

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“La calidad de atención y su relación con la satisfacción de
los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: Raraz Arias, Jackeline Cyntia

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

D

H

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72699948

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N.º	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X
3	Acuña Vega, Gabriel Esteban	Maestro en gerencia pública	73797568	0009-0007-4569-2273

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:45 horas del día 15 del mes de junio del año 2026**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez
Mtro. Richard Callan Bacilio
Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN No 249-2025-D-FCEMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UGEL PACHITEA, HUÁNUCO – 2023"**, presentada por la Bachiller, **RARAZ ARIAS, Jackeline Cyntia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:36 horas del día **15 del mes de junio del año 2026**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DNI: 06180806
Código ORCID: 0000-0002-0520-8586
PRESIDENTE

Mtro. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X
SECRETARIO

Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega
DNI: 73797568
Código ORCID: 0009-0007-4569-2273
VOCAL



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JACKELINE CYNTIA RARAZ ARIAS, de la investigación titulada "La calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco - 2023", con asesor(a) LUIS ALBERTO BAMBAREN MATA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 662-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 12 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 25 de marzo de 2026



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Nacional del Centro
del Peru

Trabajo del estudiante

1%



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A Dios, dador de la vida y fuerzas para poder continuar con todo este proceso educativo. De igual manera a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación para hacer de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco, a mi honorable Facultad de Ciencias Empresariales y a todos los Docentes que a lo largo de mi formación académica me impartieron sus conocimientos en el campo de la administración y en otras áreas que corresponden a mi profesión.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2 PROBLEMAS OBJETIVOS	15
1.3 OBJETIVOS	16
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES	21
2.2 BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN	23
2.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	28
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	32
2.4 HIPÓTESIS	35

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	35
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA	35
2.5 VARIABLES.....	35
2.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE.....	35
2.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE	35
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.1.1 ENFOQUE	38
3.1.2 ALCANCE O NIVEL.....	38
3.1.3 DISEÑO	38
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1 POBLACIÓN	39
3.2.2 MUESTRA.....	39
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
CAPÍTULO IV.....	42
RESULTADOS	42
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	42
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	65
CAPÍTULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	36
Tabla 2 Población	39
Tabla 3 El personal presenta una apariencia profesional y adecuada durante su atención.....	42
Tabla 4 El personal demostró interés en entender y resolver mis necesidades	42
Tabla 5 El personal mantiene el contacto visual y tiene gestos que reflejan atención y comprensión.....	44
Tabla 6 El personal muestra comprensión y respeto hacia mis opiniones ...	46
Tabla 7 El personal realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas a los problemas planteados sean efectivas	47
Tabla 8 El personal me proporciona una solución efectiva ante mis problemas	48
Tabla 9 El personal me brinda información clara y detallada sobre los procedimientos necesarios.....	50
Tabla 10 El personal demuestra un buen conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes	51
Tabla 11 Encuentra accesibles los canales de comunicación de la UGEL Pachitea cuando necesita contactarse con ellos	52
Tabla 12 El personal me brinda un servicio completo y sin errores	53
Tabla 13 El personal demuestra interés genuino en resolver mis consultas y necesidades.....	55
Tabla 14 El personal me brinda información detallada sobre los requisitos y pasos necesarios para acceder a los servicios.....	56
Tabla 15 El personal me brinda una atención cordial y respetuosa	57
Tabla 16 El personal muestra interés en comprender el contexto o la situación específica de mi solicitud.....	59
Tabla 17 El personal le da respuestas precisas a sus preguntas o inquietudes	60
Tabla 18 Durante sus trámites el personal ha mantenido la confidencialidad de la información que proporciona	61

Tabla 19 El personal toma medidas adecuadas para proteger la privacidad de su información durante el proceso de atención.....	62
Tabla 20 El personal muestra actitud cordial durante la atención	64
Tabla 21 Prueba de normalidad	65
Tabla 22 Prueba de normalidad	66
Tabla 23 Correlación de la hipótesis específica N°1	66
Tabla 24 Correlación de la hipótesis específica N°2.....	67
Tabla 25 Correlación de la hipótesis específica N°3.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El personal presenta una apariencia profesional y adecuada durante su atención.....	42
Figura 2 El personal demostró interés en entender y resolver mis necesidades	43
Figura 3 El personal mantiene el contacto visual y tiene gestos que reflejan atención y comprensión.....	45
Figura 4 El personal muestra comprensión y respeto hacia mis opiniones..	46
Figura 5 El personal realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas a los problemas planteados sean efectivas	47
Figura 6 El personal me proporciona una solución efectiva ante mis problemas	49
Figura 7 El personal me brinda información clara y detallada sobre los procedimientos necesarios.....	50
Figura 8 El personal demuestra un buen conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes	51
Figura 9 Encuentra accesibles los canales de comunicación de la UGEL Pachitea cuando necesita contactarse con ellos	52
Figura 10 El personal me brinda un servicio completo y sin errores	54
Figura 11 El personal demuestra interés genuino en resolver mis consultas y necesidades.....	55
Figura 12 El personal me brinda información detallada sobre los requisitos y pasos necesarios para acceder a los servicios.....	56
Figura 13 El personal me brinda una atención cordial y respetuosa	58
Figura 14 El personal muestra interés en comprender el contexto o la situación específica de mi solicitud.....	59
Figura 15 El personal le da respuestas precisas a sus preguntas o inquietudes	60
Figura 16 Durante sus trámites el personal ha mantenido la confidencialidad de la información que proporciona	61
Figura 17 El personal toma medidas adecuadas para proteger la privacidad de su información durante el proceso de atención	63
Figura 18 El personal muestra actitud cordial durante la atención	64

RESUMEN

La investigación titulada “La calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023” tuvo como objetivo determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 508 ciudadanos, mientras que la muestra fue de 219. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. En conclusión, se determinó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023, según la correlación de Pearson, cuyo resultado arrojó una significancia de 0.000, menor al valor p (0.05), rechazándose la hipótesis nula. Con un coeficiente de 0.745 se afirma la existencia de una correlación positiva, lo que evidencia una relación significativa entre ambas variables.

Palabras claves: Calidad, atención, satisfacción, usuarios y comportamiento.

ABSTRACT

This research, titled “The Quality of Care and Its Relationship with the Satisfaction of Users of the UGEL Pachitea, Huánuco – 2023”, aimed to determine how the quality of care is related to user satisfaction at UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. The study was applied in nature, with a quantitative approach, descriptive scope, and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 508 citizens, while the sample included 219 participants. The survey technique was used, and the questionnaire served as the research instrument. In conclusion, it was determined that the quality of care is significantly related to user satisfaction at UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. According to the Pearson correlation test, the significance value obtained (0.000) was lower than the p-value (0.05), leading to the rejection of the null hypothesis. The correlation coefficient of 0.745 confirmed a positive and significant relationship between both variables.

Keywords: Quality, attention, satisfaction, users and behavior.

INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolla en la UGEL Pachitea, ubicada en el jirón Pachitea de la ciudad de Pano, provincia de Pachitea, departamento de Huánuco. Esta institución pública tiene como propósito asegurar una educación de excelencia en todos los niveles y modalidades del sistema educativo dentro de su jurisdicción, fomentando el desarrollo integral y la construcción de la identidad y autoestima del estudiante, facilitando su integración social mediante hábitos de aprendizaje continuo acordes con los avances científicos y tecnológicos. En la UGEL Pachitea – Huánuco se identifican deficiencias en el comportamiento del personal, la respuesta a los reclamos y los procesos de comunicación.

La investigación se desarrolla conforme al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. El objetivo del estudio es responder al problema general: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023? Para ello, se aplica un instrumento de investigación vinculado a las variables de estudio. La metodología empleada está diseñada específicamente para este trabajo, lo cual permite recopilar información contrastada con la bibliografía revisada.

El informe se estructura en cinco capítulos:

El capítulo I aborda el problema de investigación, presentando la descripción del problema, la formulación general y específica, los objetivos, la justificación (teórica, práctica y metodológica), las limitaciones y la viabilidad del estudio.

El capítulo II desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como las bases teóricas, hipótesis, definiciones conceptuales, variables e indicadores.

El capítulo III expone la metodología del estudio: tipo, enfoque, nivel, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis.

El capítulo IV presenta los resultados a través de tablas y gráficos, e incluye la contrastación de hipótesis.

El capítulo V discute los resultados y formula las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de servicio no es un tema reciente en las instituciones, desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y atención al recibir un servicio o adquirir un producto, estos usuarios también buscan confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios competitivos y constante innovación por parte de las organizaciones, en respuesta, las instituciones han buscado diversas alternativas para satisfacer estas demandas. Hoy en día, existe una intensa competencia entre las instituciones por captar la atención del usuario. Convertir a un usuario en un cliente satisfecho puede ser un proceso largo, que requiere frecuentes visitas a la entidad o varias adquisiciones del producto ofrecido, dependiendo del sector en cuestión. Sin embargo, basta con un solo momento en que se rompan las políticas de calidad en el servicio para perder a ese cliente. Por lo tanto, es esencial no perder de vista el objetivo de satisfacer al cliente, cuidando de ellos, manteniendo un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la institución.

Discutir sobre la calidad del servicio educativo en las organizaciones no es un problema a nivel mundial. En los países desarrollados, las empresas se han esforzado en aplicar estrategias de atención para mantener satisfechos a los usuarios. Incluso, han creado instrumentos de evaluación para medir la calidad de atención que brindan los colaboradores. Con base en los resultados de estos instrumentos, se han presentado modelos y propuestas de gestión de procesos que han optimizado el servicio de atención en las instituciones educativas. Es decir, la calidad del servicio educativo en los países europeos es muy alta. Sin embargo, en muchos países de Latinoamérica, la realidad es diferente, ya que la calidad de atención que ofrecen las instituciones educativas es muy deficiente (Chamoly y Palomino, 2021).

Globalmente, el desafío en el ámbito educativo, en instituciones tanto públicas o privadas, radica en el grado de satisfacción de los usuarios a través de la implementación efectiva de la gestión por procesos para satisfacer a estudiantes, padres, personal docente y la comunidad educativa en general,

donde se adaptan estos principios al núcleo esencial de la educación sin menoscabar su calidad en el cual se convierte en un problema crucial, donde las instituciones educativas se encuentran ante la difícil tarea de optimizar el uso de sus recursos para alcanzar sus metas educativas, al tiempo que buscan aprovechar al máximo la gestión por procesos, en el cual recae en asegurar una experiencia educativa satisfactoria, atendiendo las necesidades individuales, adaptándose a los cambios y manteniendo estándares elevados de enseñanza, donde todo esto se vuelve un reto complejo y desafiante en el entorno educativo actual (Farfán y Reyes, 2017).

A nivel internacional, según Quesada-Chaves (2019), la problemática en la Universidad de Costa Rica es que se manifiestan en la carencia de una guía clara para redactar documentos y en la demora en responder a las consultas de los docentes, donde este problema se ve agravado por el incumplimiento de deberes y responsabilidades por parte del personal administrativo, así como por el desconocimiento de normativas técnicas, lo que genera una acumulación excesiva de trabajo y retrasos en la gestión de expedientes, en el cual esta situación provoca un aumento en la carga laboral debido a la falta de respuestas oportunas, creando un ambiente de estrés y afectando la calidad del servicio educativo ofrecido, donde la dificultad para ubicar a la persona idónea para brindar orientación empeora la situación, generando insatisfacción y una atención deficiente hacia los usuarios dentro de la institución.

El problema identificado en América Latina y el Caribe, según Sunkel et al. (2013), menciona que las instituciones educativas se relaciona con la falta de iniciativas y programas orientados hacia la calidad en los servicios, específicamente en la atención y satisfacción de los usuarios, que a lo largo de las últimas décadas, se ha observado una carencia de propuestas con enfoque integral que aborden las necesidades psicosociales, culturales, biológicas y de accesibilidad de la población en el ámbito educativo, donde la ausencia de programas centrados es brindar una atención educativa integral y de calidad basada en la evidencia, lo cual ha generado una brecha en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, limitando así el óptimo desarrollo y la calidad de los servicios educativos ofrecidos en la Región.

En el Perú , el problema de las instituciones educativas se centra en la brecha existente entre los derechos de los ciudadanos como usuarios de los servicios educativos y la calidad de la atención proporcionada, que a pesar de tener normativas y lineamientos establecidos, el vínculo directo entre la gestión pública y los usuarios no garantiza una experiencia educativa satisfactoria, donde la acelerada evolución del nivel de vida ha generado usuarios más exigentes, informados e instruidos, lo que presiona a la institución a mejorar continuamente sus procesos para ofrecer un servicio educativo de calidad, donde la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y la capacidad de la institución para satisfacerlas se convierte en un desafío crucial, afectando la calidad y la eficacia de la atención educativa (Guadalupe et al., 2017).

A nivel nacional, las Unidades de Gestión Educativa Local enfrentan la evaluación de la calidad por parte de organismos superiores como el Ministerio de Educación y las direcciones regionales de educación, este proceso busca garantizar la eficacia de los diversos servicios que ofrecen en distintas áreas. Se basa en la premisa de que estas instituciones, como proveedoras de servicios educativos, deben satisfacer las necesidades de sus usuarios: los docentes y toda la comunidad educativa. Evaluar la calidad de la educación sin considerar la percepción de los docentes sería ignorar su papel fundamental como consumidores de los servicios que brindan las UGEL. Así mismo, algunas investigaciones sobre la evaluación de la calidad de la atención en el servicio educativo se han centrado en la opinión de los docentes sobre los servicios de apoyo al estudio, temas culturales, investigación y convivencia. De lo anterior se deduce que los docentes son los clientes principales de los servicios ofrecidos por las UGEL y, por tanto, deben ser considerados en los procesos de evaluación, no solo académicos (Moncada-Horna et al., 2021).

