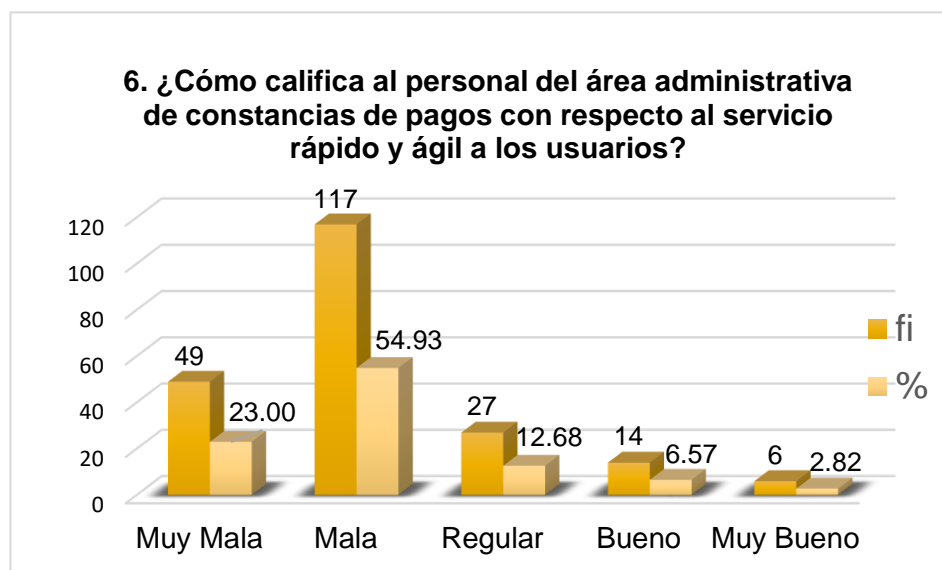
Análisis e Interpretación.

Se evidencia que 99 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 46.48% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago brinda una correcta información respecto a los procedimientos documentarios, contradictoriamente 4 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 1.88% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias no tiene conocimiento respecto al procedimiento documentario.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal del área de constancias de pago sí tiene conocimiento y brinda una información correcta respecto al procedimiento documentario.

GRÁFICO N° 06

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

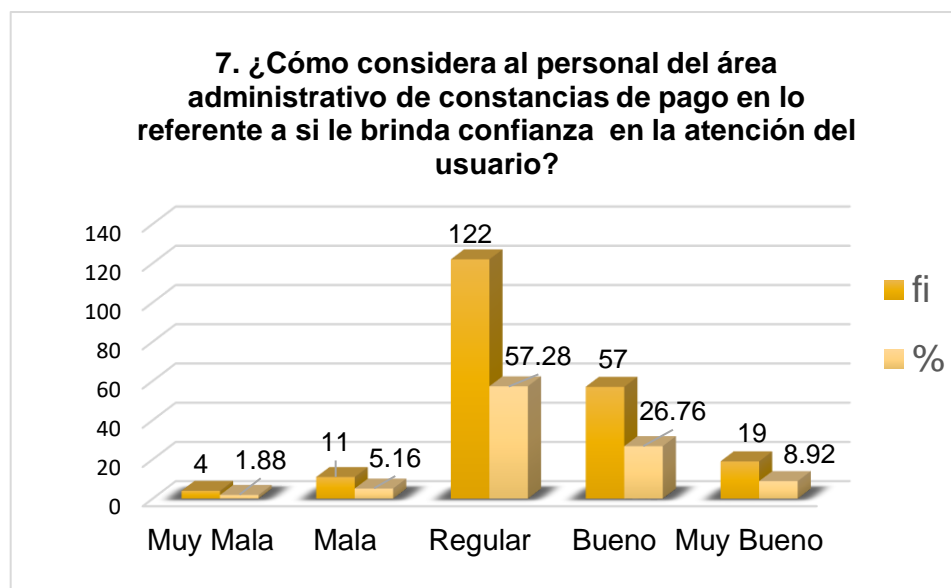
Análisis e Interpretación.

Los datos considerados en el respectivo gráfico se observa que 117 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 54.93% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no brinda un servicio rápido y oportuno en la atención de lo solicitado, contradictoriamente 6 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 2.82% del total de la muestra, manifestaron que el personal de constancias si brinda un servicio rápido y oportuno.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal del área de constancias de pago no brinda un servicio rápido, y oportuno debido a que no cuentan con personal suficiente para la atención adecuada.

GRÁFICO N° 07

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

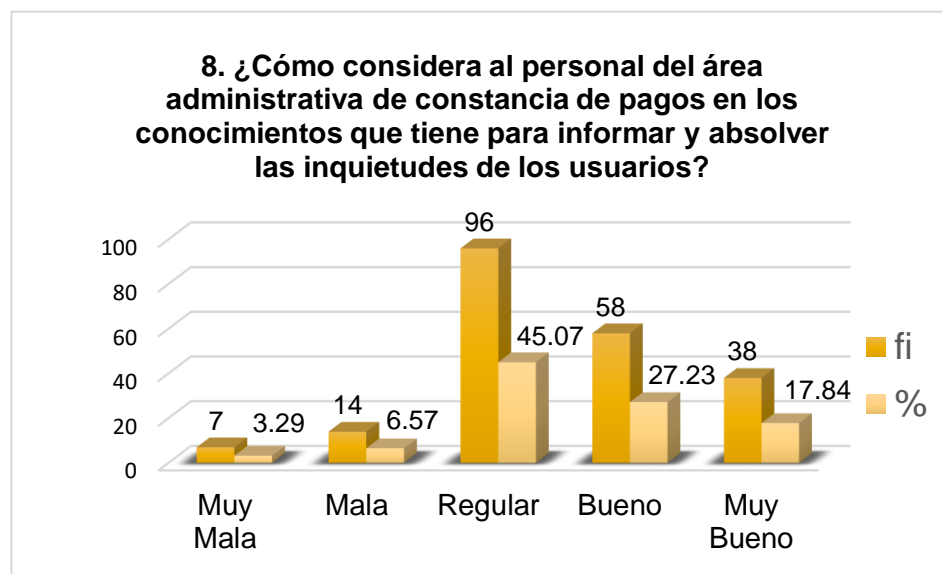
Análisis e Interpretación.

Se evidencia que 122 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 57.28% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago les brinda regularmente confianza en la atención requerida, contradictoriamente 4 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 1.88% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no les brinda confianza en la atención solicitada.

La mayoría de los usuarios manifestaron que, el personal del área de constancias de pago percibe regularmente confianza en la atención de lo solicitado.

GRÁFICO N° 08

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

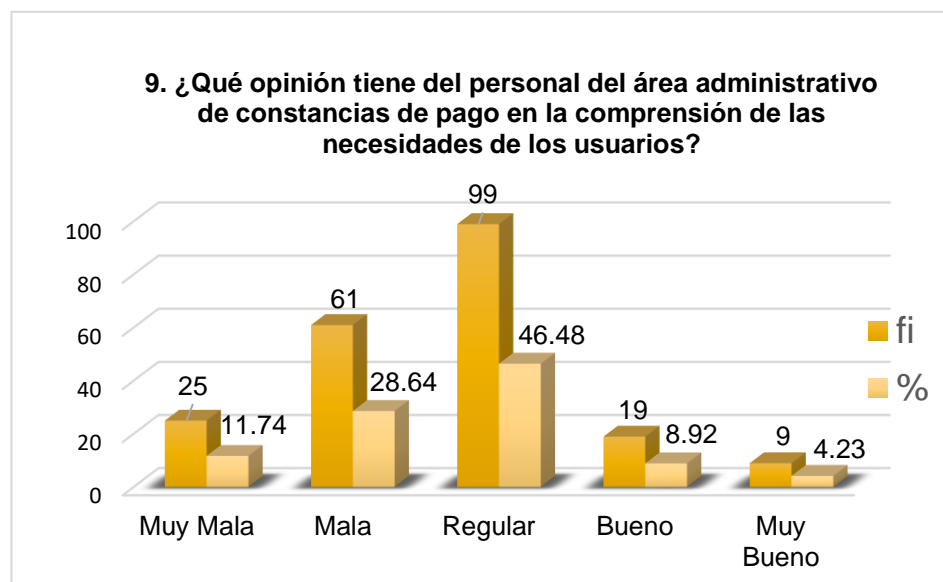
Análisis e Interpretación.

Se observa que 96 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 45.07% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago regularmente tiene conocimiento para absolver sus inquietudes con respecto a lo solicitado, contradictoriamente 7 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 3.29% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no tiene conocimiento respecto a sus inquietudes referente a lo solicitado.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal del área de constancias de pago tiene cierto conocimiento respecto a sus inquietudes referente a lo solicitado, dado a que en algunos temas tienen conocimiento y en otras desconocen los temas.

GRÁFICO N° 09

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

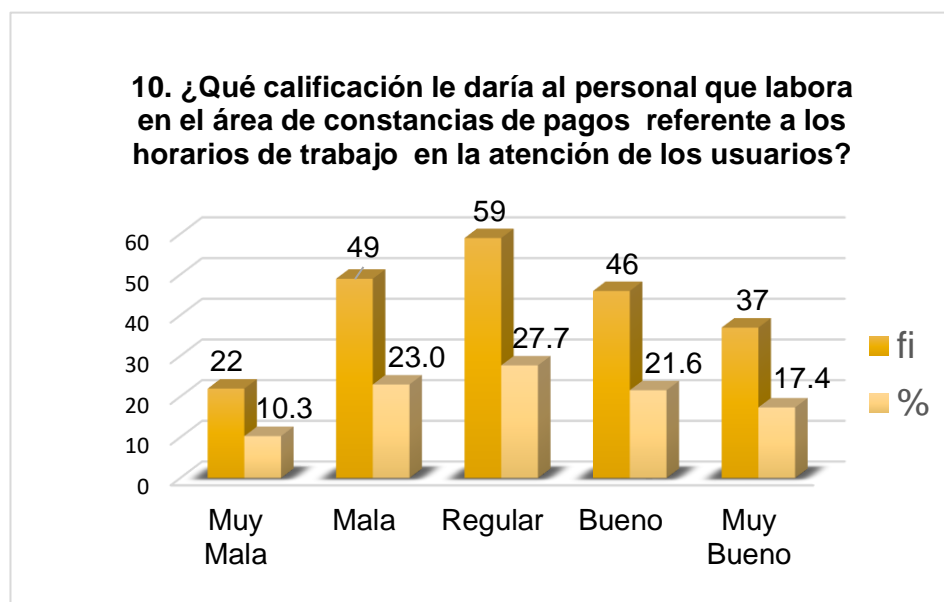
Análisis e Interpretación.

99 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 46.48% del total de la muestra manifestaron que, el personal de constancias de pago regularmente muestra cierta comprensión respecto a las necesidades del usuario, contradictoriamente 9 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 4.23% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias no comprende las necesidades de los usuarios.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal del área de constancias de pago regularmente muestra cierta comprensión respecto a sus necesidades dando prioridad en la atención del usuario.

GRÁFICO N° 10

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018.



FUENTE : Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Investigador.

Análisis e Interpretación.

59 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco quienes representan el 27.7% del total de la muestra manifestaron que el horario para la atención a los usuarios es regularmente bueno, contradictoriamente 22 usuarios de la misma institución pública quienes representan el 10.3% del total de la muestra, manifestaron que el horario para la atención del usuario no es adecuado.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el horario de atención al usuario es relativamente regular debido a que no todos están conformes, ya que algunos por el trabajo y la lejanía no llegan a tiempo lo cual les imposibilita la atención requerida.

CUADRO N° 02

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**

DIMEN.	PREGUNTAS	CATEGORIA	RESULTADO	
			fi	%
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la solución satisfactoria de sus quejas?	Muy Mala	35	16.43
		Mala	91	42.72
		Regular	49	23.00
		Bueno	24	11.27
		Muy Bueno	14	6.57
		Σ	213	100.00
	2. ¿Qué calificación le da al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la disposición de colaborar con los usuarios?	Muy Mala	10	3.61
		Mala	56	20.22
		Regular	146	52.71
		Bueno	52	18.77
		Muy Bueno	13	4.69
		Σ	277	100.00
	3. ¿Qué calificación le daría al personal del área administrativa de constancias de pagos referente al servicio mejorado para los usuarios?	Muy Mala	23	10.80
		Mala	54	25.35
		Regular	99	46.48
Bueno		31	14.55	
Muy Bueno		6	2.82	
Σ		213	100.00	
CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	4. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto al servicio que le ha brindado, usted se encuentra conforme?	Muy Mala	35	16.43
		Mala	71	33.33
		Regular	60	28.17
		Bueno	31	14.55
		Muy Bueno	16	7.51
		Σ	213	100.00
	5.- ¿Qué calificación le daría al personal respecto al mejoramiento del Servicio?	Muy Mala	20	9.39
		Mala	78	36.62
		Regular	62	29.11
		Bueno	36	16.90
		Muy Bueno	17	7.98
Σ	213	100.00		
VALOR PERCIBIDO	6. ¿Qué calificación le daría a las tasas y tarifas establecidas para el trámite documentario en el área administrativa de constancias de pagos?	Muy Mala	42	19.72
		Mala	96	45.07
		Regular	36	16.90
		Bueno	28	13.15
		Muy Bueno	11	5.16
		Σ	213	100.00
	7. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto a la solución de problemas de los usuarios?	Muy Mala	25	11.74
		Mala	68	31.92
		Regular	52	24.41
		Bueno	49	23.00
		Muy Bueno	19	8.92
Σ		213	100.00	

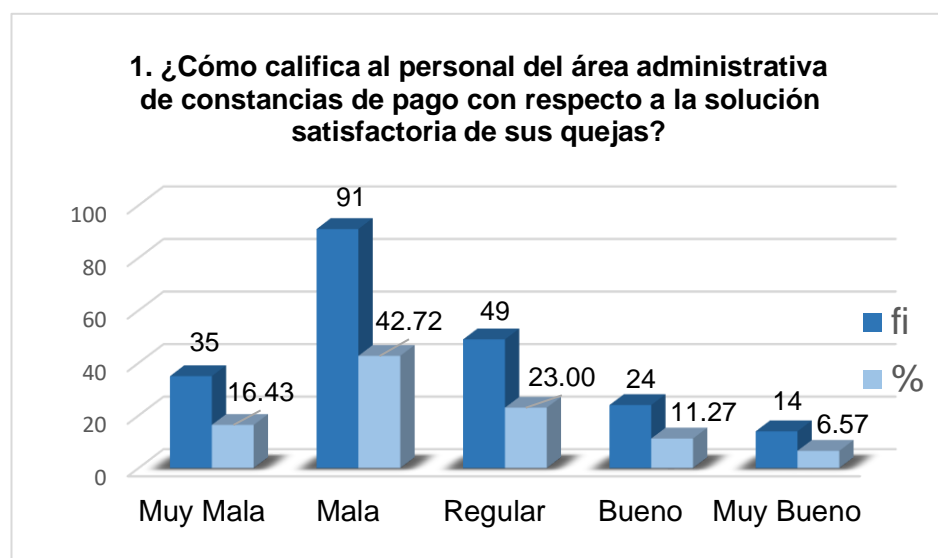
CONFIANZA	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a las necesidades de los usuarios?	Muy Mala	12	5.63
		Mala	49	23.00
		Regular	106	49.77
		Bueno	39	18.31
		Muy Bueno	7	3.29
		Σ	213	100.00
EXPECTATIVO	9. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a su preparación y capacitación para brindar un servicio adecuado a los usuarios?	Muy Mala	21	9.86
		Mala	43	20.19
		Regular	47	22.07
		Bueno	71	33.33
		Muy Bueno	31	14.55
		Σ	213	100.00
	10. ¿Cómo califica el servicio del personal del área administrativo de constancias de pagos en lo que se refiere a las expectativas esperados por usted?	Muy Mala	21	9.86
		Mala	44	20.66
		Regular	88	41.31
		Bueno	47	22.07
		Muy Bueno	13	6.10
		Σ	213	100.00

FUENTE : Cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesista.

GRÁFICO N° 11

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

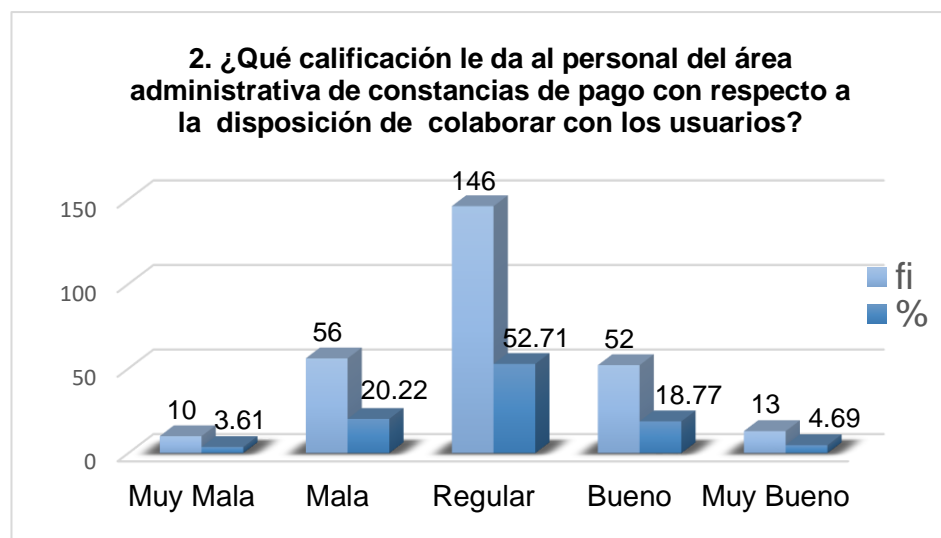
ELABORACIÓN : Investigador.

Análisis e Interpretación.

91 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 42.72% del total de la muestra, manifestaron que no son satisfactorias las soluciones de sus quejas realizadas, contradictoriamente 14 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 6.57% del total de la muestra, manifestaron que la solución a sus quejas si son satisfactorias. La mayoría de los usuarios manifestaron que, respecto a la solución de sus quejas, estas no son satisfactoriamente atendidas debido a que el área de constancias de pago no soluciona sus problemas oportunamente en el servicio brindado por dicha entidad.

