

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN**



**T003\_31165960\_M**

---

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) –  
ANDAHUAYLAS, 2016.**

---

Tesis presentada por el:

**Br. ALFREDO PORRAS OSEDA**

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN:  
GERENCIA DE LA EDUCACIÓN

**Asesor: Dr. RAÚL ABARCA ASTETE**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo establecer la influencia de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Andahuaylas. Es importante mencionar que la satisfacción del usuario debe estar con relación al servicio prestado por la UGEL a través de sus distintos servicios, lo cual se ajusta a lo que espera el usuario, además de superar sus expectativas; para lo cual es evidente el manejo adecuado de la comunicación entre el trabajador o responsable de la atención y los usuarios.

El estudio responde al tipo de investigación descriptiva, correlacional, transversal, la población está representada por todos los usuarios de la UGEL Andahuaylas y la muestra representa a los usuarios que son directamente dependientes con relación a la actividad educativa, la que asciende a un total de 195 usuarios que han realizados trámites en la UGEL. La técnica de recolección de datos corresponde a la encuesta y el instrumento a la escala de percepción tipo Likert. En el caso de los resultados estos han sido procesados mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales denominado SPSS versión 22, siendo analizados con el contraste estadístico respectivo.

Producto del análisis estadístico los resultados establecen que la calidad del servicio ofrecido y realizado por la UGEL Andahuaylas directamente influye en la satisfacción del usuario, además es necesario mejorar la calidad de las interacciones, calidad del resultado y el equipamiento adecuado del ambiente físico para obtener mejores niveles de satisfacción de los usuarios, esto se confirma por los resultados del coeficiente de correlación de Pearson  $R=0.920$ , cuya probabilidad del error es significativa al nivel de significancia del 5%.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del servicio, Unidad de Gestión Educativa Local.