La presente investigación se desarrolló en la UGEL Pachitea, ubicada en el Jirón Pachitea en la ciudad de Pano, provincia de Pachitea en el departamento de Huánuco, esta institución pública busca asegurar una educación de excelencia en todos los niveles y modalidades del sistema educativo dentro de su jurisdicción, fomentando el desarrollo integral y la construcción de la identidad y autoestima del estudiante, facilitando su

integración social mediante hábitos de aprendizaje continuo que se adapten a los avances científicos y tecnológicos. En la UGEL Pachitea – Huánuco se han identificado serias deficiencias en el comportamiento del personal, la respuesta a los reclamos y los procesos de comunicación. Se han reportado por parte de los usuarios que la actitud del personal es a menudo indiferente o poco colaborativa, lo que genera una experiencia negativa en la atención recibida. Además, la gestión de los reclamos es ineficiente, con demoras significativas y falta de soluciones efectivas, lo que incrementa la insatisfacción entre los usuarios. Los procesos de comunicación también presentan problemas, caracterizados por la falta de información clara y oportuna, así como por la ausencia de canales adecuados para que los usuarios expresen sus inquietudes y reciban respuestas rápidas y satisfactorias. Por lo tanto, se ha observado que la problemática radica en la percepción de deficiencias en los servicios prestados en esta institución. A pesar de los esfuerzos para mejorar los procesos y la atención al público, se ha observado una insatisfacción recurrente entre los usuarios, quienes reportan experiencias negativas relacionadas con la eficiencia, amabilidad, y capacidad de resolución de problemas por parte del personal. Por ello, fue crucial investigar los factores que inciden en la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer estrategias que contribuyan a elevar el nivel de servicio y satisfacción en la UGEL Pachitea.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023?

1.2.2 PROBLEMAS OBJETIVOS

- ¿De qué manera el comportamiento en la atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023?
- ¿De qué manera la respuesta a los reclamos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023?

- ¿De qué manera los procesos de comunicación se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera el comportamiento en la atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.
- Determinar de qué manera la respuesta a reclamos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.
- Determinar de qué manera los procesos de comunicación se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La justificación teórica fue de gran interés por su amplio contenido respecto a los conceptos, definiciones de diversos autores y demás estudios desarrollados con variables relacionadas. El estudio contribuyó al avance del conocimiento en el área de estudio al proporcionar un análisis detallado y contextualizado de cómo la calidad del servicio influyó en la percepción y satisfacción de los usuarios. Al identificar y evaluar las deficiencias en el comportamiento del personal, la respuesta a los reclamos y los procesos de comunicación, el estudio ofreció una visión integral de los factores que afectan la calidad de atención en una entidad pública. Además, los hallazgos de este estudio pueden servir como base para desarrollar estrategias y políticas de mejora que puedan ser implementadas no solo en la UGEL Pachitea, sino también en otras Unidades de Gestión Educativa Local. De esta manera, se fomentó un enfoque más orientado al usuario y se promovió una mayor eficiencia y

efectividad en los servicios, contribuyendo así a la literatura existente sobre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación proporcionó datos empíricos y análisis detallados que revelaron cuáles son las áreas específicas de mejora en la atención al usuario en la UGEL Pachitea. Luego de identificar las deficiencias en el comportamiento del personal, la gestión de reclamos y los procesos de comunicación, el estudio ofreció recomendaciones prácticas y concretas para abordar estos problemas. La implementación de estas sugerencias puede resultar en una mejora significativa en la calidad del servicio, contribuyendo al incremento de la satisfacción de los usuarios.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación siguió los procedimientos del método científico, facilitando la creación de un instrumento eficaz para la recolección y análisis de datos. Este enfoque permitió obtener respuestas precisas de la población seleccionada, proporcionando información valiosa. De este modo, el estudio no solo alcanzó sus objetivos inmediatos, sino que también servirá como base sólida para futuras investigaciones en el área.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se presentó ninguna limitación durante el estudio de la presente investigación.

1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Fue viable porque se dispuso de acceso a datos relevantes y a una población de estudio claramente definida, que incluye a los usuarios de la UGEL Pachitea. Se realizó una encuesta que permitió recolectar información detallada y precisa sobre las experiencias y percepciones de los usuarios. La viabilidad también se sustentó en la disponibilidad de tiempo y recursos financieros necesarios para llevar a cabo la investigación. Todo esto asegura que el estudio se puede realizar de manera efectiva, proporcionando resultados valiosos y aplicables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Quindi (2023), en su tesis titulada: “Los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal”, planteó como objetivo determinar los servicios y la incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal. Se utilizó una metodología mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa, donde primero se realizó un acercamiento para tener conocimiento del problema, realizando una entrevista semiestructurada al Dr. Aurelio Camas, quien labora como jefe de talento humano en el municipio de Suscal, para conocer la relación que existía entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del municipio de Suscal. Seguidamente, se recolectaron datos de 350 usuarios del municipio del cantón Suscal, donde se obtuvieron datos sobre el ambiente, la calidad de servicio y atención al cliente; asimismo, se buscó conocer sus debilidades y fortalezas en cuanto a la estructura física de esta entidad pública como es el municipio de Suscal. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas a través de la plataforma digital Google Forms, que ayudó a ahorrar tiempo y agilizar el proceso, siendo esta herramienta bastante confiable. Según la tabulación de las encuestas, se obtuvo como resultado la percepción general de los usuarios que utilizan los servicios del GAD Municipal en todo lo que comprende la satisfacción al cliente y calidad de servicio. En términos generales, se determinó que los usuarios presentaron algunas dificultades mínimas, aunque la mayoría manifestó satisfacción con la atención brindada.

Ayoví (2020), en su tesis titulada: “Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”, tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio brindado y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de esta casa de salud. La

metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y de corte transversal, empleando métodos de análisis—síntesis y deductivo. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, aplicada mediante un cuestionario de catorce preguntas cerradas. La población del estudio estuvo constituida por los 9.285 pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas entre los meses de mayo y junio del 2020, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 436 usuarios de ambos sexos, afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Los resultados evidenciaron que el 58,03 % de los usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida; mientras que el 41,97 % expresó inconformidad, atribuyendo su percepción a factores como el tiempo de espera, la calidad de la atención proporcionada por el personal, el estado de la infraestructura y otras condiciones presentes en el servicio de emergencia. Con base en estos hallazgos, el estudio concluyó que la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas cumple en términos generales con normas y estándares establecidos, lo que contribuye a generar confianza en los usuarios y a promover el uso adecuado de los servicios brindados por el personal médico, administrativo y operativo del establecimiento.