GRÁFICO N° 12

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

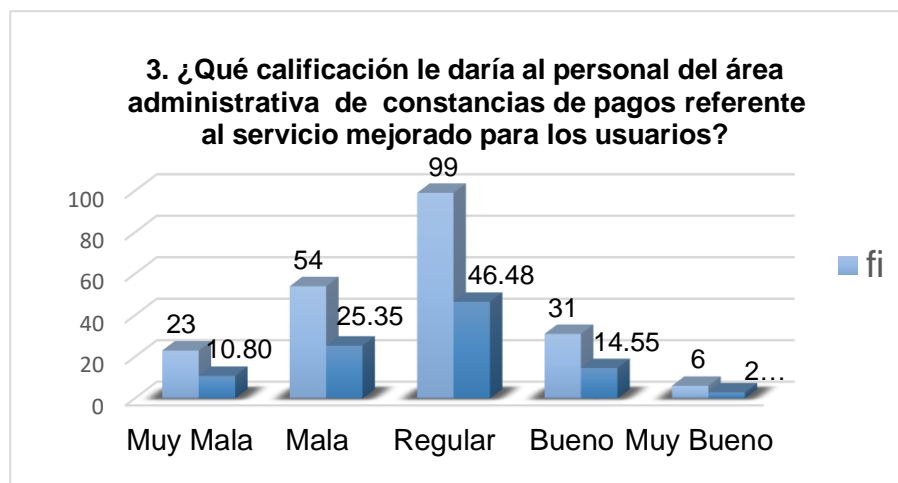
Análisis e Interpretación.

Se aprecia que 146 Usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 52.71% del total de la muestra manifestaron que algunas veces el personal de constancias de pago muestra cierta disposición en colaborar a los usuarios, contradictoriamente 10 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 3.61% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no muestra colaboración con los usuarios.

La mayoría de los usuarios manifestaron que respecto a la disposición de colaborar a los usuarios el personal de constancias de pago algunas veces muestra cierto interés, y algunas veces no, debido a que no cuenta con tiempo suficiente para poder atender a todos.

GRÁFICO N° 13

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

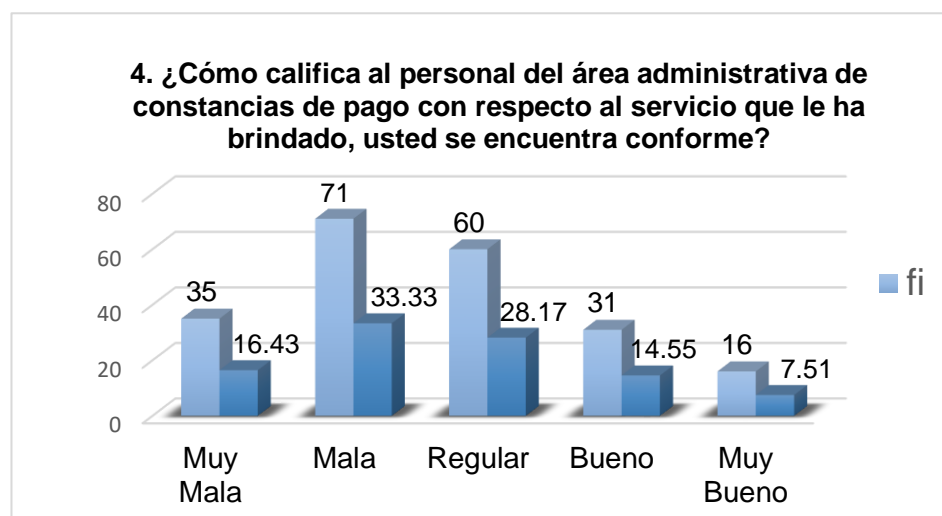
Análisis e Interpretación.

99 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 46.48% del total de la muestra manifestaron que algunas veces el personal de constancias de pago se esfuerza por mejorar el servicio a los usuarios, contradictoriamente 23 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 10.80% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no se esfuerza por mejorar el servicio a los usuarios.

La mayoría de los usuarios manifestaron respecto al mejoramiento del servicio del personal de constancias de pago que algunas veces el personal se esfuerza por brindar un mejor servicio, y algunas veces no, debido a que no cuenta con personal y medios suficientes para poder brindar un servicio adecuado.

GRÁFICO N° 14

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

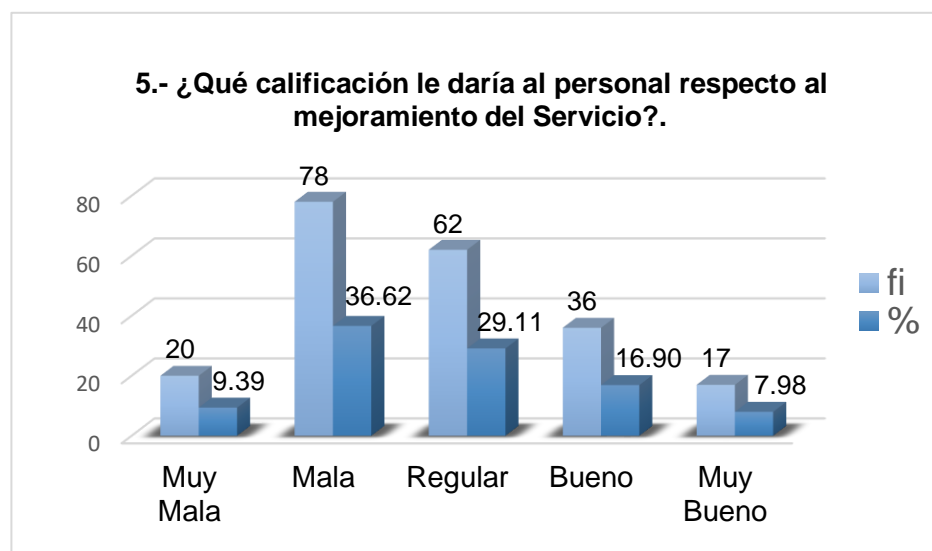
Análisis e Interpretación

71 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 33.33% del total de la muestra manifestaron que no se encuentran conformes con el servicio brindado, contradictoriamente 16 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 7.51% del total de la muestra manifestaron que se encuentran conformes con el servicio brindado.

La mayoría de los usuarios manifestaron que no se encuentran conformes con el servicio brindado, debido a que se les atienden extemporáneamente y a tanta insistencia por parte del interesado.

GRÁFICO N° 15

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

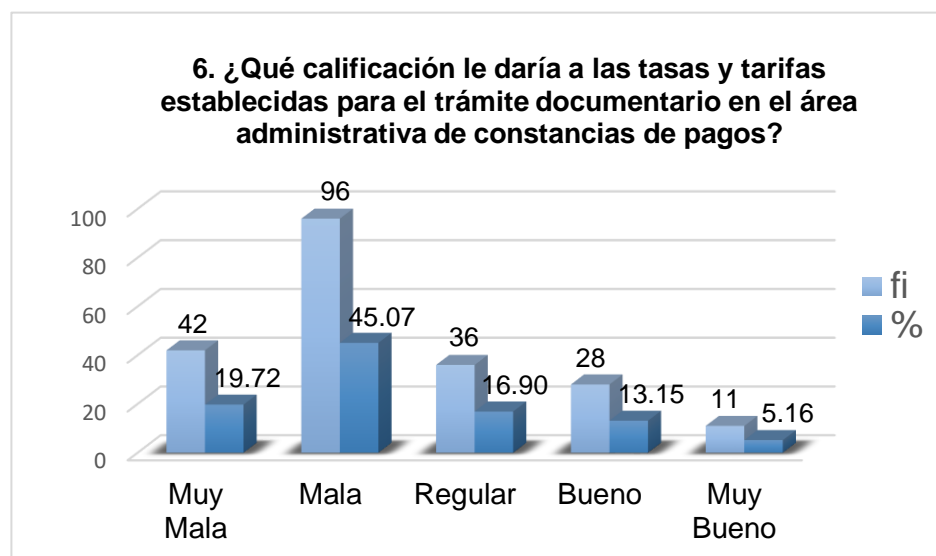
Análisis e Interpretación

Se evidencia que 78 Usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 36.62% del total de la muestra, manifestaron que no existe ninguna mejoría respecto al servicio brindado, contradictoriamente 17 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 7.98% del total de la muestra manifestaron que el área de constancias de pago mejoró en la atención al usuario.

La mayoría de los usuarios manifestaron que no existe ninguna mejoraría con respecto a la atención del usuario en el área de constancia de pagos, dado a que la atención sigue siendo lenta y atendida fuera de la fecha establecida.

GRÁFICO N° 16

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

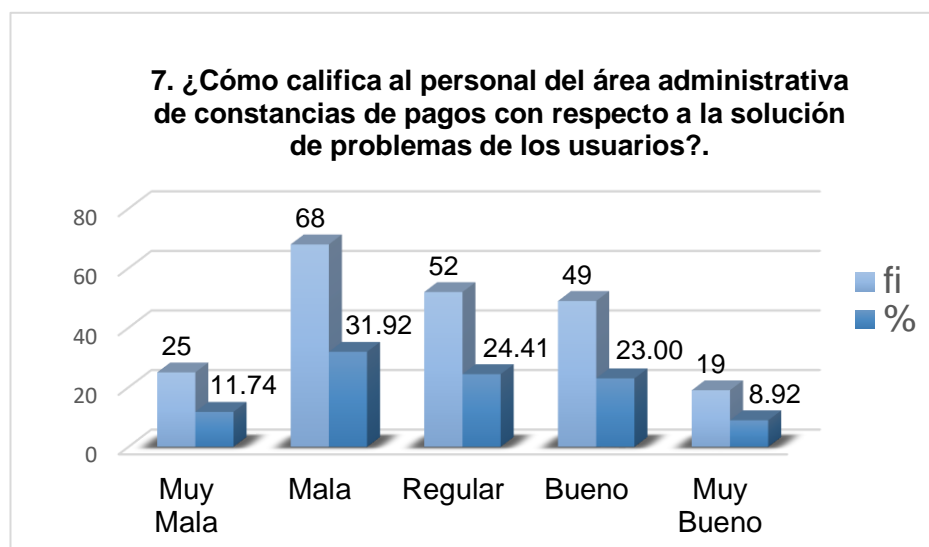
Análisis e Interpretación

Se evidencia que 96 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 45.07% del total de la muestra, manifestaron que las tasas y tarifas establecidas para los documentos solicitados no son los adecuados, contradictoriamente 11 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 5.16% del total de la muestra manifestaron que se encuentran conformes con las tasas y tarifas establecidas para la documentación solicitada.

La mayoría de los usuarios manifestaron que no están de acuerdo con las tasas y tarifas establecidas por el documento solicitado, debido a que no es proporcional de lo que cobran por el servicio que se brinda.

GRÁFICO N° 17

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

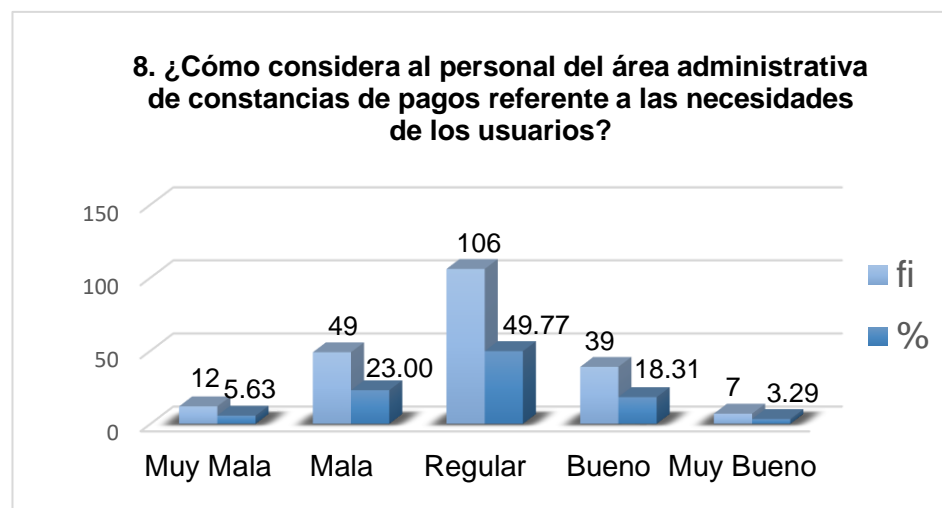
Análisis e Interpretación

68 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 31.92% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pagos no les da solución a sus problemas, contradictoriamente 19 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 8.92% del total de la muestra manifestaron que se encuentran conformes ya que el personal si les da solución a sus problemas.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal de constancias de pago no les brinda solución a sus problemas, debido a que no cuentan con personal suficiente y capacitado para atender la demanda del documento solicitado.

GRÁFICO N° 18

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

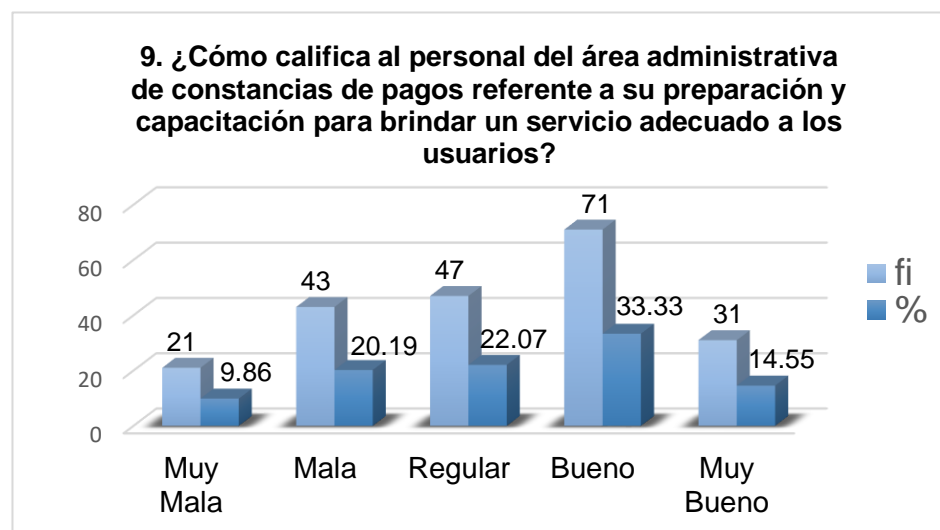
Análisis e Interpretación

106 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 49.77% del total de la muestra manifestaron que regularmente el personal de constancias de pagos muestra cierto interés en las necesidades del usuario, contradictoriamente 7 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 3.29% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no muestra interés en las necesidades del usuario.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal muestra cierto interés en las necesidades del usuario como son la emisión de constancias de pago.

GRÁFICO N° 19

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

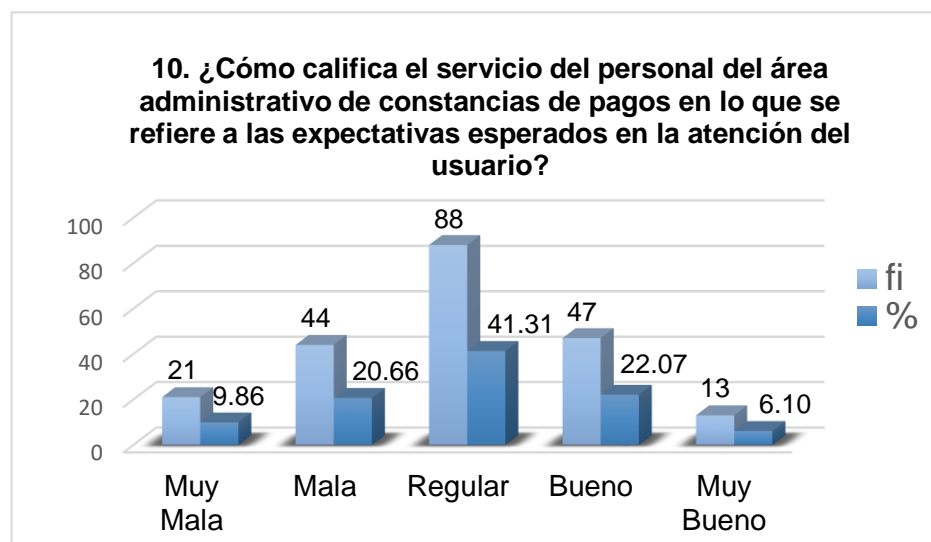
Análisis e Interpretación

Se observa que 71 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 33.33% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pagos si se encuentra capacitado para brindar información adecuada a los usuarios, contradictoriamente 21 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 9.86% del total de la muestra manifestaron que el personal no se encuentra capacitado para brindar información.

La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal de constancias de pago si se encuentra capacitado para brindar información al usuario, ya que no muestran dificultad, ni desconocimiento del tema.

GRÁFICO N° 20

**RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DISTRIBUIDOS EN FRECUENCIA Y PORCENTAJE EN LA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO
PERIODO - 2018.**



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Investigador.

Análisis e Interpretación

88 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco que representan el 41.31% del total de la muestra manifestaron que regularmente el personal respecto a sus expectativas en la atención como usuarios, contradictoriamente 13 usuarios de la misma Institución Pública que representan el 6.10% del total de la muestra manifestaron que el personal de constancias de pago no satisface la expectativa en la atención del usuario. La mayoría de los usuarios manifestaron que el personal de constancias de pago cubre las expectativas en su atención como usuarios en relación a las solicitudes por atender para la emisión de dichos documentos.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

5.2.1. Correlación de Pearson y la prueba de hipótesis general

5.2.2.1. Correlación de Pearson

Para hallar la prueba estadística de Correlación de Pearson, se utilizó la siguiente fórmula:

$$r_{XY} = \frac{n\sum x.y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]} \cdot \sqrt{[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Y desarrolla la fórmula, tal como vimos en clases.

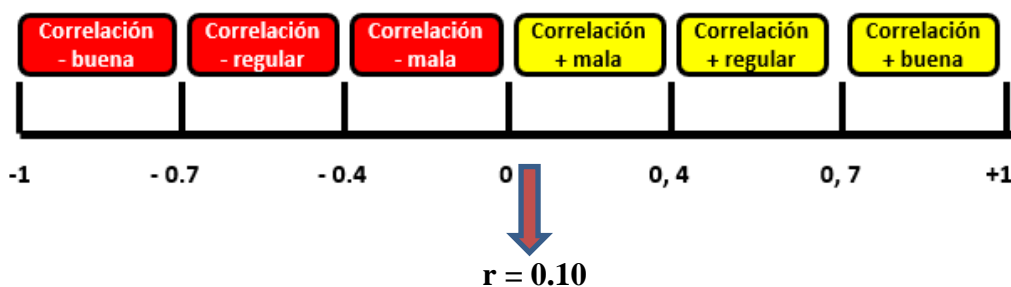
$$r_{XY} = \frac{213(67931) - (3752)(3843)}{\sqrt{[213(68355) - (3751)^2]} \cdot \sqrt{[213(72087) - (3843)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{54210}{535589.4226}$$

$$r_{XY} = 0.1012155911$$

Con la finalidad de realizar una interpretación correcta del valor de “r”, se utilizó el siguiente cuadro:

ÍNDICE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
$0,00 < r < 0,20$	Existe correlación no significativa + ó -
$0,20 \leq r < 0,40$	Existe correlación baja + ó -
$0,40 \leq r < 0,70$	Existe significativa correlación + ó -
$0,70 \leq r < 1,00$	Existe alto grado de correlación + ó -
$r = 1$	Existe correlación perfecta + ó -
$r = 0$	No existe correlación + ó -



INTERPRETACIÓN

$0.00 \leq r < 0.20$	Existe correlación no
$0.00 \leq 0.10 < 0.20$	significativa positiva

5.2.2.2. Prueba de hipótesis.

Para realizar la décima de hipótesis de la presente investigación, se estructuró los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a).