Quito (2020), en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja, año 2018”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción ciudadana en concordancia con la prestación del servicio público de transporte urbano en la ciudad de Loja, Ecuador. La estrategia metodológica de esta investigación consistió en la aplicación del modelo Servperf (Service Performance), uno de los más importantes en este tipo de estudios, midiendo la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio con base en cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía. Estos criterios definieron en conjunto la calidad del servicio recibido. Se aplicó una encuesta estandarizada de 22 afirmaciones a los usuarios del servicio; como resultado, se obtuvo que la valoración de la calidad del servicio fue de 3.11, indicando un nivel

de acuerdo parcial con la percepción de calidad y un 62.22 % de satisfacción del transporte público urbano en la ciudad de Loja.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Marín y Collazos (2021), en su tesis titulada: “Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación del desempeño laboral del personal y la satisfacción del usuario de la UGEL de Condorcanqui 2020. La investigación fue un trabajo de tipo descriptivo no experimental, transeccional y de corte transversal, utilizando las técnicas de la observación directa y las encuestas para el recojo de información, para lo cual se estructuraron cuestionarios aplicados tanto a los trabajadores como a los usuarios. Dentro de los resultados, se presentó un diagnóstico de la UGEL Condorcanqui desde su creación, a través de su reseña histórica, la apreciación de los usuarios y los colaboradores respecto al desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se planteó una propuesta de mejora del desempeño laboral que comprendió la planificación, la implementación y la evaluación. Como conclusión, se afirmó que existía una relación directa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Condorcanqui.

Mosqueira y Ruiz (2021), en su tesis titulada: “Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03, Lima 2018”, tuvieron como objetivo determinar la relación que existía entre las medidas de simplificación administrativa implementadas por los gerentes públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03, durante el período 2018. El tipo de investigación desarrollada se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, de nivel básico, no experimental y con diseño de tipo descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por los seis (06) gerentes públicos asignados a la UGEL 03 y ciento cuarenta (140) personas usuarias que, en promedio, se acercaban diariamente a esta entidad pública para realizar trámites. La muestra la conformaron seis (06) gerentes públicos

y ciento dos (102) personas usuarias. El número de personas se obtuvo mediante la fórmula estadística y el muestreo aleatorio simple. La técnica utilizada para el recojo de datos fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario, conformado por veintidós (22) ítems para la variable simplificación administrativa y veinticuatro (24) para la variable satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos señalaron que hubo un nivel de correlación alto ($r = 0.721$) entre las dos variables, y se evidenció que existía una relación significativa ($p = 0.000$) entre las medidas de simplificación administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL 03.

Vera (2020), en su tesis titulada: “Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la Unidad Educativa Particular Ecuador, Guayaquil, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Educativa Particular “Ecuador”, Guayaquil, 2020. Con un tipo de investigación aplicada con diseño de investigación no experimental, cuantitativa y correlacional, se tomó como población objeto de estudio el total de padres y representantes de los alumnos de 8.º y 9.º de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Ecuador”, en la ciudad de Guayaquil, durante el período 2020. Se realizó un muestreo probabilístico y, como instrumento de recolección de información, se utilizó el cuestionario, dirigido a una muestra de 36 padres y representantes de los estudiantes, como usuarios de los servicios educativos que presta la institución. Se aplicaron dos instrumentos de investigación, con 20 y 21 ítems respectivamente. Posteriormente, se comprobó como conclusión general que existía una relación significativa entre las variables calidad de los servicios educativos y satisfacción usuaria en la Unidad Educativa Particular “Ecuador” – Guayaquil, en 2020. El resultado del coeficiente Rho Spearman fue $r = 0.493$ y una Sig. = 0.002.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Ramos (2023), en su tesis titulada: “Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2022”, tuvo como objetivo determinar la influencia

de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael. Como metodología, se empleó un estudio cuantitativo, de nivel explicativo-observacional, de tipo prospectivo, transversal y analítico. La población fue finita y la muestra estuvo conformada por 254 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento consistió en cuestionarios que fueron validados por expertos, obteniéndose un valor de V de Aiken; y para la confiabilidad, mediante la prueba de Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.90 para el cuestionario de calidad de atención de enfermería y de 0.85 para el cuestionario de satisfacción con la calidad de atención. Como resultado, se indicó que el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario fue bueno en un 57.1 %, seguido del 30.7 % con un nivel regular y el 12.2 % con un nivel deficiente. En cuanto al nivel de satisfacción con la calidad de atención del profesional de enfermería, el 58.7 % de los usuarios se encontraron satisfechos, el 29.1 % medianamente satisfechos y el 12.2 % no satisfechos. El valor Chi cuadrado calculado fue de 23.270 y el valor p de 0.000 (< 0.05), lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. En conclusión, la calidad de atención del profesional de enfermería influyó significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Gamarra (2022), en su tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Huancayo – 2022", tuvo como objetivo determinar qué relación existía entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022. Se empleó un enfoque cuantitativo y se aplicó el método científico, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 101 trabajadores del Policlínico Policial de Huancayo y una muestra de 81. También se consideró como grupo poblacional a 1 881 usuarios externos de la unidad de análisis y una muestra de 91 personas. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, y como instrumento de investigación, el cuestionario. El estudio concluyó que, tras la aplicación

de la prueba estadística Rho de Spearman, se obtuvo un valor de $r = 0.281$ y un $p = 0.007 (< 0.01)$. Por lo tanto, se concluyó que existía una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

Santos (2021), en su tesis titulada: “Calidad de servicios del área administrativa y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, período 2018”, tuvo como objetivo determinar cómo se relacionaba la calidad de servicio del área administrativa con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Huánuco. La investigación permitió conocer cómo la calidad del servicio del área administrativa de la Dirección Regional de Educación de Huánuco impactó de manera regular y negativa en la satisfacción de los usuarios, debido a que estos percibieron que la atención no fue la más adecuada. 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%.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN

DEFINICIÓN

Según la teoría de Covey (1989), donde destaca la importancia de la atención que una empresa debe brindar a su público objetivo. Esta teoría es fundamental en el campo de la atención al cliente y la calidad porque apoya la comprensión y aplicación de los siete hábitos de efectividad personal y organizacional, con sus respectivas dimensiones mencionadas por el autor: la dimensión física, reinvertir en las personas, las instalaciones y la tecnología; la dimensión espiritual, mantener el compromiso con los valores y principios que rigen la empresa; la dimensión intelectual, reinvierte continuamente en capacitación y desarrollo personal y profesional y por último la dimensión social-

emocional, consiste en apoyar emocionalmente, lo cual es clave para la empresa (pp. 102-104).

De acuerdo a Estrada (2007), la atención y el servicio de calidad son el resultado del compromiso de los miembros que integran una institución que se enfoca en los clientes, usuarios o público en general. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, que logramos gracias a nuestra capacidad de comprender, escuchar su voz, clamor, pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las organizaciones tiendan a brindar un mejor servicio considerando sus diversas necesidades, gustos y deseos (pp. 9-10).

Dimensiones de la variable Calidad de atención

D1: Comportamiento en la atención

Esta dimensión se centra en todos los elementos utilizados para evaluar la atención. La persona percibe y califica la calidad de la atención que recibe en función del comportamiento de cada uno de los indicadores (Balarezo, 2017).

Murillo (2018), menciona que la creación de valores organizacionales que motiven a todos los empleados conduce a comportamientos orientados en el cliente. Las organizaciones de hoy tienen la obligación constante de desarrollar una cultura del servicio que involucra el esfuerzo de todos los trabajadores, especialmente los líderes y directivos que deben trabajar arduamente en la construcción y alineación de los valores que guiarán el servicio al cliente en toda la empresa. Las organizaciones y colaboradores deben hacer énfasis en las necesidades del cliente que requiere de todos mantener una actitud permanente de servir a los demás y de tiempo para crear una experiencia del cliente (p. 45).

Indicadores de la Dimensión Comportamiento en la atención

- **Tener una presentación adecuada**

Murillo (2018), los trabajadores de las entidades son los que representan la imagen corporativa y los que en su momento llegan o no a los consumidores. Para ello se debe alinear la experiencia del

colaborador con la que el cliente espera tener al comprar un producto y/o servicio (p. 62).

- **Atención personalizada**

Murillo (2018), para brindar experiencias personalizadas y con mayor significado se debe emplear la gestión de las experiencias de los consumidores que se enfoca en conocer al cliente de cerca buscando así fidelizarlo. Para ello se requiere una cultura de servicio, una estructura administrativa y con una dirección clara y responsable. Implementando una promesa de experiencia, visión y valores delimitando liderazgo, responsabilidades y recompensas alineando las interacciones con las expectativas del cliente. (p. 75).

Para Vizcaíno y Sepúlveda (2018), para tener una buena atención al cliente es clave la capacitación del personal también estableciendo un perfil de puesto que incluya las características específicas del puesto para garantizar un buen desempeño, incluyendo conversiones de servicio bien elaborados para así recibir y tratar a los clientes con una actitud más servicial (p. 136).

- **Expresión corporal**

Murillo (2018), menciona que las entidades que están al frente prestando servicios a los usuarios buscan comprender al cliente y mejorar el servicio para ello el colaborador debe observar su expresión corporal y leer la del usuario, (cambio de la sonrisa o la seriedad en el rostro, posición del cuerpo en la silla, movimiento de las manos y brazos) (p. 71).

Para Rebel (2012), es una forma de expresión verbal que se puede acentuar la información, modificarla o hasta anular su significado, puede ser independiente del lenguaje de las palabras cuando actúa conscientemente con gestos mímicos en la vida cotidiana. Expresa todo aquello que con frecuencia el lenguaje verbal no puede más que circunscribir. Además, menciona que la persona que es consciente de su lenguaje corporal y que aprende a descifrar el de los demás crea las premisas necesarias para unas relaciones interpersonales plenas y comprensivas.

D2: Respuesta a reclamos

Según Murillo (2018), es estar preparado para responder las quejas, recomendaciones y reclamos otorgando soluciones efectivas. Con el fin de evitar que el usuario espere por la prestación del servicio, el personal del área debe tener la suficiente información para otorgar la asesoría adecuada, considerando siempre la posibilidad de devolución de un producto en el caso que se presente una demora para ofrecer un producto o una alternativa adicional. Además, la mejora del tiempo de respuesta reduce los riesgos o daños, por el cual se necesita fortalecerlo tomando medidas para las temporadas fuertes de mayor volumen de ventas (p. 67).

Para Balarezo (2017), es la capacidad del personal para resolver problemas, inconvenientes y reclamos de los usuarios relacionados con el servicio proporcionado.

Indicadores de la Dimensión Respeto a reclamos

- **Respetar la opinión del usuario**

Según Murillo (2018), dar la confianza, la orientación, escuchar, valorar la opinión del cliente, así como la atención pronta a los requerimientos, son valores muy importantes y tenidos en cuenta por el consumidor final. El reto principal para un líder es inculcar los valores diseñados por el gobierno y corporativo de la organización en sus empleados y hace que se involucren con ellos (p. 45).

Para Barlow (2007), ofrecer un servicio es un desafío, el cliente forma parte del proceso de producción, el reto está en ofrecer un servicio consistente y personal que requiere una aproximación que permite que haya un servicio a disposición de una amplia cartera de clientes, la clave se encontrará ofreciendo un buen servicio y prestando atención a las opiniones del cliente.

- **Seguimiento a la solución**

Vizcaíno y Sepúlveda (2018), debido a la naturaleza intangible y subjetiva que caracteriza a los servicios, en combinación con el fenómeno de clientes cada vez más exigentes, es que ha surgido la necesidad de concentrar esfuerzos en el estudio de su calidad y medición, aseguramiento y seguimiento (p. 72).

- **Solucionar los problemas**

Murillo (2018), menciona que se espera que los colaboradores sean autocríticos y propositivos para obtener mejores resultados en el mejoramiento de la calidad y el servicio. Además, que sean personas sensibles a las necesidades de los consumidores, capaces de compartir sus conocimientos y experiencias contribuyendo con el equipo y el logro de resultados, valorando las opiniones de los demás. En el cual se debe plantear soluciones a los problemas del cliente a pesar de los inconvenientes que se tengan, procuran anticiparse a las expectativas que estén buscando la fidelidad y lealtad del consumidor (p. 98).

D3: Procesos de comunicación

Según Murillo (2018), la comunicación constante es muy importante en las organizaciones para poder relacionarse e interactuar y compartir conceptos, pensamiento, sentimientos, planes, programas, estrategias y decisiones tomadas para su mejor comprensión y aplicación. Es importante identificar el papel de la comunicación en la atención al cliente, ya que actúa como un medio de comunicación entre la empresa y los clientes con el objetivo de transmitir las decisiones de la dirección estratégica de la empresa en relación a los lineamientos y la prestación del servicio que se debe brindar para superar las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades (p. 87).

Indicadores de la Dimensión Procesos de comunicación

- **Comunicación precisa**

Murillo (2018), menciona que el desarrollo de un plan de comunicaciones requiere tener muy claro por parte de la gerencia los objetivos del programa, como el mejoramiento de la prestación del servicio al cliente, el mensaje que se quiere difundir, la intensidad que la socialización debe tener, el impacto, los medios a utilizar y el presupuesto destinado a la implementación y aplicación del programa de comunicaciones (p. 97).

- **Competencia del personal**

Murillo (2018), menciona que las empresas que obtienen los mejores resultados son aquellas que aprovechan la energía y liderazgo de su talento humano, que se reflejan en competencias que exaltan el

querer hacer. Hay cuatro competencias esenciales que las personas comprometidas deben desarrollar: visión de servicio, confianza en los demás, motivación para el trabajo e integridad (pp. 36-37).

- **Canales de comunicación**

Murillo (2018), menciona que las innovaciones tecnológicas y el Internet han permitido el surgimiento de nuevos negocios en el mundo virtual que utilizan las redes sociales como medio de comunicación para acercarse a los usuarios y plantean nuevos paradigmas que afectan el funcionamiento de las empresas, ya que los clientes tienen mayor acceso a los canales de comunicación y por medio de ellos expresan sus ideas y opiniones. La importancia del cliente para la reputación de cualquier tipo de empresa ha aumentado debido a esta situación específica (p. 44).

Para López (2020), es crucial que el vendedor sea capaz de transmitir un mensaje positivo, enfocándose en su capacitación y formación. Para que las comunicaciones sean verdaderamente efectivas, también deben comprender porque el tipo de trato y el saber escuchar influyen en el comprador, deben usar varias estrategias y aplicar empatía, asertividad, escucha activa, motivación y planificación.