H_0 : La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

H_i : La calidad de servicio administrativo no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2. Determinación si la prueba es unilateral o bilateral.

La hipótesis alterna nos indica que la prueba es bilateral (de dos colas), porque se trata de verificar dos probabilidades que son: **$H_a < v_c$ y si $H_a > v_c$.**

3. Especificación del nivel de significación.

Se ha determinado que el nivel de significatividad del presente trabajo de investigación es del 5%, es decir $\alpha = 0,05$, consecuentemente el nivel de confiabilidad es del 95%.

4. Selección del estadístico de prueba.

En base a las características de las variables materia de estudios que es cualitativa, se ha determinado utilizar el estadístico de prueba de “Chi cuadrado” por ajustarse más a la naturaleza y características de las variables materia de estudio.

5. Regla de decisión.

Nivel de Significancia observada ≤ 0.05 se rechaza la H_a y se acepta la H_0

Nivel de Significancia observada > 0.05 se acepta la H_a y se rechaza la H_0

6. Cálculo del valor del estadístico de prueba.

Con los datos que se encuentran en la base de datos, determinaremos el estadístico de prueba del Chi cuadrado.

TABLA N° 03

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad de Servicios * Satisfacción del Usuario	213	100,0%	0	0,0%	213	100,0%

TABLA N° 04

Tabla cruzada Calidad de Servicios*Satisfacción del Usuario

			Satisfacción del Usuario				Total
			Muy Mala	Mala	Regular	Buena	
Calidad de Servicios	Mala	Recuento	0	10	33	0	43
		Recuento esperado	,2	7,3	33,7	1,8	43,0
		% del total	0,0%	4,7%	15,5%	0,0%	20,2%
	Regular	Recuento	1	26	129	9	165
		Recuento esperado	,8	27,9	129,4	7,0	165,0
		% del total	0,5%	12,2%	60,6%	4,2%	77,5%
	Buena	Recuento	0	0	5	0	5
		Recuento esperado	,0	,8	3,9	,2	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	2,3%
Total	Recuento	1	36	167	9	213	
	Recuento esperado	1,0	36,0	167,0	9,0	213,0	
	% del total	0,5%	16,9%	78,4%	4,2%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,223 ^a	6	0,516
Razón de verosimilitud	8,136	6	,228
Asociación lineal por lineal	2,659	1	,103
N de casos válidos	213		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

7. Toma de decisión.

Como el valor de significancia (valor critico observado) $0,516 > 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir, la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

5.2.2. Correlación de Pearson y la prueba de hipótesis específico.

5.2.2.2. Correlación de Pearson.

Para hallar la prueba estadística de Correlación de Pearson, se utilizó la siguiente fórmula:

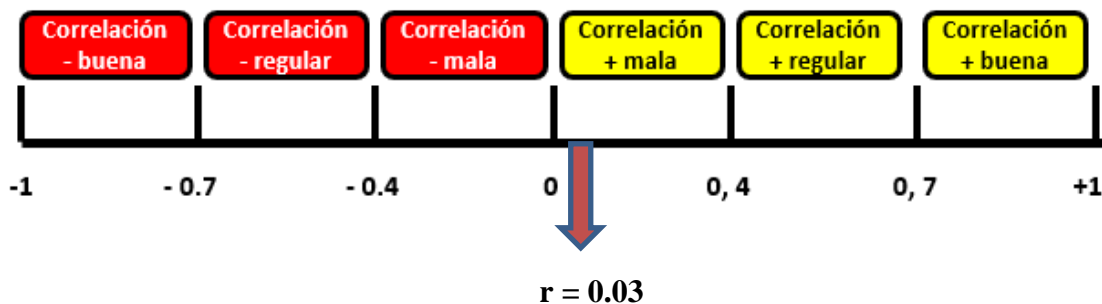
$$r_{XY} = \frac{n\sum x.y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]}. \sqrt{[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Reemplazando:

$$r_{XY} = \frac{213(8367) - (462)(3843)}{\sqrt{[213(1356) - (462)^2]}. \sqrt{[213(72087) - (3843)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{6705}{210157.3903}$$

$$r_{XY} = 0.0319046596$$



INTERPRETACIÓN

$0.00 \leq r < 0.20$ Existe correlación no
 $0.00 \leq 0.03 < 0.20$ significativa

Hipótesis específica 1.

Para realizar la décima de hipótesis de la presente investigación, se estructuró los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Ha).

Hi1: Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho1: Los elementos tangibles no se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2. Determinación si la prueba es unilateral o bilateral.

La hipótesis alterna nos indica que la prueba es bilateral (de dos colas), porque se trata de verificar dos probabilidades que son: **Ha < vc y si Ha > vc.**

3. Especificación del nivel de significación.

Se ha determinado que el nivel de significatividad del presente trabajo de investigación es del 5%, es decir $\alpha = 0,05$, consecuentemente el nivel de confiabilidad es del 95%.

4. Selección del estadístico de prueba.

En base a las características de las variables materia de estudios que es cualitativa, se ha determinado utilizar el estadístico de prueba de “Chi cuadrado” por ajustarse más a la naturaleza y características de las variables materia de estudio.

5. Regla de decisión.

Nivel de Significancia observada ≤ 0.05 se rechaza la **Ha** y se acepta la **Ho**

Nivel de Significancia observada > 0.05 se acepta la **Ha** y se rechaza la **Ho**

6. Cálculo del valor del estadístico de prueba.

Con los datos que se encuentran en la base de datos, determinaremos el estadístico de prueba del Chi cuadrado.

TABLA N° 05

Resumen de procesamiento de casos

	Casos
--	-------

	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Elementos Tangibles * Satisfacción del Usuario	213	100,0%	0	0,0%	213	100,0%

TABLA N° 06

Tabla cruzada Elementos Tangibles*Satisfacción del Usuario

			Satisfacción del Usuario				Total
			Muy Mala	Mala	Regular	Buena	
Elementos Tangibles	Muy Mala	Recuento	0	4	14	0	18
		Recuento esperado	,1	3,0	14,1	,8	18,0
		% del total	0,0%	1,9%	6,6%	0,0%	8,5%
	Mala	Recuento	0	20	101	6	127
		Recuento esperado	,6	21,5	99,6	5,4	127,0
		% del total	0,0%	9,4%	47,4%	2,8%	59,6%
	Regular	Recuento	1	8	46	3	58
		Recuento esperado	,3	9,8	45,5	2,5	58,0
		% del total	0,5%	3,8%	21,6%	1,4%	27,2%
	Buena	Recuento	0	4	6	0	10
		Recuento esperado	,0	1,7	7,8	,4	10,0
		% del total	0,0%	1,9%	2,8%	0,0%	4,7%
Total	Recuento	1	36	167	9	213	
	Recuento esperado	1,0	36,0	167,0	9,0	213,0	
	% del total	0,5%	16,9%	78,4%	4,2%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,403 ^a	9	,494
Razón de verosimilitud	8,655	9	,470
Asociación lineal por lineal	,381	1	,537
N de casos válidos	213		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

7. Toma de decisión.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,494 > 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

5.2.2.3. Correlación de Pearson.

Para hallar la prueba estadística de Correlación de Pearson, se utilizó la siguiente fórmula:

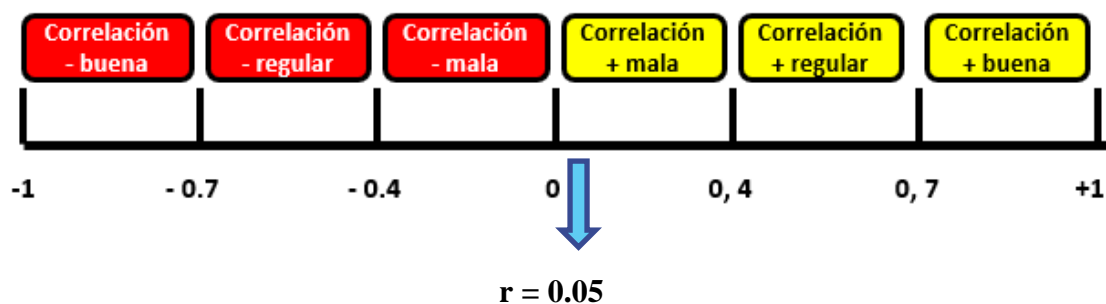
$$r_{XY} = \frac{n\sum x.y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]} \cdot \sqrt{[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Reemplazando:

$$r_{XY} = \frac{213(12990) - (717)(3843)}{\sqrt{[213(2815) - (717)^2]} \cdot \sqrt{[213(72087) - (3843)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{11439}{223822.3096}$$

$$r_{XY} = 0.0511075059$$



INTERPRETACIÓN

$0.00 \leq r < 0.20$	Existe correlación no
$0.00 \leq 0.05 < 0.20$	significativa

Hipótesis específica 2.

Para realizar la décima de hipótesis de la presente investigación, se estructuró los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Ha).

Hi2: La confiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho2: La confiabilidad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2. Determinación si la prueba es unilateral o bilateral.

La hipótesis alterna nos indica que la prueba es bilateral (de dos colas), porque se trata de verificar dos probabilidades que son: **Ha < vc** y **si Ha > vc**.

3. Especificación del nivel de significación.

Se ha determinado que el nivel de significatividad del presente trabajo de investigación es del 5%, es decir $\alpha = 0,05$, consecuentemente el nivel de confiabilidad es del 95%.

4. Selección del estadístico de prueba.

En base a las características de las variables materia de estudios que es cualitativa, se ha determinado utilizar el estadístico de prueba de “Chi cuadrado” por ajustarse más a la naturaleza y características de las variables materia de estudio.

5. Regla de decisión.

Nivel de Significancia observada ≤ 0.05 se rechaza la **Ha** y se acepta la **Ho**

Nivel de Significancia observada > 0.05 se acepta la **Ha** y se rechaza la **Ho**

6. Cálculo del valor del estadístico de prueba.

Con los datos que se encuentran en la base de datos, determinaremos el estadístico de prueba del Chi cuadrado.

TABLA N° 07

Resumen de procesamiento de casos

Casos					
Válidos		Perdidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje

Fiabilidad * Satisfacción del Usuario	213	100,0%	0	0,0%	213	100,0%
---------------------------------------	-----	--------	---	------	-----	--------

TABLA N° 08**Tabla cruzada Fiabilidad*Satisfacción del Usuario**

			Satisfacción del Usuario				Total
			Muy Mala	Mala	Regular	Buena	
Fiabilidad	Muy Mala	Recuento	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,8	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
Mala	Mala	Recuento	1	11	40	3	55
		Recuento esperado	,3	9,3	43,1	2,3	55,0
		% del total	0,5%	5,2%	18,8%	1,4%	25,8%
Regular	Regular	Recuento	0	19	90	4	113
		Recuento esperado	,5	19,1	88,6	4,8	113,0
		% del total	0,0%	8,9%	42,3%	1,9%	53,1%
Buena	Buena	Recuento	0	6	33	2	41
		Recuento esperado	,2	6,9	32,1	1,7	41,0
		% del total	0,0%	2,8%	15,5%	0,9%	19,2%
Muy Buena	Muy Buena	Recuento	0	0	3	0	3
		Recuento esperado	,0	,5	2,4	,1	3,0
		% del total	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
Total	Total	Recuento	1	36	167	9	213
		Recuento esperado	1,0	36,0	167,0	9,0	213,0
		% del total	0,5%	16,9%	78,4%	4,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,028 ^a	12	,957
Razón de verosimilitud	5,672	12	,932
Asociación lineal por lineal	,908	1	,341
N de casos válidos	213		

a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

7. Toma de decisión.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,957 > 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

5.2.2.4. Correlación de Pearson

Para hallar la prueba estadística de Correlación de Pearson, se utilizó la siguiente fórmula:

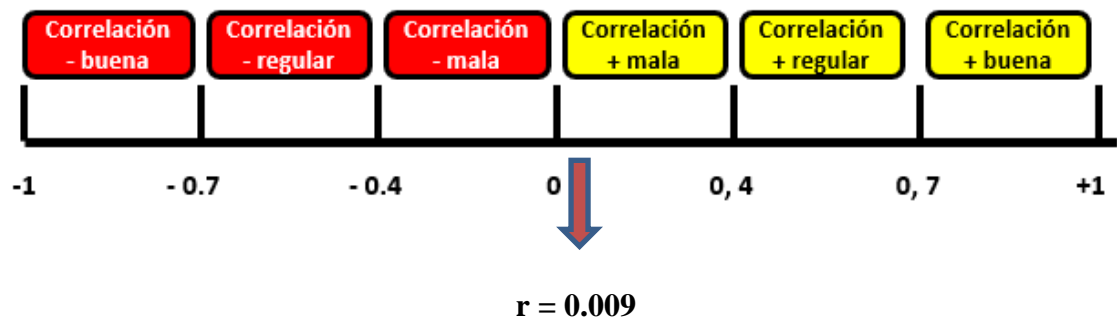
$$r_{XY} = \frac{n\sum x.y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Reemplazando:

$$r_{XY} = \frac{213(15435) - (855)(3843)}{\sqrt{[213(3771) - (855)^2] \cdot [213(72087) - (3843)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{1890}{205668.4435}$$

$$r_{XY} = 0.0091895478$$



INTERPRETACIÓN

$$0.00 \leq r < 0.20$$

Existe correlación no significativa

$$0.00 \leq 0.009 < 0.20$$

Hipótesis específica 3.

Para realizar la décima de hipótesis de la presente investigación, se estructuró los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a).

Hi3: La capacidad de respuesta o responsabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho3: La capacidad de respuesta o responsabilidad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2. Determinación si la prueba es unilateral o bilateral.

La hipótesis alterna nos indica que la prueba es bilateral (de dos colas), porque se trata de verificar dos probabilidades que son: **Ha < vc y si Ha > vc.**

3. Especificación del nivel de significación.

Se ha determinado que el nivel de significatividad del presente trabajo de investigación es del 5%, es decir $\alpha = 0,05$, consecuentemente el nivel de confiabilidad es del 95%.

4. Selección del estadístico de prueba.

En base a las características de las variables materia de estudios que es cualitativa, se ha determinado utilizar el estadístico de prueba de “Chi cuadrado” por ajustarse más a la naturaleza y características de las variables materia de estudio.

5. Regla de decisión.

Nivel de Significancia observada ≤ 0.05 se rechaza la **Ha** y se acepta la **Ho**

Nivel de Significancia observada > 0.05 se acepta la **Ha** y se rechaza la **Ho**

6. Cálculo del valor del estadístico de prueba.

Con los datos que se encuentran en la base de datos, determinaremos el estadístico de prueba del Chi cuadrado.

TABLA N° 09

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Capacidad de Respuesta *	213	100,0%	0	0,0%	213	100,0%
Satisfacción del Usuario						

TABLA N° 10

Tabla cruzada Capacidad de Respuesta*Satisfacción del Usuario

			Satisfacción del Usuario				Total
			Muy Mala	Mala	Regular	Buena	
Capacidad de Respuesta	Muy Mala	Recuento	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,8	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
	Mala	Recuento	1	3	17	1	22
		Recuento esperado	,1	3,7	17,2	,9	22,0
		% del total	0,5%	1,4%	8,0%	0,5%	10,3%
	Regular	Recuento	0	24	94	5	123
		Recuento esperado	,6	20,8	96,4	5,2	123,0
		% del total	0,0%	11,3%	44,1%	2,3%	57,7%
	Buena	Recuento	0	8	48	3	59
		Recuento esperado	,3	10,0	46,3	2,5	59,0
		% del total	0,0%	3,8%	22,5%	1,4%	27,7%
	Muy Buena	Recuento	0	1	7	0	8
		Recuento esperado	,0	1,4	6,3	,3	8,0
		% del total	0,0%	0,5%	3,3%	0,0%	3,8%
Total	Recuento	1	36	167	9	213	
	Recuento esperado	1,0	36,0	167,0	9,0	213,0	
	% del total	0,5%	16,9%	78,4%	4,2%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,738 ^a	12	,551
Razón de verosimilitud	7,156	12	,847
Asociación lineal por lineal	,698	1	,403
N de casos válidos	213		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

7. Toma de decisión

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,551 > 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

5.2.2.5. Correlación de Pearson

Para hallar la prueba estadística de Correlación de Pearson, se utilizó la siguiente fórmula:

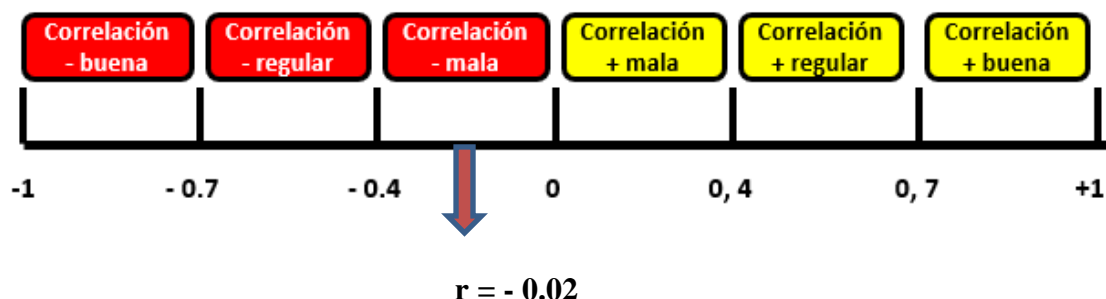
$$r_{XY} = \frac{n\sum x.y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]} \cdot \sqrt{[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Reemplazando:

$$r_{XY} = \frac{213(16427) - (912)(3843)}{\sqrt{[213(4378) - (912)^2]} \cdot \sqrt{[213(72087) - (384)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{-5865}{242980.1003}$$

$$r_{XY} = -0.0241377792$$



INTERPRETACIÓN

$$0.00 \leq r < 0.20$$

Existe correlación no

$$0.00 \leq -0.02 < 0.20$$

significativa

Hipótesis específica 4.

Para realizar la décima de hipótesis de la presente investigación, se estructuró los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a).

Hi4: La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho4: La seguridad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2. Determinación si la prueba es unilateral o bilateral.

La hipótesis alterna nos indica que la prueba es bilateral (de dos colas), porque se trata de verificar dos probabilidades que son: **$H_a < v_c$ y si $H_a > v_c$.**

3. Especificación del nivel de significación.

Se ha determinado que el nivel de significatividad del presente trabajo de investigación es del 5%, es decir $\alpha = 0,05$, consecuentemente el nivel de confiabilidad es del 95%.

4. Selección del estadístico de prueba.

En base a las características de las variables materia de estudios que es cualitativa, se ha determinado utilizar el estadístico de prueba de “Chi cuadrado” por ajustarse más a la naturaleza y características de las variables materia de estudio.

5. Regla de decisión.

Nivel de Significancia observada ≤ 0.05 se rechaza la **H_a** y se acepta la **H_o**

Nivel de Significancia observada > 0.05 se acepta la **H_a** y se rechaza la **H_o**

6. Cálculo del valor del estadístico de prueba.

Con los datos que se encuentran en la base de datos, determinaremos el estadístico de prueba del Chi cuadrado.

TABLA N° 11

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Seguridad * Satisfacción del Usuario	213	100,0%	0	0,0%	213	100,0%

TABLA N° 12

Tabla cruzada Seguridad*Satisfacción del Usuario

			Satisfacción del Usuario				Total
			Muy Mala	Mala	Regular	Buena	
Seguridad	Mala	Recuento	0	3	12	1	16
		Recuento esperado	,1	2,7	12,5	,7	16,0
		% del total	0,0%	1,4%	5,6%	0,5%	7,5%
Regular	Recuento	0	18	85	3	106	
	Recuento esperado	,5	17,9	83,1	4,5	106,0	

	% del total	0,0%	8,5%	39,9%	1,4%	49,8%
Buena	Recuento	0	13	55	3	71
	Recuento esperado	,3	12,0	55,7	3,0	71,0
	% del total	0,0%	6,1%	25,8%	1,4%	33,3%
Muy Buena	Recuento	1	2	15	2	20
	Recuento esperado	,1	3,4	15,7	,8	20,0
	% del total	0,5%	0,9%	7,0%	0,9%	9,4%
Total	Recuento	1	36	167	9	213
	Recuento esperado	1,0	36,0	167,0	9,0	213,0
	% del total	0,5%	16,9%	78,4%	4,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,656 ^a	9	,179
Razón de verosimilitud	7,434	9	,592
Asociación lineal por lineal	,033	1	,856
N de casos válidos	213		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

7. Toma de decisión.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,179 > 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

5.2.5. Correlación de Pearson y la prueba de hipótesis específico.

5.2.5.1. Correlación de Pearson.

Para hallar la prueba estadística de Correlación de Pearson, se utilizó la siguiente fórmula:

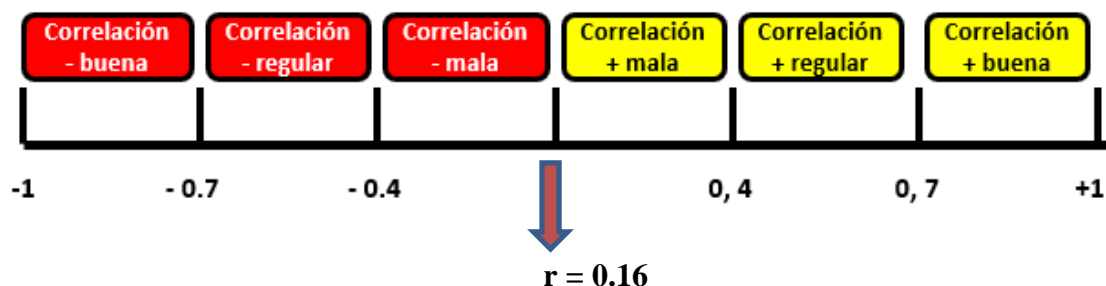
$$r_{XY} = \frac{n\sum x.y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]} \cdot \sqrt{[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Reemplazando:

$$r_{XY} = \frac{213(14712) - (805)(3843)}{\sqrt{[213(3541) - (805)^2]} \cdot \sqrt{[213(72087) - (384)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{40041}{249450.1061}$$

$$r_{XY} = 0.1605170694$$



INTERPRETACIÓN

$0.00 \leq r < 0.20$ Existe correlación no
 $0.00 \leq 0.16 < 0.20$ significativa

Hipótesis específica 5.

Para realizar la décima de hipótesis de la presente investigación, se estructuró los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Ha).

Hi5: La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Ho5: La empatía no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

2. Determinación si la prueba es unilateral o bilateral.

La hipótesis alterna nos indica que la prueba es bilateral (de dos colas), porque se trata de verificar dos probabilidades que son: **Ha < vc** y **si Ha > vc**.

3. Especificación del nivel de significación.

Se ha determinado que el nivel de significatividad del presente trabajo de investigación es del 5%, es decir $\alpha = 0,05$, consecuentemente el nivel de confiabilidad es del 95%.

4. Selección del estadístico de prueba.

En base a las características de las variables materia de estudios que es cualitativa, se ha determinado utilizar el estadístico de prueba de “Chi

cuadrado” por ajustarse más a la naturaleza y características de las variables materia de estudio.

5. Regla de decisión.

Nivel de Significancia observada ≤ 0.05 se rechaza la **H_a** y se acepta la **H₀**

Nivel de Significancia observada > 0.05 se acepta la **H_a** y se rechaza la **H₀**

6. Cálculo del valor del estadístico de prueba.

Con los datos que se encuentran en la base de datos, determinaremos el estadístico de prueba del Chi cuadrado.

TABLA N° 13

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Empatía * Satisfacción del Usuario	213	100,0%	0	0,0%	213	100,0%

TABLA N° 14

Tabla cruzada Empatía*Satisfacción del Usuario

			Satisfacción del Usuario				Total
			Muy Mala	Mala	Regular	Buena	
Empatía	Muy Mala	Recuento	0	0	2	0	2
		Recuento esperado	,0	,3	1,6	,1	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%
	Mala	Recuento	0	11	33	2	46
		Recuento esperado	,2	7,8	36,1	1,9	46,0
		% del total	0,0%	5,2%	15,5%	0,9%	21,6%
	Regular	Recuento	1	16	74	1	92
		Recuento esperado	,4	15,5	72,1	3,9	92,0
		% del total	0,5%	7,5%	34,7%	0,5%	43,2%
Buena	Recuento	0	8	53	4	65	
	Recuento esperado	,3	11,0	51,0	2,7	65,0	
	% del total	0,0%	3,8%	24,9%	1,9%	30,5%	
Muy Buena	Recuento	0	1	5	2	8	
	Recuento esperado	,0	1,4	6,3	,3	8,0	
	% del total	0,0%	0,5%	2,3%	0,9%	3,8%	
Total	Recuento	1	36	167	9	213	

Recuento esperado	1,0	36,0	167,0	9,0	213,0
% del total	0,5%	16,9%	78,4%	4,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,649 ^a	12	,208
Razón de verosimilitud	12,851	12	,380
Asociación lineal por lineal	4,044	1	,044
N de casos válidos	213		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

7. Toma de decisión.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,208 > 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

5.3. Discusión de resultados

La discusión de resultados se realizó mediante la confrontación de los resultados con las conclusiones de los trabajos de investigación señalados en la parte de los antecedentes y con el marco teórico.

5.3.1. Discusión de resultados con otros trabajos de investigación.

5.3.1.1. Discusión de resultados de los antecedentes a nivel local

En la primera conclusión del trabajo de Investigación titulada: “Calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción general del servicio Seda Huánuco. 2015”. Textualmente se señala: que a pesar de que la fiabilidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios, se observa que en Seda Huánuco la mayoría de los trabajadores, no brindan una atención personalizada, ya que no reciben un trato amable, conllevando al no cumplimiento de los parámetros de satisfacción del cliente. En los resultados del presente trabajo de investigación se evidencia que el 47.42% de los usuarios de la oficina de constancias de pago, manifestaron

que el trato por parte del personal es bueno, situación que no coincide con la conclusión del trabajo de investigación referida (antecedentes). Es por ello que se concluye manifestando que la empresa de Seda Huánuco, tiene que mejorar el trato hacia los usuarios, para alcanzar una valoración buena por parte de sus usuarios.

En la segunda conclusión del trabajo de Investigación titulada: “Calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción general del servicio Seda Huánuco. 2015”. Textualmente se señala: que en Seda Huánuco no se practica la dimensión de capacidad de respuesta ya que es demasiado el tiempo de espera para ser atendidos, lo que provoca malestar y pérdida de tiempo a los usuarios de SEDA Huánuco, además que los ambientes en donde esperan no tienen la capacidad adecuada. En los resultados del presente trabajo de investigación se evidencia que el 54.93% de los usuarios de la oficina de constancias de pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, manifestaron que la capacidad de respuesta es deficiente, ya que no se abastece para la atención del usuario debido a la gran demanda que ésta conlleva, generando de tal modo el retardo y lentitud en la atención del usuario, situación que coincide con la conclusión del trabajo de investigación referida (antecedentes). Es por ello que se concluye manifestando que tanto la empresa de Seda Huánuco como la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en cuanto a la Capacidad de respuesta, necesita mejorar, para alcanzar una valoración buena por parte de sus usuarios.

5.3.1.2. Discusión de resultados de los antecedentes a nivel nacional

En la primera conclusión del trabajo de Investigación titulada: “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017”. Textualmente se señala: que a pesar de que la fiabilidad y seguridad del servicio se relaciona directamente con la

satisfacción de los usuarios, se observa que en el hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez el 36% de los usuarios, indican que el promedio de la atención es regular. En los resultados del presente trabajo de investigación con respecto a la fiabilidad y seguridad e de los usuarios de la oficina de constancias de pagos, en los indicadores de: cumplimiento en el ofrecimiento, credibilidad y nivel de conocimiento de procesos, se evidencia el 38%, 57% y 45%, situación que coincide con la conclusión del trabajo de investigación referida (antecedentes). Es por ello que se concluye manifestando que tanto como el Hospital Carlos Alberto Cortez y la oficina de constancias de Pago, tiene que mejorar el trato hacia los usuarios, para alcanzar una valoración buena por parte de sus usuarios.

En la segunda conclusión del trabajo de Investigación titulada: “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017”. Textualmente se señala: que a pesar de que la capacidad de respuesta y empatía se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios, se observa que en el hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez el 35% de los usuarios, indican que el promedio de la atención es regular. En los resultados del presente trabajo de investigación con respecto a la capacidad de respuesta el resultado difiere entre sus indicadores, mientras que en la empatía la atención del usuario es regular, situación que coincide entre uno de sus dimensiones con la conclusión del trabajo de investigación referida (antecedentes). Es por ello que se concluye manifestando que tanto como el Hospital Carlos Alberto Cortez y la oficina de constancias de Pago con respecto a la empatía, tiene que esforzarse para mejorar la atención hacia los usuarios, del modo que permita alcanzar una valoración buena por parte de sus usuarios.

En la tercera conclusión del trabajo de Investigación titulada: “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes,

2017”. Textualmente se señala: que los aspectos tangibles y la ubicación de accesos del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez es regular, resultado que arroja en un promedio de 37%. En los resultados del presente trabajo de investigación se evidencia en los dos indicadores de los aspectos tangibles el resultado es deficiente, situación que ligeramente coinciden con la conclusión del trabajo de investigación referida (antecedentes). Es por ello que se concluye manifestando que tanto como el Hospital Carlos Alberto Cortez y la oficina de constancias de Pago referente a los aspectos tangibles, tienen que esforzarse para mejorar la implementación y ubicación de los equipos que permiten mejorar y/o brindar una adecuada atención a los usuarios.

5.3.1.3. Discusión de resultados de los antecedentes a nivel internacional

En la conclusión del trabajo de Investigación titulada: “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”. Textualmente se señala: que, de las dimensiones analizadas, solamente una alcanzó un nivel de satisfacción entre satisfecho y algo insatisfecho que es la dimensión de Seguridad. En los resultados del presente trabajo de investigación con respecto a las cinco dimensiones de calidad de servicio la dimensión de seguridad es la única que alcanzó un nivel aceptable por parte de los usuarios en la oficina de constancias de pagos, resultado que indica que, la atención al usuario no es la adecuada, situación que coincide con la conclusión del trabajo de investigación referida (antecedentes). Es por ello que se concluye manifestando que tanto como la Municipalidad de Berisso y la oficina de constancias de Pago, tiene que mejorar el servicio a los usuarios, en las cuatro dimensiones que no fueron aceptadas como un servicio adecuado por parte de los usuarios.

5.3.2. Discusión de resultados con el marco teórico.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en los cuadros N° 01,02,03,04,5,06,07,08,09 y 10 representan las dimensiones con la que se mide la calidad de servicio, siendo cada una de ellas muestra de lo que representa la satisfacción del usuario dentro de la oficina de constancias de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco. Devlin y Dong (1994), en su libro "Service from the customers' perspectiva" señala: "... si se proporciona calidad de servicio se obtienen mayores beneficios, menores costes y cuotas de mercado superiores". A pesar de que el autor plantea que brindar calidad de servicio es de suma importancia porque a través de ello se obtienen mayores beneficios; vemos que la Oficina de constancias de pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, viene siendo gestionada en forma opuesta porque se observa que la calidad es mala por las siguientes razones: El responsable de la Oficina no concluyen el servicio que solicitan lo usuarios a tiempo, La atención del responsable de la oficina de Constancia de pago, no es inmediata ni oportuna a sus dudas y dificultades, los trabajadores no está capacitado para colaborar con los usuarios, demora en los tramites, etc.

Lo que hace que exista una insatisfacción generalizada en los usuarios de la oficina de constancias de pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco. De acuerdo a la escala valorativa proporcionada en las encuestas aplicadas; el nivel de calificación de todas nuestras dimensiones es de calificación mala a regular, siendo esta la percepción de los usuarios.

Moler (2003), citado por Hoyar y Maconas (2004), sugiere que: "La satisfacción del cliente es la sensación personal de placer o decepción como resultado de comparar la percepción del desempeño de un producto en relación con sus expectativas del mismo. Si el desempeño es inferior a las expectativas, el cliente no estará satisfecho. Si el desempeño iguala las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará altamente satisfecho". El autor plantea que si el desempeño (percepción) es inferior a las expectativas, el cliente no estará satisfecho; situación que concuerda directamente con los

resultados obtenidos en el trabajo de campo de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, la cual brinda un mal servicio de calidad por lo que no supera las expectativas de los clientes trayendo consigo la insatisfacción del cliente.

5.3.3. Discusión de resultados con la Hipótesis.

Hipótesis general

La calidad de servicio administrativo se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Los resultados que se obtiene en la tabla N° 04 en la prueba de hipótesis, evidencia que existe una correlación positiva entre la calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco. Es decir, a mayor calidad de servicios, mayor satisfacción del usuario, asimismo se observa que la oficina de constancias de pagos brinda un servicio de calidad regular, lo cual se ve reflejado en la satisfacción del usuario, con estas evidencias se puede manifestar que contundentemente la hipótesis de la investigación queda aceptada.

Hipótesis específica

Hi1, Hi2, Hi3, Hi4, Hi5: Los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de calidad de servicio se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

Los resultados que se obtuvieron en las tablas N° 06, 08, 10, 12 y 14 en la prueba de hipótesis, se evidencia que existe una correlación baja positiva entre la calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco. Es decir, a mayor calidad de servicios, mayor satisfacción del usuario, asimismo se observa que la oficina de constancias de pagos brinda un servicio de calidad regular en todas las dimensiones, lo cual se ve reflejado en la satisfacción del usuario, con estas evidencias se puede manifestar que contundentemente la hipótesis de la investigación queda aceptada.

5.4. Aporte científico de la investigación

El presente trabajo de investigación brindará las siguientes aportaciones que a continuación se detalla:

Aspecto Práctico:

El presente trabajo de investigación tiene un aporte positivo referente al aspecto práctico, en el sentido permitirá mejorar la atención a los usuarios de la oficina de constancias de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, y con ello la atención adecuada y oportuna, ya que anteriormente no se tuvo conocimiento para brindar una atención adecuada, pero con la implementación de las cinco dimensiones presentadas de la calidad de servicio, mejorará la atención satisfacción.

Aspecto Social:

El aporte en el aspecto social del presente trabajo de investigación, permite brindar un mejor servicio a los usuarios de la oficina de constancias de pago, ya que, mediante la aplicación de las cinco dimensiones de la calidad de servicio, se obtendrá un mejor resultado y con ello la satisfacción absoluta de los usuarios, llevando así a mejorar el prestigio de la Institución ante la sociedad.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se determinó que existe correlación positiva entre la calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, porque $r = 0.101$, situación que se presenta en la tabla N° 04 y se demuestra en la prueba de hipótesis general.
2. Se estableció en el presente trabajo de investigación, que existe correlación positiva respecto a los elementos tangibles entre la calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, porque $r = 0.03$, situación que se presenta en el capítulo tabla N° 06. y se demuestra en la prueba de hipótesis específica 1.
3. Se ha conocido que los resultados del presente trabajo de investigación de confiabilidad, tiene correlación positiva entre la calidad de servicios del área

administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, porque $r = 0.05$, situación que se presenta en el capítulo tabla N° 08. y se demuestra en la prueba de hipótesis específica 2.

4. Se ha identificado en el presente trabajo de investigación, que la capacidad de respuesta, tiene correlación positiva entre la calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, porque $r = -0,009$, situación que se presenta en el capítulo tabla N° 10. y se demuestra en la prueba de hipótesis específica 3.
5. Se estableció en el presente trabajo de investigación, que la seguridad tiene un correlación positiva entre la calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, porque $r = -0.02$, situación que se presenta en el capítulo tabla N° 12. y se demuestra en la prueba de hipótesis específica 4.
6. Se conoció en el presente trabajo de investigación, que la empatía tiene correlación positiva entre la calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, porque $r = 0,16$, situación que se presenta en el capítulo tabla N° 14. y se demuestra en la prueba de hipótesis específica 5.