2.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

DEFINICIÓN

Según Murillo (2018), menciona que el objetivo de las empresas no solo es satisfacer las necesidades del consumidor mediante la producción de bienes o servicios de alta calidad, sino también proporcionar beneficios y servicios adicionales después de la venta que les den una ventaja sobre sus competidores. El uso de una estrategia que no haga referencia explícita a los clientes y su entorno competitivo garantiza que genera y mantiene un nivel de satisfacción de los clientes y una conciencia competitiva de su empresa, especialmente en los lugares cruciales donde se realiza el trabajo real (p. 65).

Dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios

D1: Expectativas

Según Murillo (2018), es importante identificar los errores más comunes que cometen las organizaciones al prestar servicio al cliente porque es evidente que no solo se debe vender productos o brindar un servicio en sí, sino que se debe proporcionar un valor adicional que supere las expectativas del cliente en términos de amabilidad, trato o confianza. Ser consciente de lo importante que es que el cliente se sienta no solo atendido, sino que también se sienta muy bien atendido. Se debe buscar la fidelidad del consumidor para superar las expectativas del usuario (p. 16).

Para Brunetta (2019), las expectativas se establecen en función de lo que los clientes realmente creen o sienten. En la actualidad, los consumidores tienen una amplia gama de opciones. Se requiere un enfoque personalizado y centrado en el cliente para mantener la fidelidad del cliente, ya que la experiencia del cliente es crucial y debe cumplir con sus expectativas.

Indicadores de la Dimensión Expectativas

- **Servicio óptimo**

Según Murillo (2018), la excelencia en el servicio se refiere a cómo las empresas deben actuar para crear valor real para sus clientes. Lo importante es saber qué compran las personas al adquirir un producto. Por lo tanto, la excelencia en el servicio otorga a una entidad ventajas competitivas. Entender que un producto por muy bueno que sea o por más que la marca hable por sí sola, puede quedar rezagado o perder mercado si otros productos o marcas tienen un excelente servicio como respaldo servicio. Ya que lo importante no es obtener un cliente sino mantenerlo fidelizado, porque no solo compran un producto sino ellos adquieren la satisfacción a sus necesidades, deseos y expectativas (p. 65).

Para Gonzáles (2024), es la capacidad para responder a las demandas sociales o individuales para realizar una actividad o tarea. Donde reposa la combinación de habilidad prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos, motivación, valores, actitudes,

emociones y otros elementos sociales y de comportamiento que pueden ser movilizados conjuntamente para actuar de manera efectiva.

- **Interés por el usuario**

Según Murillo (2018), para satisfacer las necesidades de un cliente es vital que el trabajador debe esforzarse y mostrar interés en el cliente, como también prestar atención a lo que busca realmente el cliente (p.71).

Para Bush (2009), se muestra interés por el usuario cuando el cliente recibe un trato como una persona en lugar de recibir la atención de un representante de servicio que responde como una máquina y lo trata como un número, así mismo se muestra interés reconociendo el estado emocional del cliente, lo que ayuda a determinar la mejor manera de servirles de manera eficaz y profesional.

- **Conocimiento sobre los servicios**

Según Murillo (2018), el personal es esencial para el éxito de cualquier estrategia que busca la excelencia en el servicio, ya que son ellos en última instancia quienes realizarán el servicio y será evaluado por el cliente como bueno, regular o malo. Es crucial que los perfiles de los empleados sean personas positivas, optimistas, pacientes, tolerantes, empáticas y expertas en los bienes, servicios y procedimientos internos de la empresa (p. 65).

D2: Capacidad de respuesta

Según Murillo (2018), mejorar el tiempo de respuesta minimiza los riesgos, por lo que es necesario fortalecerla y esto se logra a través de tomar medidas para las épocas fuertes o temporadas de mayor volumen de ventas, estar listos para responder a quejas, sugerencias y reclamos con soluciones efectivas, como también procurar que el cliente no espere por la prestación del servicio, y el trabajador del área debe tener la suficiente información para brindar la asesoría adecuada, considerando siempre la posibilidad de que un producto sea entregado al cliente si no está dentro del inventario actual y si se presenta una demora significativa para ofrecer un producto adicional o una alternativa (p. 67).

Para Barlow y Moller (2007), los comentarios de los clientes determinan cómo debemos administrar nuestra empresa y nuestras organizaciones. Las cuales ofrecen mecanismos de feedback que

pueden ayudar a las organizaciones a cambiar sus productos rápidamente y de forma económica, y una respuesta adecuada apoyará al bienestar del cliente para encontrar soluciones, así como el estilo de su servicio y el mercado para satisfacer las necesidades de los clientes, que son el motivo por el cual funciona la entidad.

Indicadores de la Dimensión Capacidad de respuesta

- **Atención percibida**

Para Murillo (2018), la orientación a los resultados, la confianza, saber escuchar, valorar la opinión del cliente y la atención pronta a los requerimientos, son valores muy solicitados y tenidos en cuenta por los consumidores finales. El líder debe realizar los esfuerzos pertinentes para involucrar a los colaboradores y a la vez inculcar en ellos los valores corporativos de la organización, lo que resulta un reto importante para el líder (p. 45).

Rial (2007), la satisfacción del consumidor se basa en las reacciones cognitivas y emocionales relacionadas con un encuentro con un servicio de alta calidad, con una atención de primera, que se experimenta en base a la calidad del servicio en un encuentro específico y su comparación con lo que se esperaba (p.93).

- **Comprensión de las necesidades**

El servicio al cliente se refiere a la relación que tiene con una empresa que le ofrece un producto o servicio. Cuando se inicia una relación comercial, la empresa debe satisfacer las necesidades del cliente porque busca que los clientes regresen con más frecuencia y con la intención de comprar algo (Murillo, 2018).

- **Orientación del personal**

Murillo (2018), los colaboradores deben plantear soluciones a los problemas del cliente a pesar de los inconvenientes que se tengan, procurar anticiparse a las expectativas que estén buscando la fidelidad y lealtad del consumidor (p. 98).

D3: Seguridad

Para Ariza y Ariza (2015), se considera seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas (p. 22).

Indicadores de la Dimensión Seguridad

- **Confianza**

Según Ariza y Ariza (2015), ante una incidencia es importante que cada departamento de la empresa adquiera su parte de compromiso con el cliente. El compromiso y la respuesta adecuada generan confianza, y la confianza es la base de la venta y de la fidelización del cliente (p. 45).

Para Murillo (2012), la confianza es una energía que integra y sostiene la estructura fundamental de las relaciones personales, lo que hace posible que haya sociedad y una identidad personal.

- **Privacidad en los trámites**

De acuerdo a Schiffman y Lazar (2010), la pérdida de la privacidad de los consumidores es un asunto ético cada vez más problemático, como resultado del hecho de que los mercadólogos identifican y llegan a audiencias cada vez más pequeñas usando medios de comunicación altamente innovadores y otras herramientas de rastreo más avanzadas (pp. 501-502).

- **Cordialidad**

Para Murillo (2018), es muy importante que se brinde un servicio de excelencia ya que esto puede diferenciar a la empresa en el sector competitivo y persuadir a los clientes para que elijan un servicio u otro. Una empresa que brinda servicio al cliente utilizando características como la amabilidad, la rapidez, la atención personalizada, la comodidad, el personal adecuado, las instalaciones confortables y la seguridad, garantiza la fidelidad del cliente y, por lo tanto, la supervivencia de la empresa (p. 27).

Según Rosal (2020), la cordialidad es la receptividad sensorial empática respecto a las conductas de otros comprendiendo sus emociones. Asimismo, implica la capacidad para valorar a los demás, mostrando empatía sabiendo ponerse en el lugar del otro y comprendiendo lo que quiere comunicarnos.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Accesibilidad**

Morales et al. (2021), menciona que la accesibilidad es la facilidad con la que los usuarios acceden a los servicios o bienes ofrecidos. Incluyen

factores como la disponibilidad, la claridad de la información y la eliminación de obstáculos que puedan dificultar la interacción.

- **Atención**

Valenzuela et al. (2019), menciona que es el conjunto de acciones y estrategias que una organización implementa para interactuar con sus clientes, con el fin de resolver sus dudas, brindarles información, asistirles en sus necesidades y garantizar su satisfacción.

Para Balarezo (2017), para que un negocio funcione debidamente lo primero a realizar en el momento que ingresa un cliente es demostrarle que para usted es una persona importante. Asimismo, ayudar a los clientes a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfecho.

- **Efectividad**

Es la capacidad de lograr los resultados deseados o esperados de manera exitosa (Chamoly y Palomino, 2021).

Para Giral et al. (2017), es la suma de Eficacia (lograr resultados propuestos) más Eficiencia (hacer las cosas bien), que se logra alcanzar con cambios más profundos de la empresa, en la transformación o alineación de los valores, creencias y actitudes de las personas que la constituyen (p.16).

- **Eficacia**

Es la capacidad de lograr los objetivos con la menor cantidad de recursos posibles (Chamoly y Palomino, 2021).

Cansino (2001), menciona que es la capacidad de la entidad para lograr los objetivos establecidos, así como la determinación de responsabilidad y motivación para la calidad de la gestión.

- **Empatía**

Para Murillo (2018), la empatía se convierte en una guía para los colaboradores que están al frente del proceso de prestar el servicio a los usuarios, ya que busca comprender al cliente y mejorar el servicio. Implica ponerse en el lugar del cliente con una interacción visual constante, adaptando una buena calidad de atención y enviando al cliente frases específicas significativas (p. 67).

Para Moya (2018), la empatía es esencial para nuestro desarrollo moral y para nuestra supervivencia en la sociedad. Debido a que nadie se siente

bien cuando está solo. Es por eso que somos capaces de ponernos mental y emocionalmente por encima de los demás. Como resultado, podemos comprenderlos y ayudarlos, lo que nos permite relacionarnos de manera satisfactoria, lo que nos brinda un beneficio evidente.

- **Fiabilidad**

Es la consistencia y confiabilidad de un servicio en cumplir con las promesas que ofrece (Murillo, 2018, p. 40).

Se refiere a la certeza de que se puede contar con algo o alguien. El cual da a los clientes La certidumbre de que le entregará lo prometido y a tiempo. Asimismo, les permite tener la certeza de que responderás por lo que vendes. Logrando así quitar el miedo de cambiar de proveedor o probar algo nuevo (Levitin, 2019).

- **Gestión**

Implica la planificación, organización, dirección y control de recursos y procesos para lograr objetivos específicos (Murillo, 2018, p. 75).

- **Insatisfacción**

La insatisfacción puede definirse como un estado de ánimo o talante de humor en otras palabras estar descontento y de mal humor (Lamata, 1998).

- **Proceso**

Es una serie de pasos o etapas secuenciales que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico (Murillo, 2018, p. 24).

- **Servicio**

Es una actividad o conjunto de actividades que una entidad ofrece para satisfacer las necesidades o deseos de los usuarios (Valenzuela et al., 2019).

- **Usuario**

Para López (2020), el usuario es aquella persona física que utiliza o disfruta de un servicio que ofrece una empresa o entidad pública o privada, para su uso personal. Donde puede existir una transacción económica (pp. 5-6).

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

H_1 : La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

H_0 : La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- El comportamiento en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.
- La respuesta a reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.
- Los procesos de comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

2.5 VARIABLES

2.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de los usuarios.

2.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad de atención.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Calidad de atención	Comportamiento en la atención	Tener una presentación adecuada.	El personal presenta una apariencia profesional y adecuada durante su atención.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Atención personalizada.	El personal demostró interés en entender y resolver mis necesidades.	
		Expresión corporal.	El personal mantiene el contacto visual y tiene gestos que reflejan atención y comprensión	
		Respetar la opinión del usuario.	El personal muestra comprensión y respeto hacia mis opiniones.	
	Respuesta a reclamos	Seguimiento a la solución.	El personal realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas a los problemas planteados sean efectivas.	
		Solucionar los problemas.	El personal me proporciona una solución efectiva ante mis problemas.	
Variable 2 Satisfacción de los usuarios	Procesos de comunicación	Comunicación precisa.	El personal me brinda información clara y detallada sobre los procedimientos necesarios.	
		Competencia del personal.	El personal demuestra un buen conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes.	
		Canales de comunicación.	Encuentra accesibles los canales de comunicación de la UGEL Pachitea cuando necesita contactarse con ellos.	
		Servicio óptimo.	El personal me brinda un servicio completo y sin errores.	
	Expectativas	Interés del usuario.	El personal demuestra interés genuino en resolver mis consultas y necesidades.	
		Conocimiento sobre los servicios.	El personal me brinda información detallada sobre los requisitos y pasos necesarios para acceder a los servicios.	
	Capacidad de respuesta	Atención percibida.	El personal me brinda una atención cordial y respetuosa.	
		Comprensión de las necesidades.	El personal muestra interés en comprender el contexto o la situación específica de mi solicitud.	

Seguridad	Orientación del personal.	El personal le da respuestas precisas a sus preguntas o inquietudes.
	Confianza.	Durante sus trámites el personal ha mantenido la confidencialidad de la información que proporciona.
	Privacidad en los trámites.	El personal toma medidas adecuadas para proteger la privacidad de su información durante el proceso de atención.
	Cordialidad.	El personal muestra actitud cordial durante la atención.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación aplicada es una forma no sistemática de encontrar soluciones a problemas o cuestiones específicas. Estos problemas o cuestiones pueden presentarse a nivel individual, grupal o social (Lafuente y Marín, 2008).

3.1.1 ENFOQUE

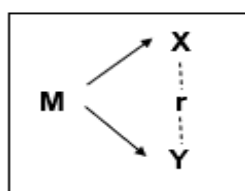
La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que comprendió variables, propiedades y fenómenos cuantificables. En este enfoque se incluyeron métodos de análisis como los exploratorios, de razonamiento variado, modelización y comparación (Hernández et al., 2006).