SUGERENCIAS

1. La calidad del servicio se debe relacionar de manera positiva con la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.
2. Se sugiere a la Dirección Regional de Educación de Huánuco, implementar y/o mejorar las instalaciones físicas para obtener ambientes adecuados, asimismo proporcionar a la oficina de constancias de Pagos, equipos tecnológicos modernos, ya que éstas se relacionan de manera positiva con la satisfacción del usuario, a fin de que ésta mejore en la atención los solicitantes.
3. Se sugiere a la Dirección Regional de Educación Huánuco, la implementación de un protocolo de trabajo en el que se determine un horario de atención al usuario accesible; para los cesantes, docentes, administrativos y público en general, a efecto de que los usuarios tengan una atención personalizada por el responsable de la oficina de constancias de pagos y brindar el servicio en el tiempo prometido.

4. Se sugiere a la Dirección Regional de Educación de Huánuco, contratar a más personal para la oficina de constancias de pago, a efectos que disminuya la carga laboral y que tengan la disposición y voluntad para coadyuvar a los usuarios, asimismo capacitar al personal para brindar un servicio rápido y oportuno con el fin de satisfacer a los usuarios.
5. Se sugiere a la Dirección Regional de Educación de Huánuco, proporcionar capacitaciones para adquirir conocimientos suficientes para responder a las inquietudes y/o dudas por parte de los usuarios, de tal manera que transmitan confianza y seguridad en la atención de los usuarios.
6. Se sugiere a la Dirección Regional de Educación de Huánuco, sensibilizar al personal de constancias de pagos, con capacitaciones para que sean empáticos y comprendan las necesidades de los usuarios, situación que contribuirá en gran magnitud a la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- CURZEL, M. R. (2008). Usuarios de la información, formación y desafíos. Editorial Alfagrama. Buenos Aires.
- DRUKER, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires. Editorial Sudamericana.
- FERNÁNDEZ, P. y BAJAC, H. (2012). La Gestión del marketing de servicios. Editorial Buenos Aires Granica.
- GERMAN ISRAEL, Galviz. (2011). Calidad en la Gestión de servicios
- GRÖNROSS, Christian. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing. Revista Europea de Marketing, Vol. 18.
- KOTLER, Philip, & ARMSTRONG, Gary. (2004). En Fundamentos de Marketing. Editorial Prentice Hall. México.
- KOTLER, Philip. (2006). Dirección de Marketing. Editorial Pearson. México
- MEJÍAS ACOSTA, Agustín y MANRIQUE CHIRKOVA, Sergey. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios.
- MORENO LUZON María D.; PERIS BONET, Fernando J. y GONZALES CRUZ, Tomas Félix. (2009). Gestión de calidad y diseño de organizaciones.

- OLIVER, R.L. (1997): Satisfacción: una perspectiva de comportamiento en el consumidor.
- OSTROM Y LACOBUCCI (1995)*". Artículos académicos para Compromisos de Consumo y la Evaluación de Servicios". Diario de Marketing.
- LARREA, Pedro. (2012). Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia. Editorial Díaz de Santos. Sevilla- España.
- LOPEZ, M. (2014). Tesis "Evaluación del servicio al cliente en las empresas Farmacéuticas Coatepeque". Universidad Rafael Landívar.
- PARASUMARAM A., ZEITHAML V. y BERRY L. (1985). Un modelo de concepto de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. Diario de Marketing. Citado por la revista INNOVAR (revista de ciencias administrativas y sociales). (2005)
- PARASUMARAM A, ZEITHAML V. y BERRY L. (1988). Servqual: Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. Journal of Retailing.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica (Quinta ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- ZEITHAML V. y BITNER, J. (2002). Calidad de servicio a la fidelidad del cliente.
- ZEITHMAL V., BITNER M. y GREMLER D. (2009) Marketing de Servicio.

ANEXOS

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCION DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018”.

TESISTA: LIC. MARYHELEN DIANA SANTOS NIETO.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	
GENERAL: PG: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?	GENERAL: OG: Determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.	GENERAL: Hi: La calidad de servicio administrativo se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO	PRIMERA VARIABLE: La calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de las instalaciones físicas atractivas. Nivel de percepción de Equipos de aspectos modernos 	
ESPECÍFICAS: PE₁: ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?	ESPECÍFICAS: OE₁: Establecer de qué manera se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.	ESPECÍFICAS: Hi₁: Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.			La fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Cumplimiento en el ofrecimiento. Percepción de error en la atención.
PE₂: ¿Cómo se relaciona la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?	OE₂: Conocer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.	Hi₂: La confiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.		<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción en la Información oportuna. Apreciación en el Servicio rápido 		
PE₃: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta o responsabilidad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?	OE₃: Identificar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta o responsabilidad con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.	Hi₃: La capacidad de respuesta o responsabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.		La seguridad		<ul style="list-style-type: none"> Grado de credibilidad. Nivel de Conocimiento de procesos
PE₄: ¿De qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?	OE₄: Establecer de qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.	Hi₄: La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.		La empatía		<ul style="list-style-type: none"> Grado de comprensión de las necesidades de los usuarios por parte de los servidores públicos. Grado de disposición en el horario de atención a los usuarios.
PE₅: ¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO?	OE₅: Conocer de qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.	Hi₅: La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.				

			<p>SEGUNDA VARIABLE:</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Calidad funcional percibida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la solución ofrecida referente a las quejas de los usuarios. • Percepción de la disponibilidad para colaborar con el usuario • Apreciación en el mejoramiento servicio ofrecido
				<p>Calidad técnica percibida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conformidad con el servicio ofrecido. • Valoración en el mejoramiento del Servicio.
				<p>Valor percibido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción con el Precio y tasas establecidas. • Valoración de la Solución ofrecida ante los problemas de los usuarios
				<p>Confianza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de preocupación por las necesidades de los usuarios.
				<p>Expectativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de preparación y capacitación. • Nivel de satisfacción en lo referente al servicio deseado.

ANEXO 02**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018

OBJETIVO: Determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la DRE-HCO.

INVESTIGADOR: Maryhelen Diana Santos Nieto

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Participante o responsable legal**

Nombre y apellidos: _____

Fecha: _____

Firma : _____

Firma del Investigador responsable

ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA
PÚBLICA



CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

ESTIMADO USUARIO:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco”, en tal sentido encontrándose la investigación en la etapa del trabajo campo para el acopio de datos, recorro a su persona para que tenga la amabilidad de responder las preguntas que aparecen a continuación, manifestándole que los datos que nos proporciona serán completamente anónimos y de absoluta reserva.

INSRUCCIONES:

Se le indica que cada pregunta tiene cinco posibles respuestas De las cuales Ud. responderá una de ellas marcando con un (X) en el recuadro correspondiente la respuesta que crea conveniente que a continuación se detalla: Muy mala = 0 Mala = 1 Regular =2 Bueno = 3 Muy bueno = 4

DIMENSIONES	PREGUNTAS	VALORACION				
		0	1	2	3	4
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Cómo califica las instalaciones físicas e infraestructura del área administrativa de constancia de pagos?					
	2. ¿Qué calificación le daría al área administrativa de constancias de pagos en lo referente a los equipos de apariencia moderna?					
FIABILIDAD	3. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pago en la culminación del servicio en el tiempo prometido?					
	4. ¿Qué calificación daría al personal del área administrativa de constancias de pago, en el esfuerzo por evitar errores en la atención y/o emisión de lo solicitado?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a la información brindada en los procedimientos documentarios en la atención de los usuarios?					
	6. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto al servicio rápido y ágil a los usuarios?					
SEGURIDAD	7. ¿Cómo considera al personal del área administrativo de constancias de pago en lo referente a si le brinda confianza en la atención del usuario?					
	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancia de pagos en los conocimientos que tiene para informar y absolver las inquietudes de los usuarios?					
EMPATIA	9. ¿Qué opinión tiene del personal del área administrativo de constancias de pago en la comprensión de las necesidades de los usuarios?					
	10. ¿Qué calificación le daría al personal que labora en el área de constancias de pagos referente a los horarios de trabajo en la atención de los usuarios?					

Muchas gracias.



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN GERENCIA
PÚBLICA**

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION DEL USUARIO

ESTIMADO USUARIO:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco”, en tal sentido encontrándose la investigación en la etapa del trabajo campo para el acopio de datos, recorro a su persona para que tenga la amabilidad de responder las preguntas que aparecen a continuación, manifestándole que los datos que nos proporciona serán completamente anónimos y de absoluta reserva.

INSTRUCCIONES:

Se le indica que cada pregunta tiene cinco posibles respuestas De las cuales Ud. responderá una de ellas marcando con un (X) en el recuadro correspondiente la respuesta que crea conveniente que a continuación se detalla: Muy mala = 0 Mala = 1 Regular =2 Bueno = 3 Muy bueno = 4

DIMENSIONES	PREGUNTAS	VALORACION				
		0	1	2	3	4
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la solución satisfactoria de sus quejas?					
	2. ¿Qué calificación le da al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la disposición de colaborar con los usuarios?					
	3. ¿Qué calificación le daría al personal del área administrativa de constancias de pagos referente al servicio mejorado para los usuarios?					
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	4. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto al servicio que le ha brindado, usted se encuentra conforme?					
	5.- ¿Qué calificación le daría al personal respecto al mejoramiento del Servicio?					
VALOR PERCIBIDO	6. ¿Qué calificación le daría a las tasas y tarifas establecidas para el trámite documentario en el área administrativa de constancias de pagos?					
	7. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto a la solución de problemas de los usuarios?					
CONFIANZA	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a las necesidades de los usuarios?					
EXPECTATIVA	9. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a su preparación y capacitación para brindar un servicio adecuado a los usuarios?					
	10. ¿Cómo califica el servicio del personal del área administrativo de constancias de pagos en lo que se refiere a las expectativas esperados por usted?					

Muchas gracias.

ANEXO N° 04: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: **Mg. Daniel Gervacio Solórzano** Especialidad: Ciencias Contables y Financieras

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”



DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Cómo califica las instalaciones físicas e infraestructura del área administrativa de constancia de pagos?.	3	3	3	4
	2. ¿Qué calificación le daría al área administrativa de constancias de pagos en lo referente a los equipos de apariencia moderna?	4	4	3	4
FIABILIDAD	3. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pago en la culminación del servicio en el tiempo prometido?	4	3	4	3
	4. ¿Qué calificación daría al personal del área administrativa de constancias de pago, en el esfuerzo por evitar errores en la atención y/o emisión de lo solicitado?	3	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a la información brindada en los procedimientos documentarios en la atención de los usuarios?	4	4	4	4
	6. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto al servicio rápido y ágil a los usuarios?	4	4	3	4
SEGURIDAD	7. ¿Cómo considera al personal del área administrativo de constancias de pago en lo referente a si le brinda confianza en la atención del usuario?	3	4	4	3
	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancia de pagos en los conocimientos que tiene para informar y absolver las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	4
EMPATIA	9. ¿Qué opinión tiene del personal del área administrativo de constancias de pago en la comprensión de las necesidades de los usuarios?	4	3	4	4
	10. ¿Qué calificación le daría al personal que labora en el área de constancias de pagos referente a los horarios de trabajo en la atención de los usuarios?	3	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y Sello del juez




**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: **Mg. Daniel Gervacio Solórzano** Especialidad: Ciencias Contables y Financieras

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la solución satisfactoria de sus quejas?	4	4	4	3
	2. ¿Qué calificación le da al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la disposición de colaborar con los usuarios?	3	4	4	3
	3. ¿Qué calificación le daría al personal del área administrativa de constancias de pagos referente al servicio mejorado para los usuarios?	4	4	4	4
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	4. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto al servicio que le ha brindado, usted se encuentra conforme?	4	4	4	3
	5.- ¿Qué calificación le daría al personal respecto al mejoramiento del Servicio?	4	3	4	4
VALOR PERCIBIDO	6. ¿Qué calificación le daría a las tasas y tarifas establecidas para el trámite documentario en el área administrativa de constancias de pagos?	3	4	4	4
	7. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto a la solución de problemas de los usuarios?	4	4	4	4
CONFIANZA	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	3
EXPECTATIVA	9. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a su preparación y capacitación para brindar un servicio adecuado a los usuarios?	4	4	3	4
	10. ¿Cómo califica el servicio del personal del área administrativo de constancias de pagos en lo que se refiere a las expectativas esperados por usted?	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y Sello del juez

CONSEJO PÚBLICO DE JUECES
Huánuco - 14 - 2018



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Mg. Pasión Gregorio Caqui Rayo Especialidad: Maestría en Gestión de Proyectos

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Cómo califica las instalaciones físicas e infraestructura del área administrativa de constancia de pagos?	4	4	4	4
	2. ¿Qué calificación le daría al área administrativa de constancias de pagos en lo referente a los equipos de apariencia moderna?	4	4	4	4
FIABILIDAD	3. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pago en la culminación del servicio en el tiempo prometido?	4	4	3	4
	4. ¿Qué calificación daría al personal del área administrativa de constancias de pago, en el esfuerzo por evitar errores en la atención y/o emisión de lo solicitado?	4	3	3	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a la información brindada en los procedimientos documentarios en la atención de los usuarios?	4	4	4	3
	6. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto al servicio rápido y ágil a los usuarios?	4	4	4	4
SEGURIDAD	7. ¿Cómo considera al personal del área administrativo de constancias de pago en lo referente a si le brinda confianza en la atención del usuario?	4	3	4	4
	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancia de pagos en los conocimientos que tiene para informar y absolver las inquietudes de los usuarios?	3	4	4	3
EMPATIA	9. ¿Qué opinión tiene del personal del área administrativo de constancias de pago en la comprensión de las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
	10. ¿Qué calificación le daría al personal que labora en el área de constancias de pagos referente a los horarios de trabajo en la atención de los usuarios?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Mg. Pasión Gregorio Caqui Rayo
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCION DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Mg. Pasión Gregorio Caqui Rayo Especialidad: Maestría en Gestión de Proyectos

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la solución satisfactoria de sus quejas?	4	3	4	4
	2. ¿Qué calificación le da al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la disposición de colaborar con los usuarios?	4	4	3	4
	3. ¿Qué calificación le daría al personal del área administrativa de constancias de pagos referente al servicio mejorado para los usuarios?	4	3	4	4
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	4. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto al servicio que le ha brindado, usted se encuentra conforme?	3	4	4	4
	5. ¿Qué calificación le daría al personal respecto al mejoramiento del Servicio?	4	4	4	3
VALOR PERCIBIDO	6. ¿Qué calificación le daría a las tasas y tarifas establecidas para el trámite documentario en el área administrativa de constancias de pagos?	4	3	4	4
	7. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto a la solución de problemas de los usuarios?	4	4	4	4
CONFIANZA	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
EXPECTATIVA	9. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a su preparación y capacitación para brindar un servicio adecuado a los usuarios?	4	4	4	4
	10. ¿Cómo califica el servicio del personal del área administrativo de constancias de pagos en lo que se refiere a las expectativas esperados por usted?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Mg. Pasión Gregorio Caqui Rayo
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

**TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE
USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.**

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Dr. CPC. Josué CANCHARI DE LA CRUZ Especialidad: DOCTOR EN CONTABILIDAD

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Cómo califica las instalaciones físicas e infraestructura del área administrativa de constancia de pagos?	3	4	4	4
	2. ¿Qué calificación le daría al área administrativa de constancias de pagos en lo referente a los equipos de apariencia moderna?	4	3	4	4
FIABILIDAD	3. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pago en la culminación del servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	4
	4. ¿Qué calificación daría al personal del área administrativa de constancias de pago, en el esfuerzo por evitar errores en la atención y/o emisión de lo solicitado?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a la información brindada en los procedimientos documentarios en la atención de los usuarios?	4	3	4	4
	6. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto al servicio rápido y ágil a los usuarios?	3	4	4	4
SEGURIDAD	7. ¿Cómo considera al personal del área administrativo de constancias de pago en lo referente a si le brinda confianza en la atención del usuario?	4	4	4	4
	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancia de pagos en los conocimientos que tiene para informar y absolver las inquietudes de los usuarios?	4	3	4	4
EMPATIA	9. ¿Qué opinión tiene del personal del área administrativo de constancias de pago en la comprensión de las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
	10. ¿Qué calificación le daría al personal que labora en el área de constancias de pagos referente a los horarios de trabajo en la atención de los usuarios?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Dr. CPC Josué Canchari De la Cruz
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCION DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Dr. CPC. Josué CANCHARI DE LA CRUZ **Especialidad:** DOCTOR EN CONTABILIDAD

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la solución satisfactoria de sus quejas?	4	4	3	4
	2. ¿Qué calificación le da al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la disposición de colaborar con los usuarios?	4	4	3	4
	3. ¿Qué calificación le daría al personal del área administrativa de constancias de pagos referente al servicio mejorado para los usuarios?	4	3	4	4
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	4. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto al servicio que le ha brindado, usted se encuentra conforme?	3	4	4	4
	5. ¿Qué calificación le daría al personal respecto al mejoramiento del Servicio?	4	4	4	4
VALOR PERCIBIDO	6. ¿Qué calificación le daría a las tasas y tarifas establecidas para el trámite documentario en el área administrativa de constancias de pagos?	4	4	4	4
	7. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto a la solución de problemas de los usuarios?	4	3	4	4
CONFIANZA	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	3
EXPECTATIVA	9. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a su preparación y capacitación para brindar un servicio adecuado a los usuarios?	4	4	4	4
	10. ¿Cómo califica el servicio del personal del área administrativo de constancias de pagos en lo que se refiere a las expectativas esperados por usted?	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Dr. CPC Josué Canchari De la Cruz
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Mg. Juan Carlos Céspedes Cruz **Especialidad:** Ciencias Contables y Financieras

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Cómo califica las instalaciones físicas e infraestructura del área administrativa de constancia de pagos?	4	4	4	4
	2. ¿Qué calificación le daría al área administrativa de constancias de pagos en lo referente a los equipos de apariencia moderna?	4	4	4	3
FIABILIDAD	3. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pago en la culminación del servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	4
	4. ¿Qué calificación daría al personal del área administrativa de constancias de pago, en el esfuerzo por evitar errores en la atención y/o emisión de lo solicitado?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a la información brindada en los procedimientos documentarios en la atención de los usuarios?	4	4	4	4
	6. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto al servicio rápido y ágil a los usuarios?	4	4	4	4
SEGURIDAD	7. ¿Cómo considera al personal del área administrativo de constancias de pago en lo referente a si le brinda confianza en la atención del usuario?	4	3	4	4
	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancia de pagos en los conocimientos que tiene para informar y absolver las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	3
EMPATIA	9. ¿Qué opinión tiene del personal del área administrativo de constancias de pago en la comprensión de las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
	10. ¿Qué calificación le daría al personal que labora en el área de constancias de pagos referente a los horarios de trabajo en la atención de los usuarios?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Mg. Juan Carlos Céspedes Cruz
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCION DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Mg. Juan Carlos Céspedes Cruz **Especialidad:** Ciencias Contables y Financieras

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la solución satisfactoria de sus quejas?	4	4	4	4
	2. ¿Qué calificación le da al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la disposición de colaborar con los usuarios?	4	4	3	4
	3. ¿Qué calificación le daría al personal del área administrativa de constancias de pagos referente al servicio mejorado para los usuarios?	4	4	4	4
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	4. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto al servicio que le ha brindado, usted se encuentra conforme?	4	4	4	4
	5. ¿Qué calificación le daría al personal respecto al mejoramiento del Servicio?	4	4	4	4
VALOR PERCIBIDO	6. ¿Qué calificación le daría a las tasas y tarifas establecidas para el trámite documentario en el área administrativa de constancias de pagos?	3	4	4	4
	7. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto a la solución de problemas de los usuarios?	4	4	4	4
CONFIANZA	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
EXPECTATIVA	9. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a su preparación y capacitación para brindar un servicio adecuado a los usuarios?	4	4	4	3
	10. ¿Cómo califica el servicio del personal del área administrativo de constancias de pagos en lo que se refiere a las expectativas esperados por usted?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Mg. Juan Carlos Céspedes Cruz
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

**TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE
USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.**

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Mg. Vijai Yen Chagua Julca **Especialidad:** Ciencias Contables y Financieras

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLES	1. ¿Cómo califica las instalaciones físicas e infraestructura del área administrativa de constancia de pagos?	4	4	4	4
	2. ¿Qué calificación le daría al área administrativa de constancias de pagos en lo referente a los equipos de apariencia moderna?	4	4	4	3
FIABILIDAD	3. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pago en la culminación del servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	4
	4. ¿Qué calificación daría al personal del área administrativa de constancias de pago, en el esfuerzo por evitar errores en la atención y/o emisión de lo solicitado?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a la información brindada en los procedimientos documentarios en la atención de los usuarios?	4	4	4	4
	6. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto al servicio rápido y ágil a los usuarios?	4	4	4	4
SEGURIDAD	7. ¿Cómo considera al personal del área administrativo de constancias de pago en lo referente a si le brinda confianza en la atención del usuario?	4	3	4	4
	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancia de pagos en los conocimientos que tiene para informar y absolver las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	3
EMPATIA	9. ¿Qué opinión tiene del personal del área administrativo de constancias de pago en la comprensión de las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
	10. ¿Qué calificación le daría al personal que labora en el área de constancias de pagos referente a los horarios de trabajo en la atención de los usuarios?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X), NO ()


 Mg. Vijai Yen Chagua Julca
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCION DE USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO- 2018.

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Mg. Vijai Yen Chagua Julca **Especialidad:** Ciencias Contables y Financieras

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la solución satisfactoria de sus quejas?	4	4	4	4
	2. ¿Qué calificación le da al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto a la disposición de colaborar con los usuarios?	4	4	3	4
	3. ¿Qué calificación le daría al personal del área administrativa de constancias de pagos referente al servicio mejorado para los usuarios?	4	4	4	4
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	4. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pago con respecto al servicio que le ha brindado, usted se encuentra conforme?	4	4	4	4
	5. ¿Qué calificación le daría al personal respecto al mejoramiento del Servicio?	4	4	4	4
VALOR PERCIBIDO	6. ¿Qué calificación le daría a las tasas y tarifas establecidas para el trámite documentario en el área administrativa de constancias de pagos?	3	4	4	4
	7. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos con respecto a la solución de problemas de los usuarios?	4	4	4	4
CONFIANZA	8. ¿Cómo considera al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
EXPECTATIVA	9. ¿Cómo califica al personal del área administrativa de constancias de pagos referente a su preparación y capacitación para brindar un servicio adecuado a los usuarios?	4	4	4	3
	10. ¿Cómo califica el servicio del personal del área administrativo de constancias de pagos en lo que se refiere a las expectativas esperados por usted?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Mg. Vijai Yen Chagua Julca
Firma y Sello del juez

TABLA N° 01

TABLA GENERAL SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO, PERIODO – 2018.

CALIDAD DE SERVICIO																				General			
N° DE USUARIOS	Elementos Tangibles		Puntaje	Nivel	Fiabilidad		Puntaje	Nivel	Capacidad de Respuesta		Puntaje	Nivel	Seguridad		Puntaje	Nivel	Empatía		Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2			3	4			5	6			7	8			9	10					
1	0	3	3	R	0	1	1	D	2	0	2	D	3	4	7	E	0	3	3	R	16	R	
2	2	0	2	D	1	0	1	D	4	2	6	B	4	1	5	B	3	0	3	R	17	R	
3	1	2	3	R	3	2	5	B	3	4	7	E	1	3	4	R	4	4	8	E	27	B	
4	1	1	2	D	2	1	3	R	1	0	1	D	1	4	5	B	1	1	2	D	13	R	
5	2	3	5	B	1	0	1	D	3	3	6	B	1	2	3	R	0	4	4	R	19	R	
6	1	1	2	D	3	4	7	E	2	0	2	D	3	0	3	R	2	2	4	R	18	R	
7	1	1	2	D	2	1	3	R	4	2	6	B	1	2	3	R	1	3	4	R	18	R	
8	0	4	4	R	0	0	0	D	3	0	3	R	3	4	7	E	2	4	6	B	20	R	
9	2	0	2	D	2	1	3	R	4	1	5	B	1	3	4	R	3	0	3	R	17	R	
10	1	1	2	D	1	2	3	R	0	3	3	R	3	2	5	B	2	4	6	B	19	R	
11	3	2	5	B	2	3	5	B	3	0	3	R	4	1	5	B	1	1	2	D	20	R	
12	0	1	1	D	3	1	4	R	3	1	4	R	0	2	2	D	2	3	5	B	16	R	
13	1	1	2	D	1	1	2	D	2	1	3	R	1	3	4	R	2	4	6	B	17	R	
14	1	0	1	D	2	2	4	R	3	0	3	R	1	4	5	B	0	2	2	D	15	R	
15	2	1	3	R	2	1	3	R	4	1	5	B	3	3	6	B	2	4	6	B	23	B	
16	1	1	2	D	1	1	2	D	1	3	4	R	1	0	1	D	4	1	5	B	14	R	
17	0	3	3	R	3	0	3	R	3	1	4	R	4	2	6	B	1	3	4	R	20	R	
18	1	1	2	D	2	2	4	R	4	0	4	R	3	3	6	B	3	2	5	B	21	B	
19	1	0	1	D	1	1	2	D	2	1	3	R	1	2	3	R	2	3	5	B	14	R	
20	1	1	2	D	2	1	3	R	3	2	5	B	1	1	2	D	1	1	2	D	14	R	
21	0	0	0	D	2	1	3	R	2	0	2	D	1	4	5	B	2	0	2	D	12	R	
22	3	1	4	R	1	4	5	B	4	1	5	B	3	2	5	B	0	2	2	D	21	B	
23	1	2	3	R	3	0	3	R	1	3	4	R	1	3	4	R	2	4	6	B	20	R	

24	1	1	2	D	2	2	4	R	3	0	3	R	3	2	5	B	1	1	2	D	16	R
25	1	1	2	D	1	1	2	D	4	1	5	B	1	2	3	R	2	3	5	B	17	R
26	0	1	1	D	2	1	3	R	2	2	4	R	1	3	4	R	0	0	0	D	12	R
27	2	0	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	1	3	R	15	R
28	1	1	2	D	1	0	1	D	4	0	4	R	4	4	8	E	4	4	8	E	23	B
29	3	1	4	R	0	2	2	D	0	1	1	D	1	0	1	D	2	2	4	R	12	R
30	1	4	5	B	2	1	3	R	1	2	3	R	3	2	5	B	1	1	2	D	18	R
31	0	1	1	D	1	4	5	B	3	1	4	R	1	3	4	R	0	4	4	R	18	R
32	2	0	2	D	2	1	3	R	3	0	3	R	1	2	3	R	2	0	2	D	13	R
33	1	1	2	D	2	0	2	D	3	4	7	E	3	1	4	R	1	2	3	R	18	R
34	0	1	1	D	1	2	3	R	4	3	7	E	1	2	3	R	2	3	5	B	19	R
35	3	2	5	B	0	1	1	D	3	1	4	R	0	4	4	R	2	1	3	R	17	R
36	1	1	2	D	2	4	6	B	2	2	4	R	1	3	4	R	1	4	5	B	21	B
37	0	0	0	D	3	0	3	R	3	0	3	R	1	2	3	R	2	2	4	R	13	R
38	2	1	3	R	1	2	3	R	3	1	4	R	3	2	5	B	0	3	3	R	18	R
39	1	1	2	D	3	1	4	R	2	0	2	D	1	0	1	D	1	1	2	D	11	R
40	3	0	3	R	2	2	4	R	3	1	4	R	3	4	7	E	3	2	5	B	23	B
41	0	1	1	D	0	1	1	D	1	2	3	R	4	3	7	E	2	0	2	D	14	R
42	3	1	4	R	1	2	3	R	4	0	4	R	1	2	3	R	1	1	2	D	16	R
43	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	3	4	R	2	3	5	B	18	R
44	1	2	3	R	1	3	4	R	2	1	3	R	1	2	3	R	0	4	4	R	17	R
45	0	1	1	D	2	1	3	R	3	0	3	R	1	3	4	R	2	1	3	R	14	R
46	1	3	4	R	3	3	6	B	3	2	5	B	3	2	5	B	3	0	3	R	23	B
47	3	1	4	R	0	1	1	D	3	1	4	R	1	1	2	D	1	2	3	R	14	R
48	1	0	1	D	2	1	3	R	1	1	2	D	1	2	3	R	0	1	1	D	10	D
49	2	1	3	R	3	0	3	R	4	0	4	R	1	4	5	B	2	4	6	B	21	B
50	0	1	1	D	1	2	3	R	2	2	4	R	3	2	5	B	1	2	3	R	16	R
51	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	3	4	R	2	3	5	B	18	R
52	3	0	3	R	0	4	4	R	4	2	6	B	1	2	3	R	1	0	1	D	17	R
53	1	1	2	D	2	1	3	R	0	0	0	D	3	2	5	B	3	1	4	R	14	R
54	2	1	3	R	3	1	4	R	3	3	6	B	1	3	4	R	2	2	4	R	21	B
55	0	1	1	D	4	1	5	B	3	1	4	R	4	2	6	B	1	2	3	R	19	R
56	2	1	3	R	1	0	1	D	4	0	4	R	3	4	7	E	2	1	3	R	18	R

57	1	0	1	D	0	3	3	R	1	4	5	B	1	1	2	D	0	4	4	R	15	R
58	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	2	4	R	16	R
59	1	0	1	D	3	2	5	B	4	0	4	R	1	3	4	R	4	2	6	B	20	R
60	0	1	1	D	1	1	2	D	3	1	4	R	3	2	5	B	2	1	3	R	15	R
61	2	1	3	R	0	3	3	R	2	1	3	R	1	2	3	R	2	3	5	B	17	R
62	1	0	1	D	2	1	3	R	4	1	5	B	3	3	6	B	0	2	2	D	17	R
63	1	1	2	D	2	0	2	D	3	2	5	B	1	2	3	R	1	0	1	D	13	R
64	1	1	2	D	0	2	2	D	1	1	2	D	3	3	6	B	2	1	3	R	15	R
65	0	1	1	D	2	1	3	R	4	0	4	R	1	2	3	R	3	4	7	E	18	R
66	1	2	3	R	1	4	5	B	2	1	3	R	0	4	4	R	2	2	4	R	19	R
67	3	1	4	R	3	1	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	1	3	R	18	R
68	1	3	4	R	2	0	2	D	4	0	4	R	4	3	7	E	2	2	4	R	21	B
69	2	1	3	R	1	1	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	1	1	2	D	14	R
70	0	0	0	D	2	2	4	R	1	2	3	R	3	3	6	B	0	0	0	D	13	R
71	3	1	4	R	0	1	1	D	4	1	5	B	1	2	3	R	2	3	5	B	18	R
72	1	0	1	D	2	2	4	R	2	0	2	D	1	0	1	D	3	2	5	B	13	R
73	3	1	4	R	1	1	2	D	3	1	4	R	1	4	5	B	2	1	3	R	18	R
74	0	4	4	R	2	1	3	R	4	1	5	B	3	3	6	B	2	4	6	B	24	B
75	1	1	2	D	2	1	3	R	2	2	4	R	1	2	3	R	0	2	2	D	14	R
76	3	1	4	R	1	0	1	D	1	1	2	D	1	2	3	R	1	1	2	D	12	R
77	2	0	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	3	4	R	2	0	2	D	15	R
78	1	1	2	D	3	1	4	R	4	0	4	R	3	2	5	B	3	2	5	B	20	R
79	0	1	1	D	1	2	3	R	0	1	1	D	1	3	4	R	2	2	4	R	13	R
80	1	2	3	R	3	1	4	R	3	3	6	B	4	4	8	E	4	4	8	E	29	B
81	1	0	1	D	2	1	3	R	4	0	4	R	1	1	2	D	1	3	4	R	14	R
82	1	1	2	D	3	3	6	B	3	2	5	B	3	2	5	B	0	1	1	D	19	R
83	0	1	1	D	1	0	1	D	2	1	3	R	1	3	4	R	2	0	2	D	11	R
84	0	0	0	D	3	1	4	R	3	0	3	R	1	2	3	R	2	2	4	R	14	R
85	1	1	2	D	2	2	4	R	4	1	5	B	1	2	3	R	2	4	6	B	20	R
86	1	1	2	D	1	1	2	D	2	1	3	R	3	3	6	B	1	2	3	R	16	R
87	0	2	2	D	1	4	5	B	3	1	4	R	1	2	3	R	3	1	4	R	18	R
88	0	1	1	D	3	1	4	R	2	2	4	R	1	3	4	R	2	0	2	D	15	R
89	1	1	2	D	2	0	2	D	4	1	5	B	3	4	7	E	2	3	5	B	21	B

90	2	0	2	D	1	1	2	D	2	0	2	D	1	1	2	D	1	4	5	B	13	R
91	1	3	4	R	2	1	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	0	2	2	D	16	R
92	0	1	1	D	2	2	4	R	2	0	2	D	3	2	5	B	2	3	5	B	17	R
93	0	1	1	D	1	1	2	D	3	2	5	B	1	2	3	R	3	0	3	R	14	R
94	0	0	0	D	2	2	4	R	4	1	5	B	3	3	6	B	1	1	2	D	17	R
95	1	1	2	D	2	3	5	B	2	4	6	B	4	2	6	B	2	4	6	B	25	B
96	2	1	3	R	0	1	1	D	3	1	4	R	1	3	4	R	0	2	2	D	14	R
97	1	2	3	R	3	1	4	R	1	0	1	D	1	2	3	R	2	1	3	R	14	R
98	2	1	3	R	2	0	2	D	4	1	5	B	3	3	6	B	3	2	5	B	21	B
99	0	0	0	D	3	4	7	E	3	0	3	R	1	2	3	R	2	0	2	D	15	R
100	1	1	2	D	1	1	2	D	2	1	3	R	3	4	7	E	1	2	3	R	17	R
101	1	1	2	D	3	2	5	B	3	2	5	B	1	1	2	D	0	1	1	D	15	R
102	0	0	0	D	2	1	3	R	3	0	3	R	3	2	5	B	1	2	3	R	14	R
103	1	1	2	D	3	3	6	B	4	3	7	E	1	3	4	R	4	3	7	E	26	B
104	0	1	1	D	1	0	1	D	2	1	3	R	3	2	5	B	3	2	5	B	15	R
105	1	0	1	D	3	3	6	B	3	2	5	B	1	3	4	R	2	4	6	B	22	B
106	3	1	4	R	2	1	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	1	3	4	R	18	R
107	0	0	0	D	1	1	2	D	3	0	3	R	1	3	4	R	2	1	3	R	12	R
108	0	1	1	D	2	2	4	R	4	1	5	B	1	2	3	R	1	2	3	R	16	R
109	0	1	1	D	3	1	4	R	2	1	3	R	3	2	5	B	0	4	4	R	17	R
110	2	0	2	D	4	3	7	E	3	2	5	B	1	3	4	R	2	3	5	B	23	B
111	1	1	2	D	2	1	3	R	4	1	5	B	4	2	6	B	1	2	3	R	19	R
112	1	0	1	D	1	2	3	R	3	0	3	R	1	3	4	R	2	1	3	R	14	R
113	0	1	1	D	2	1	3	R	3	4	7	E	3	2	5	B	1	4	5	B	21	B
114	1	1	2	D	2	4	6	B	4	2	6	B	1	0	1	D	3	2	5	B	20	R
115	0	3	3	R	3	0	3	R	2	1	3	R	1	2	3	R	2	1	3	R	15	R
116	1	1	2	D	1	2	3	R	3	0	3	R	3	2	5	B	1	4	5	B	18	R
117	2	1	3	R	2	1	3	R	3	3	6	B	1	1	2	D	2	2	4	R	18	R
118	0	2	2	D	2	3	5	B	4	1	5	B	1	2	3	R	3	2	5	B	20	R
119	0	1	1	D	3	1	4	R	3	1	4	R	3	4	7	E	2	1	3	R	19	R
120	0	0	0	D	1	2	3	R	3	0	3	R	1	3	4	R	1	3	4	R	14	R
121	1	1	2	D	0	1	1	D	2	1	3	R	4	2	6	B	2	0	2	D	14	R
122	1	4	5	B	2	3	5	B	4	1	5	B	1	2	3	R	2	2	4	R	22	B

123	0	0	0	D	3	0	3	R	3	2	5	B	3	3	6	B	1	1	2	D	16	R
124	0	1	1	D	1	3	4	R	4	1	5	B	1	4	5	B	2	3	5	B	20	R
125	1	0	1	D	2	1	3	R	2	1	3	R	3	2	5	B	3	2	5	B	17	R
126	1	1	2	D	3	3	6	B	3	1	4	R	1	3	4	R	2	1	3	R	19	R
127	1	1	2	D	1	1	2	D	3	2	5	B	4	4	8	E	1	4	5	B	22	B
128	0	2	2	D	3	2	5	B	4	0	4	R	3	2	5	B	0	3	3	R	19	R
129	0	1	1	D	2	0	2	D	3	1	4	R	1	1	2	D	1	4	5	B	14	R
130	0	0	0	D	1	4	5	B	2	1	3	R	1	2	3	R	2	1	3	R	14	R
131	0	1	1	D	1	1	2	D	3	0	3	R	1	3	4	R	1	3	4	R	14	R
132	1	1	2	D	2	2	4	R	3	1	4	R	3	4	7	E	2	2	4	R	21	B
133	2	0	2	D	1	1	2	D	4	1	5	B	1	3	4	R	0	4	4	R	17	R
134	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	3	5	B	17	R
135	0	0	0	D	1	2	3	R	4	3	7	E	1	3	4	R	1	2	3	R	17	R
136	1	1	2	D	2	0	2	D	2	0	2	D	3	2	5	B	2	1	3	R	14	R
137	2	3	5	B	3	1	4	R	3	1	4	R	1	3	4	R	1	3	4	R	21	B
138	0	0	0	D	1	2	3	R	3	4	7	E	3	2	5	B	3	2	5	B	20	R
139	1	1	2	D	2	3	5	B	4	1	5	B	1	2	3	R	2	3	5	B	20	R
140	0	0	0	D	3	1	4	R	4	1	5	B	1	1	2	D	2	4	6	B	17	R
141	2	1	3	R	1	2	3	R	3	2	5	B	3	2	5	B	1	1	2	D	18	R
142	1	1	2	D	2	1	3	R	2	1	3	R	1	3	4	R	2	3	5	B	17	R
143	0	0	0	D	1	1	2	D	4	1	5	B	4	4	8	E	2	2	4	R	19	R
144	1	1	2	D	2	3	5	B	3	1	4	R	1	3	4	R	3	1	4	R	19	R
145	1	1	2	D	3	1	4	R	4	0	4	R	1	2	3	R	1	3	4	R	17	R
146	0	0	0	D	1	1	2	D	3	1	4	R	3	0	3	R	1	0	1	D	10	D
147	1	1	2	D	2	2	4	R	3	3	6	B	1	4	5	B	2	2	4	R	21	B
148	1	1	2	D	1	1	2	D	4	1	5	B	3	2	5	B	1	1	2	D	16	R
149	0	0	0	D	2	2	4	R	2	1	3	R	1	3	4	R	2	3	5	B	16	R
150	3	1	4	R	1	3	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	2	4	R	19	R
151	1	0	1	D	2	0	2	D	3	1	4	R	3	2	5	B	1	1	2	D	14	R
152	0	1	1	D	3	3	6	B	4	1	5	B	1	3	4	R	0	4	4	R	20	R
153	2	1	3	R	1	1	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	2	3	5	B	17	R
154	1	0	1	D	2	1	3	R	2	0	2	D	3	4	7	E	2	1	3	R	16	R
155	0	2	2	D	1	4	5	B	3	1	4	R	1	3	4	R	1	2	3	R	18	R

156	1	1	2	D	2	1	3	R	3	3	6	B	3	2	5	B	1	3	4	R	20	R
157	0	0	0	D	1	2	3	R	4	1	5	B	1	1	2	D	2	4	6	B	16	R
158	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	1	3	R	15	R
159	0	3	3	R	0	1	1	D	3	1	4	R	3	4	7	E	1	2	3	R	18	R
160	0	1	1	D	2	3	5	B	2	0	2	D	1	3	4	R	2	3	5	B	17	R
161	1	0	1	D	2	2	4	R	3	1	4	R	3	2	5	B	3	4	7	E	21	B
162	1	1	2	D	1	1	2	D	4	1	5	B	1	4	5	B	2	1	3	R	17	R
163	2	0	2	D	2	3	5	B	3	1	4	R	4	2	6	B	2	2	4	R	21	B
164	1	2	3	R	3	0	3	R	4	1	5	B	1	3	4	R	1	1	2	D	17	R
165	3	1	4	R	1	1	2	D	3	0	3	R	1	4	5	B	2	3	5	B	19	R
166	1	1	2	D	2	2	4	R	2	1	3	R	3	2	5	B	2	4	6	B	20	R
167	3	1	4	R	3	1	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	1	3	4	R	19	R
168	1	0	1	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	3	4	R	2	1	3	R	15	R
169	3	1	4	R	1	2	3	R	4	1	5	B	1	4	5	B	4	3	7	E	24	B
170	2	0	2	D	2	3	5	B	3	1	4	R	1	2	3	R	2	2	4	R	18	R
171	1	1	2	D	3	1	4	R	4	0	4	R	1	4	5	B	1	0	1	D	16	R
172	3	0	3	R	2	4	6	B	2	1	3	R	1	3	4	R	2	3	5	B	21	B
173	1	1	2	D	1	2	3	R	3	1	4	R	1	4	5	B	1	2	3	R	17	R
174	3	1	4	R	4	1	5	B	4	1	5	B	3	2	5	B	2	3	5	B	24	B
175	4	2	6	B	3	3	6	B	3	1	4	R	1	3	4	R	1	4	5	B	25	B
176	1	1	2	D	1	2	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	0	2	2	D	14	R
177	2	0	2	D	2	1	3	R	2	0	2	D	1	4	5	B	2	3	5	B	17	R
178	3	1	4	R	1	3	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	0	2	D	17	R
179	1	1	2	D	2	1	3	R	4	1	5	B	3	3	6	B	1	1	2	D	18	R
180	3	1	4	R	2	0	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	4	3	7	E	20	R
181	1	3	4	R	4	1	5	B	4	1	5	B	1	4	5	B	1	4	5	B	24	B
182	2	1	3	R	1	2	3	R	3	0	3	R	1	3	4	R	2	2	4	R	17	R
183	1	0	1	D	4	1	5	B	2	1	3	R	1	2	3	R	1	1	2	D	14	R
184	3	1	4	R	2	4	6	B	3	1	4	R	4	2	6	B	0	3	3	R	23	B
185	1	0	1	D	3	1	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	4	6	B	18	R
186	3	1	4	R	1	2	3	R	4	1	5	B	3	4	7	E	2	2	4	R	23	B
187	1	1	2	D	3	1	4	R	3	1	4	R	1	3	4	R	1	1	2	D	16	R
188	1	1	2	D	1	1	2	D	2	0	2	D	4	4	8	E	2	3	5	B	19	R

189	3	0	3	R	2	2	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	1	2	3	R	17	R
190	1	1	2	D	1	1	2	D	3	1	4	R	1	4	5	B	2	0	2	D	15	R
191	2	0	2	D	2	2	4	R	4	3	7	E	3	2	5	B	1	2	3	R	21	B
192	1	2	3	R	2	0	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	2	2	4	R	16	R
193	1	0	1	D	4	1	5	B	2	0	2	D	1	3	4	R	2	3	5	B	17	R
194	4	1	5	B	1	1	2	D	3	1	4	R	1	4	5	B	1	4	5	B	21	B
195	2	0	2	D	3	2	5	B	4	2	6	B	3	2	5	B	2	2	4	R	22	B
196	1	3	4	R	2	0	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	2	3	5	B	18	R
197	1	1	2	D	3	1	4	R	3	1	4	R	1	4	5	B	1	2	3	R	18	R
198	4	0	4	R	1	3	4	R	2	0	2	D	4	3	7	E	2	3	5	B	22	B
199	1	1	2	D	3	1	4	R	4	1	5	B	1	2	3	R	2	4	6	B	20	R
200	2	0	2	D	1	4	5	B	2	2	4	R	1	2	3	R	0	2	2	D	16	R
201	4	1	5	B	2	1	3	R	3	3	6	B	1	4	5	B	2	2	4	R	23	B
202	1	1	2	D	1	3	4	R	4	1	5	B	1	2	3	R	1	3	4	R	18	R
203	2	1	3	R	2	3	5	B	2	0	2	D	3	1	4	R	2	2	4	R	18	R
204	4	0	4	R	3	1	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	0	2	D	17	R
205	1	1	2	D	1	0	1	D	3	1	4	R	1	3	4	R	1	1	2	D	13	R
206	2	1	3	R	2	1	3	R	4	2	6	B	0	4	4	R	2	3	5	B	21	B
207	1	1	2	D	3	3	6	B	3	1	4	R	4	2	6	B	2	1	3	R	21	B
208	4	2	6	B	1	1	2	D	3	1	4	R	1	3	4	R	1	4	5	B	21	B
209	1	0	1	D	2	3	5	B	2	1	3	R	3	2	5	B	0	1	1	D	15	R
210	1	1	2	D	4	1	5	B	3	0	3	R	1	2	3	R	2	3	5	B	18	R
211	2	0	2	D	1	1	2	D	4	1	5	B	1	4	5	B	4	0	4	R	18	R
212	1	1	2	D	2	1	3	R	2	2	4	R	1	2	3	R	1	2	3	R	15	R
213	1	0	1	D	1	3	4	R	3	1	4	R	4	3	7	E	2	1	3	R	19	R

Fuente : Cuestionario
Elaboración : Tesista

BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%
Excelente (7-8)	0	0.0

DIMENSIÓN 2	fi	%
Excelente (7-8)	3	0

DIMENSIÓN 3	fi	%
Excelente (7-8)	8	0

Bueno (5 – 6)	9	0.0
Regular (3– 4)	53	0.2
Deficiente (0 – 2)	151	0.7

Bueno (5 – 6)	40	0.2
Regular (3– 4)	56	0.3
Deficiente (0 – 2)	114	0.5

Bueno (5 – 6)	59	0.3
Regular (3– 4)	123	0.6
Deficiente (0 – 2)	23	0.1

DIMENSIÓN 4	fi	%
Excelente (7 –8)	20	0.1
Bueno (5 – 6)	71	0.3
Regular (3– 4)	107	0.5
Deficiente (0 – 2)	16	0.1

DIMENSIÓN 5	fi	%
Excelente (7 –8)	8	0
Bueno (5 – 6)	64	0.3
Regular (3– 4)	93	0.4
Deficiente (0 – 2)	48	0.2

GENERAL	fi	%
Excelente (31 –40)	0	0
Bueno (21 – 30)	42	0.2
Regular (11– 20)	169	0.8
Deficiente (0 – 10)	2	0

TABLA N° 02

TABLA GENERAL SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO, PERIODO - 2018.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																				General		
N° DE USUARIOS	Calidad Funcional Recibida		Puntaje	Nivel	Calidad Técnica Percibida		Puntaje	Nivel	Valor Percibido		Puntaje	Nivel	Confianza		Puntaje	Nivel	Expectativo		Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2			3	4			5	6			7	8			9	10				
	1	1	0	1	D	1	1	2	D	2	1	3	R	2	2	4	R	0	2	0	R	10
2	1	1	2	D	2	0	2	D	3	0	3	R	1	2	3	R	1	1	2	D	12	R
3	3	1	4	R	1	1	2	D	3	3	6	B	2	3	5	B	0	2	2	D	19	R
4	0	0	0	D	2	2	4	R	2	1	3	R	3	1	4	R	2	0	2	D	13	R
5	1	1	2	D	1	1	2	D	3	0	3	R	1	3	4	R	4	3	7	E	18	R
6	3	0	3	R	0	3	3	R	4	4	8	E	0	2	2	D	0	2	2	D	18	R
7	0	1	1	D	2	1	3	R	2	0	2	D	2	4	6	B	2	4	6	B	18	R
8	1	1	2	D	1	1	2	D	3	4	7	E	4	0	4	R	4	1	5	B	20	R
9	4	0	4	R	2	2	4	R	3	3	6	B	1	2	3	R	1	3	4	R	21	B

10	0	1	1	D	1	3	4	R	1	0	1	D	4	2	6	B	3	1	4	R	16	R
11	1	1	2	D	2	2	4	R	3	2	5	B	0	3	3	R	0	3	3	R	17	R
12	3	1	4	R	3	1	4	R	3	1	4	R	2	2	4	R	1	2	3	R	19	R
13	2	1	3	R	1	4	5	B	4	3	7	E	3	1	4	R	3	0	3	R	22	B
14	3	0	3	R	2	0	2	D	2	1	3	R	1	2	3	R	2	2	4	R	15	R
15	0	1	1	D	0	1	1	D	3	2	5	B	4	2	6	B	4	1	5	B	18	R
16	1	1	2	D	2	1	3	R	3	0	3	R	1	1	2	D	3	2	5	B	15	R
17	2	1	3	R	1	2	3	R	4	3	7	E	2	3	5	B	0	1	1	D	19	R
18	0	2	2	D	2	3	5	B	3	1	4	R	1	2	3	R	2	2	4	R	18	R
19	1	1	2	D	2	2	4	R	2	1	3	R	0	3	3	R	1	2	3	R	15	R
20	0	0	0	D	2	1	3	R	3	0	3	R	1	0	1	D	2	0	2	D	9	D
21	1	1	2	D	1	2	3	R	3	2	5	B	2	2	4	R	3	2	5	B	19	R
22	3	1	4	R	2	1	3	R	1	1	2	D	0	1	1	D	1	3	4	R	14	R
23	2	1	3	R	3	1	4	R	3	4	7	E	3	2	5	B	2	1	3	R	22	B
24	0	1	1	D	2	0	2	D	2	0	2	D	1	3	4	R	2	2	4	R	13	R
25	4	0	4	R	3	1	4	R	3	1	4	R	4	1	5	B	4	3	7	E	24	B
26	1	1	2	D	1	2	3	R	4	1	5	B	2	2	4	R	0	1	1	D	15	R
27	2	2	4	R	2	4	6	B	2	2	4	R	0	2	2	D	3	2	5	B	21	B
28	3	1	4	R	4	1	5	B	4	1	5	B	3	3	6	B	2	4	6	B	26	B
29	0	0	0	D	1	3	4	R	3	3	6	B	1	2	3	R	1	0	1	D	14	R
30	1	1	2	D	0	0	0	D	3	0	3	R	2	3	5	B	1	2	3	R	13	R
31	0	0	0	D	2	1	3	R	2	1	3	R	0	1	1	D	2	1	3	R	10	D
32	2	1	3	R	2	2	4	R	4	4	8	E	1	2	3	R	0	1	1	D	19	R
33	1	1	2	D	1	1	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	3	2	5	B	16	R
34	0	1	1	D	3	1	4	R	4	2	6	B	3	3	6	B	2	4	6	B	23	B
35	1	0	1	D	1	2	3	R	2	0	2	D	0	3	3	R	3	1	4	R	13	R
36	2	2	4	R	3	0	3	R	2	1	3	R	2	0	2	D	1	2	3	R	15	R
37	1	1	2	D	2	1	3	R	4	1	5	B	4	3	7	E	2	3	5	B	22	B
38	0	1	1	D	4	2	6	B	3	1	4	R	4	2	6	B	0	0	0	D	17	R
39	1	1	2	D	1	3	4	R	3	1	4	R	1	3	4	R	3	2	5	B	19	R
40	2	0	2	D	2	1	3	R	3	3	6	B	3	3	6	B	2	1	3	R	20	R
41	1	1	2	D	1	2	3	R	2	0	2	D	0	1	1	D	1	2	3	R	11	R
42	1	1	2	D	1	1	2	D	3	1	4	R	2	2	4	R	4	4	8	E	20	R

43	0	1	1	D	1	0	1	D	1	0	1	D	1	3	4	R	2	1	3	R	10	D
44	2	0	2	D	2	4	6	B	3	2	5	B	3	3	6	B	0	2	2	D	21	B
45	0	1	1	D	0	1	1	D	4	1	5	B	0	2	2	D	1	3	4	R	13	R
46	1	2	3	R	3	1	4	R	3	1	4	R	3	4	7	E	2	2	4	R	22	B
47	1	1	2	D	2	4	6	B	2	2	4	R	1	2	3	R	4	0	4	R	19	R
48	0	1	1	D	1	0	1	D	3	1	4	R	2	3	5	B	1	2	3	R	14	R
49	1	0	1	D	2	1	3	R	4	0	4	R	4	3	7	E	2	1	3	R	18	R
50	0	1	1	D	2	2	4	R	3	1	4	R	0	1	1	D	0	4	4	R	14	R
51	1	2	3	R	3	0	3	R	2	4	6	B	4	4	8	E	3	2	5	B	25	B
52	2	1	3	R	2	1	3	R	4	1	5	B	2	2	4	R	2	1	3	R	18	R
53	1	1	2	D	1	3	4	R	4	4	8	E	1	2	3	R	1	2	3	R	20	R
54	3	0	3	R	3	2	5	B	3	1	4	R	4	0	4	R	2	3	5	B	21	B
55	1	1	2	D	2	1	3	R	4	2	6	B	1	3	4	R	1	2	3	R	18	R
56	1	1	2	D	1	4	5	B	4	2	6	B	2	4	6	B	0	0	0	D	19	R
57	2	1	3	R	4	1	5	B	2	1	3	R	0	2	2	D	4	2	6	B	19	R
58	1	2	3	R	2	2	4	R	4	3	7	E	3	1	4	R	3	4	7	E	25	B
59	1	0	1	D	2	1	3	R	1	0	1	D	3	3	6	B	2	1	3	R	14	R
60	1	1	2	D	0	0	0	D	3	1	4	R	3	2	5	B	3	1	4	R	15	R
61	0	1	1	D	2	1	3	R	3	4	7	E	0	3	3	R	1	2	3	R	17	R
62	2	1	3	R	1	4	5	B	3	1	4	R	1	2	3	R	2	3	5	B	20	R
63	1	1	2	D	4	2	6	B	2	0	2	D	3	2	5	B	3	3	6	B	21	B
64	0	0	0	D	2	1	3	R	3	3	6	B	2	1	3	R	2	2	4	R	16	R
65	1	1	2	D	1	1	2	D	3	1	4	R	0	2	2	D	1	1	2	D	12	R
66	1	3	4	R	3	3	6	B	1	0	1	D	3	0	3	R	1	2	3	R	17	R
67	2	1	3	R	2	0	2	D	3	2	5	B	1	2	3	R	2	1	3	R	16	R
68	0	1	1	D	1	1	2	D	4	3	7	E	4	1	5	B	0	2	2	D	17	R
69	3	0	3	R	2	2	4	R	3	1	4	R	0	2	2	D	4	3	7	E	20	R
70	1	1	2	D	2	1	3	R	2	2	4	R	2	2	4	R	2	2	4	R	17	R
71	2	3	5	B	2	0	2	D	3	0	3	R	1	3	4	R	3	1	4	R	18	R
72	3	1	4	R	1	1	2	D	4	4	8	E	3	1	4	R	1	2	3	R	21	B
73	1	1	2	D	4	4	8	E	3	2	5	B	0	2	2	D	3	3	6	B	23	B
74	0	1	1	D	2	1	3	R	4	1	5	B	4	1	5	B	3	1	4	R	18	R
75	2	0	2	D	4	1	5	B	1	3	4	R	1	2	3	R	2	2	4	R	18	R

76	2	4	6	B	2	2	4	R	4	1	5	B	2	2	4	R	1	3	4	R	23	B
77	1	1	2	D	3	0	3	R	3	0	3	R	0	1	1	D	2	1	3	R	12	R
78	0	4	4	R	2	1	3	R	2	2	4	R	4	2	6	B	1	2	3	R	20	R
79	1	1	2	D	1	3	4	R	4	1	5	B	4	4	8	E	2	0	2	D	21	B
80	1	1	2	D	2	1	3	R	3	0	3	R	1	3	4	R	0	3	3	R	15	R
81	0	0	0	D	1	1	2	D	2	0	2	D	2	0	2	D	2	3	5	B	11	R
82	1	1	2	D	3	0	3	R	3	1	4	R	0	3	3	R	3	2	5	B	17	R
83	2	1	3	R	2	0	2	D	3	3	6	B	3	1	4	R	1	1	2	D	17	R
84	0	2	2	D	3	1	4	R	2	0	2	D	1	2	3	R	4	2	6	B	17	R
85	3	1	4	R	1	2	3	R	4	3	7	E	3	3	6	B	2	1	3	R	23	B
86	1	1	2	D	0	1	1	D	3	1	4	R	0	1	1	D	1	3	4	R	12	R
87	2	0	2	D	2	0	2	D	2	0	2	D	1	2	3	R	3	2	5	B	14	R
88	0	1	1	D	2	1	3	R	3	1	4	R	2	3	5	B	2	1	3	R	16	R
89	1	1	2	D	3	2	5	B	4	1	5	B	1	2	3	R	0	2	2	D	17	R
90	2	2	4	R	2	4	6	B	2	1	3	R	2	3	5	B	3	3	6	B	24	B
91	0	1	1	D	1	1	2	D	3	0	3	R	1	2	3	R	1	0	1	D	10	D
92	3	0	3	R	4	4	8	E	4	1	5	B	0	1	1	D	3	3	6	B	23	B
93	1	1	2	D	2	2	4	R	2	1	3	R	1	2	3	R	2	2	4	R	16	R
94	2	1	3	R	3	1	4	R	4	0	4	R	3	1	4	R	1	1	2	D	17	R
95	1	3	4	R	2	1	3	R	3	3	6	B	1	2	3	R	3	2	5	B	21	B
96	0	1	1	D	1	0	1	D	4	3	7	E	2	0	2	D	1	3	4	R	15	R
97	1	1	2	D	2	3	5	B	3	1	4	R	4	2	6	B	2	1	3	R	20	R
98	2	0	2	D	2	0	2	D	4	1	5	B	0	2	2	D	0	2	2	D	13	R
99	1	1	2	D	3	1	4	R	3	0	3	R	1	2	3	R	3	2	5	B	17	R
100	0	1	1	D	2	2	4	R	4	2	6	B	2	2	4	R	1	2	3	R	18	R
101	2	2	4	R	1	1	2	D	3	0	3	R	3	1	4	R	3	1	4	R	17	R
102	1	1	2	D	3	0	3	R	3	1	4	R	2	2	4	R	1	2	3	R	16	R
103	2	0	2	D	2	4	6	B	2	0	2	D	1	2	3	R	2	1	3	R	16	R
104	3	1	4	R	3	1	4	R	4	1	5	B	3	1	4	R	0	2	2	D	19	R
105	2	1	3	R	1	4	5	B	3	2	5	B	0	2	2	D	3	1	4	R	19	R
106	0	0	0	D	0	1	1	D	4	0	4	R	1	2	3	R	2	3	5	B	13	R
107	1	1	2	D	2	0	2	D	2	1	3	R	2	1	3	R	1	2	3	R	13	R
108	0	1	1	D	1	1	2	D	4	3	7	E	1	2	3	R	3	3	6	B	19	R

109	2	0	2	D	3	2	5	B	3	0	3	R	2	2	4	R	2	1	3	R	17	R
110	3	2	5	B	1	0	1	D	1	2	3	R	2	3	5	B	3	2	5	B	19	R
111	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	0	1	D	1	2	3	R	13	R
112	0	1	1	D	3	3	6	B	4	0	4	R	3	2	5	B	3	0	3	R	19	R
113	1	1	2	D	2	1	3	R	2	1	3	R	1	1	2	D	0	2	2	D	12	R
114	3	1	4	R	2	1	3	R	4	2	6	B	3	3	6	B	4	2	6	B	25	B
115	2	0	2	D	2	1	3	R	3	0	3	R	0	2	2	D	2	1	3	R	13	R
116	1	1	2	D	1	0	1	D	2	3	5	B	2	1	3	R	3	2	5	B	16	R
117	3	1	4	R	3	1	4	R	3	1	4	R	3	2	5	B	1	4	5	B	22	B
118	2	0	2	D	1	3	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	1	3	R	16	R
119	1	1	2	D	3	2	5	B	1	0	1	D	2	2	4	R	3	2	5	B	17	R
120	2	1	3	R	2	3	5	B	3	3	6	B	1	1	2	D	1	3	4	R	20	R
121	1	1	2	D	1	1	2	D	3	1	4	R	2	2	4	R	2	0	2	D	14	R
122	0	0	0	D	3	0	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	0	3	3	R	13	R
123	2	1	3	R	1	1	2	D	2	1	3	R	0	1	1	D	3	2	5	B	14	R
124	1	1	2	D	2	3	5	B	4	0	4	R	1	2	3	R	3	2	5	B	19	R
125	1	1	2	D	3	0	3	R	3	1	4	R	3	1	4	R	2	3	5	B	18	R
126	2	0	2	D	2	1	3	R	4	2	6	B	2	2	4	R	1	1	2	D	17	R
127	1	1	2	D	0	1	1	D	2	1	3	R	1	0	1	D	3	2	5	B	12	R
128	2	2	4	R	2	3	5	B	2	1	3	R	3	2	5	B	1	3	4	R	21	B
129	1	1	2	D	1	0	1	D	3	0	3	R	4	2	6	B	4	2	6	B	18	R
130	1	0	1	D	3	1	4	R	0	2	2	D	1	1	2	D	2	3	5	B	14	R
131	2	1	3	R	2	1	3	R	4	1	5	B	2	4	6	B	0	0	0	D	17	R
132	4	1	5	B	3	3	6	B	3	1	4	R	1	2	3	R	3	2	5	B	23	B
133	2	3	5	B	1	2	3	R	3	0	3	R	0	1	1	D	2	3	5	B	17	R
134	1	0	1	D	2	4	6	B	2	2	4	R	1	4	5	B	3	1	4	R	20	R
135	4	2	6	B	1	1	2	D	3	1	4	R	3	2	5	B	4	2	6	B	23	B
136	1	1	2	D	3	1	4	R	2	0	2	D	2	1	3	R	3	3	6	B	17	R
137	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	1	2	3	R	2	2	4	R	16	R
138	0	1	1	D	1	1	2	D	4	3	7	E	1	1	2	D	3	1	4	R	16	R
139	1	0	1	D	3	0	3	R	3	1	4	R	4	3	7	E	3	2	5	B	20	R
140	2	1	3	R	2	2	4	R	4	0	4	R	3	2	5	B	0	0	0	D	16	R
141	3	0	3	R	2	1	3	R	2	2	4	R	0	0	0	D	3	3	6	B	16	R

142	1	1	2	D	1	3	4	R	3	3	6	B	4	2	6	B	4	2	6	B	24	B
143	2	1	3	R	1	1	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	2	3	5	B	17	R
144	4	0	4	R	0	1	1	D	4	1	5	B	2	1	3	R	3	1	4	R	17	R
145	1	1	2	D	2	0	2	D	1	1	2	D	1	2	3	R	4	2	6	B	15	R
146	1	3	4	R	1	1	2	D	4	0	4	R	3	3	6	B	1	4	5	B	21	B
147	2	0	2	D	2	2	4	R	3	1	4	R	2	1	3	R	2	2	4	R	17	R
148	3	3	6	B	2	3	5	B	2	1	3	R	1	3	4	R	3	4	7	E	25	B
149	1	0	1	D	3	0	3	R	3	1	4	R	2	2	4	R	1	0	1	D	13	R
150	2	1	3	R	1	1	2	D	3	3	6	B	1	2	3	R	1	4	5	B	19	R
151	4	1	5	B	3	2	5	B	4	1	5	B	3	1	4	R	3	1	4	R	23	B
152	1	1	2	D	1	3	4	R	3	1	4	R	2	2	4	R	0	2	2	D	16	R
153	2	1	3	R	2	1	3	R	1	0	1	D	3	0	3	R	2	2	4	R	14	R
154	1	0	1	D	1	3	4	R	3	2	5	B	2	2	4	R	3	4	7	E	21	B
155	3	1	4	R	2	2	4	R	4	3	7	E	1	2	3	R	1	1	2	D	20	R
156	1	1	2	D	2	1	3	R	3	1	4	R	3	2	5	B	3	2	5	B	19	R
157	1	2	3	R	3	3	6	B	4	0	4	R	3	1	4	R	4	1	5	B	22	B
158	0	1	1	D	2	1	3	R	3	2	5	B	2	2	4	R	1	2	3	R	16	R
159	1	0	1	D	3	4	7	E	2	1	3	R	1	3	4	R	3	2	5	B	20	R
160	2	1	3	R	1	1	2	D	3	0	3	R	3	1	4	R	2	2	4	R	16	R
161	1	3	4	R	2	2	4	R	4	1	5	B	3	2	5	B	0	0	0	D	18	R
162	1	1	2	D	3	3	6	B	3	1	4	R	2	1	3	R	3	2	5	B	20	R
163	3	0	3	R	3	2	5	B	3	0	3	R	1	2	3	R	3	1	4	R	18	R
164	2	1	3	R	1	1	2	D	1	1	2	D	3	2	5	B	1	2	3	R	15	R
165	1	1	2	D	1	1	2	D	3	2	5	B	3	2	5	B	4	3	7	E	21	B
166	4	0	4	R	2	3	5	B	2	1	3	R	2	1	3	R	3	2	5	B	20	R
167	2	0	2	D	1	1	2	D	3	2	5	B	1	2	3	R	2	3	5	B	17	R
168	1	1	2	D	0	1	1	D	4	1	5	B	3	2	5	B	4	2	6	B	19	R
169	1	0	1	D	2	2	4	R	3	1	4	R	2	2	4	R	3	1	4	R	17	R
170	2	1	3	R	1	3	4	R	2	1	3	R	2	1	3	R	1	3	4	R	17	R
171	4	3	7	E	2	1	3	R	4	3	7	E	4	2	6	B	4	2	6	B	29	B
172	1	0	1	D	1	2	3	R	3	1	4	R	1	1	2	D	3	3	6	B	16	R
173	2	2	4	R	3	1	4	R	3	4	7	E	2	2	4	R	3	0	3	R	22	B
174	1	0	1	D	1	3	4	R	4	1	5	B	1	0	1	D	2	3	5	B	16	R

175	3	1	4	R	2	1	3	R	0	0	0	D	3	2	5	B	4	2	6	B	18	R
176	1	0	1	D	3	1	4	R	4	1	5	B	2	2	4	R	1	1	2	D	16	R
177	3	0	3	R	1	2	3	R	3	2	5	B	3	1	4	R	3	4	7	E	22	B
178	3	1	4	R	3	1	4	R	3	1	4	R	1	2	3	R	4	3	7	E	22	B
179	1	1	2	D	2	1	3	R	4	1	5	B	3	2	5	B	1	2	3	R	18	R
180	4	3	7	E	1	2	3	R	3	1	4	R	2	1	3	R	4	4	8	E	25	B
181	2	0	2	D	2	4	6	B	3	3	6	B	3	2	5	B	4	2	6	B	25	B
182	1	1	2	D	1	1	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	3	0	3	R	14	R
183	0	3	3	R	3	2	5	B	2	1	3	R	2	3	5	B	1	3	4	R	20	R
184	4	1	5	B	1	3	4	R	3	1	4	R	1	1	2	D	3	2	5	B	20	R
185	1	4	5	B	1	1	2	D	4	2	6	B	3	3	6	B	3	2	5	B	24	B
186	4	0	4	R	2	1	3	R	3	1	4	R	2	2	4	R	4	1	5	B	20	R
187	1	1	2	D	0	1	1	D	4	4	8	E	1	2	3	R	2	2	4	R	18	R
188	3	3	6	B	1	2	3	R	3	1	4	R	3	2	5	B	3	3	6	B	24	B
189	1	1	2	D	2	1	3	R	4	2	6	B	1	1	2	D	3	2	5	B	18	R
190	1	1	2	D	3	2	5	B	2	1	3	R	3	2	5	B	3	4	7	E	22	B
191	2	2	4	R	2	1	3	R	3	2	5	B	2	2	4	R	3	0	3	R	19	R
192	1	0	1	D	3	1	4	R	2	1	3	R	3	2	5	B	1	3	4	R	17	R
193	0	1	1	D	1	3	4	R	3	3	6	B	1	3	4	R	3	2	5	B	20	R
194	1	1	2	D	2	1	3	R	0	1	1	D	1	1	2	D	3	3	6	B	14	R
195	1	0	1	D	3	3	6	B	3	1	4	R	3	2	5	B	4	2	6	B	22	B
196	2	1	3	R	1	1	2	D	3	2	5	B	2	2	4	R	3	3	6	B	20	R
197	1	0	1	D	3	2	5	B	2	2	4	R	1	2	3	R	3	1	4	R	17	R
198	1	1	2	D	2	3	5	B	4	3	7	E	3	1	4	R	4	4	8	E	26	B
199	3	4	7	E	1	1	2	D	3	1	4	R	1	2	3	R	4	2	6	B	22	B
200	2	0	2	D	2	2	4	R	4	3	7	E	4	1	5	B	3	0	3	R	21	B
201	1	0	1	D	0	1	1	D	3	1	4	R	2	3	5	B	3	2	5	B	16	R
202	1	1	2	D	1	3	4	R	3	3	6	B	1	2	3	R	4	3	7	E	22	B
203	4	2	6	B	2	2	4	R	2	2	4	R	1	3	4	R	3	2	5	B	23	B
204	2	0	2	D	1	1	2	D	4	1	5	B	2	2	4	R	3	3	6	B	19	R
205	1	1	2	D	3	1	4	R	3	2	5	B	1	3	4	R	3	2	5	B	20	R
206	2	0	2	D	0	1	1	D	2	4	6	B	3	2	5	B	3	3	6	B	20	R
207	1	1	2	D	2	2	4	R	4	1	5	B	1	1	2	D	4	2	6	B	19	R

208	4	0	4	R	1	1	2	D	3	2	5	B	1	2	3	R	3	3	6	B	20	R
209	0	1	1	D	3	2	5	B	0	1	1	D	3	3	6	B	3	2	5	B	18	R
210	1	0	1	D	2	1	3	R	4	3	7	E	2	2	4	R	4	3	7	E	22	B
211	2	1	3	R	1	1	2	D	3	2	5	B	3	2	5	B	3	2	5	B	20	R
212	4	0	4	R	0	1	1	D	2	2	4	R	1	1	2	D	4	3	7	E	18	R
213	1	0	1	D	2	1	3	R	3	1	4	R	2	1	3	R	4	2	6	B	17	R

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Tesista

BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%
Excelente (7 –8)	4	0
Bueno (5 – 6)	7	0
Regular (3– 4)	68	0.3
Deficiente (0 – 2)	134	0.6

DIMENSIÓN 2	fi	%
Excelente (7 –8)	3	0
Bueno (5 – 6)	41	0
Regular (3– 4)	109	1
Deficiente (0 – 2)	60	0

DIMENSIÓN 3	fi	%
Excelente (7 –8)	24	0.1
Bueno (5 – 6)	60	0.3
Regular (3– 4)	107	0.5
Deficiente (0 – 2)	22	0.1

DIMENSIÓN 4	fi	%
Excelente (7 –8)	6	0
Bueno (5 – 6)	57	0.3
Regular (3– 4)	114	0.5
Deficiente (0 – 2)	36	0.2

DIMENSIÓN 5	fi	%
Excelente (7 –8)	17	0
Bueno (5 – 6)	81	0
Regular (3– 4)	84	0
Deficiente (0 – 2)	31	0

GENERAL	fi	%
Excelente (31 –40)	0	0
Bueno (21 – 30)	50	0.2
Regular (11– 20)	157	0.7
Deficiente (0 – 10)	6	0

NOTA BIOGRÁFICA

Mi nombre es Maryhelen Diana Santos Nieto, tengo 29 años de edad, nací el 11 de enero de 1992 en la ciudad de Huánuco, actualmente vivo con mi madre Manuela Nieto Cisneros y mi hermano Juan Manuel Santos Nieto, soy administradora de profesión, opté el grado en año 2015 y me colegié en el año 2016; mi estudio universitario lo realicé en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco “UNHEVAL”.

Inicié mis labores en el sistema financiero tales como en la Caja Santa y la Cooperativa Shefa, posterior a ello laboré en el Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Pasco en el año 2016 durante 8 meses en el cargo de especialista de Gestión de Indicadores y actualmente en la misma institución, pero en el Distrito Fiscal de la Selva Central en el cargo de Analista de Gestión de Indicadores desde el año 2019 hasta la fecha.

Estoy muy contenta de culminar la presente investigación ya que tiene por finalidad fortalecer competencias en los trabajadores orientados a mejorar la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **lunes 21 DE JUNIO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Josue CANCHARI DE LA CRUZ	Presidente
Mg. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ	Secretario
Mg. Roque VALDIVIA JARA	Vocal

Asesor de tesis: Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS (RESOLUCIÓN N° 1004-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Doña, Maryhelen Diana SANTOS NIETO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "**CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO - 2018**".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las **observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de *diecisiete* (*17*)
 Equivalente a *muy bueno*, por lo que se declara *aprobado*
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *19:20* horas de 18 de junio de 2021.

 SECRETARIO DNI N° <i>22410408</i>	 PRESIDENTE DNI N° <i>80089687</i>	 VOCAL DNI N° <i>22440624</i>
---	---	--

Legenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01105-2021-UNHEVALEPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACION PERSONAL

Apellidos y Nombres: SANTOS NIETO MARYHELEN DIANA

DNI: 70791039

Correo electrónico: diana_sni@hotmail.com

Celular: 967655876

Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
MAESTRÍA : GERENCIA PÚBLICA

Grado Académico Obtenido

MAESTRO

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO PERIODO-2018

Tipo de acceso que autoriza el autor:

MARCAR	CATEGORIA DE ACCESO	DESCRIPCION DE ACCESO
X	PÚBLICO	Es publico y accesible el documento a texto completo a cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con i información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "publico" a través de la presente autorizo de manera gratuita al repositorio institucional - UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "restringida", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

.....

Asimismo pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1año () 2años () 3años (X) 4años

Luego del periodo señalado por usted(es) automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha De Firma



 FIRMA DEL AUTOR