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

La investigación se desarrolló con un nivel correlacional y descriptivo, cuya finalidad fue conocer la relación o grado de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, así como describir detalladamente las características y percepciones de ambas variables en la población estudiada. Este tipo de estudio analiza variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, sin establecer relaciones de causalidad, y además proporciona una comprensión profunda del contexto a través del análisis descriptivo de los resultados obtenidos (Hernández et al., 2006).

3.1.3 DISEÑO

El diseño fue no experimental y de corte transversal. En este diseño, la variable se investigó en un contexto genérico y no fue manipulada por el investigador, debido a que los datos fueron recopilados en momentos específicos. El objetivo fue describir las variables y analizar su ocurrencia e interdependencia en un momento dado (Hernández et al., 2006).



Donde:

M= Muestra.

X = Calidad de atención.

Y = Satisfacción de los usuarios.

r = Correlación.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

Debido a que los estudios pueden seleccionarse por nivel socioeconómico, edad, género, entre otros, la población se diferencia según el tiempo, el lugar y el contenido que representan los casos de interés. Por ello, se describieron los criterios de inclusión y exclusión (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La población fue finita y estuvo conformada por los usuarios que fueron atendidos en la UGEL Pachitea – Huánuco durante los tres últimos meses del año 2023, siendo en total 508 ciudadanos.

Tabla 2

Población

MESES	Nº DE USUARIOS
OCTUBRE	178
NOVIEMBRE	144
DICIEMBRE	186
Total	508

Nota. Gerencia de la UGEL Pachitea – Huánuco.

3.2.2 MUESTRA

Una muestra es un subconjunto de una población con determinadas características, los cuales forman parte de la población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, aplicado exclusivamente a los sujetos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el estudio. Todos los participantes elegibles tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Esto permitió obtener una muestra representativa y confiable. Por ello, se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo muestral:

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

Dónde:

N = Tamaño de la población= 508

Z = Nivel de confianza= 1.96 (95%)

p = Grado de Homogeneidad= 0.50 (50%)

q = Grado de heterogeneidad= 0.50 (50%)

E = Margen de error= 5%

n = Tamaño de muestra=?

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 508}{(0.05^2 \times (508 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50)}$$

n = 219 encuestados

Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 219 usuarios.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios que han sido atendidos en la UGEL Pachitea.
- Usuarios que han recibido atención en la UGEL Pachitea durante octubre, noviembre y diciembre del 2023.
- Usuarios atendidos en la UGEL Pachitea que estuvieron dispuestos y sean capaces de completar el cuestionario.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que han sido atendidos en otras UGEL que no sea la UGEL Pachitea.
- Usuarios que han recibido atención en la UGEL Pachitea desde enero hasta setiembre del 2023.

Se excluyó a los usuarios atendidos entre enero y setiembre del 2023 porque trabajar con todo el año implicaba abarcar una población extensa, lo cual podía dificultar la recolección y el análisis de datos. Al enfocarse solo en el último trimestre, se definió una población más acotada y manejable, permitiendo aplicar con mayor precisión la fórmula muestral y obtener una muestra confiable, representativa y adecuada para los fines del estudio.

- Usuarios que no estuvieron dispuestos y no sean capaces de completar el cuestionario.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- **TÉCNICA: ENCUESTA**

La encuesta constituye una técnica fundamental de recolección de información, basada en una investigación crítica, objetiva y consistente, que asegura que la información proporcionada se obtenga en un grupo amplio de muestras representativas de sujetos (Grande y Abascal, 2005).

- **INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

El cuestionario se entiende como un documento que consta de una serie de preguntas formuladas de manera racional, ordenada y progresiva (Hernández et al., 2006).

PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Para el proceso de datos se usó, lo siguiente:

- Se utilizó el software Excel como herramienta de apoyo para la presentación y diseño de barras.
- Software SPSS: Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la conexión entre las variables. Se recopilaron datos de cuestionarios con respuestas basadas en la escala de Likert, lo que permitió analizar y describir las variables según sus influencias y orígenes.
- WORD: Para procesar la información y la redacción del estudio.

PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para la recolección de datos, primero se obtuvo la carta de aprobación correspondiente. También se verificó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y se validó su contenido a través de la evaluación de expertos. Posteriormente, se administró el instrumento a la muestra seleccionada. Los datos recolectados fueron analizados tanto de forma descriptiva como inferencial, lo que permitió realizar interpretaciones y llegar a conclusiones. Los datos fueron representados inicialmente en Microsoft Excel y luego procesados en el programa SPSS para generar tablas y gráficos que ilustraron los resultados. Finalmente, el análisis y las interpretaciones de dichos datos se realizaron en Microsoft Word, donde se detallaron los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

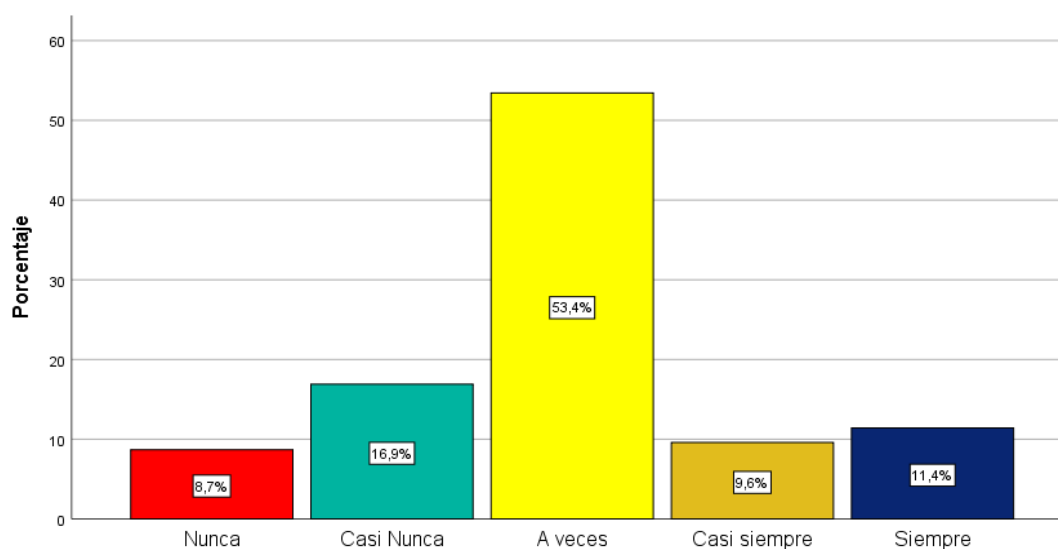
El personal presenta una apariencia profesional y adecuada durante su atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	37	16,9	16,9	25,6
	A veces	117	53,4	53,4	79,0
	Casi siempre	21	9,6	9,6	88,6
	Siempre	25	11,4	11,4	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 1

El personal presenta una apariencia profesional y adecuada durante su atención.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 53,4 % de los encuestados afirmó que el personal a veces presenta una apariencia profesional y adecuada durante la atención. A este grupo le siguieron el 16,9 % que indicó casi nunca, el 11,4 % que manifestó siempre, el 9,6 % que respondió casi siempre y, finalmente, el 8,7 % que expresó nunca. Estos resultados reflejan una evidente falta de estandarización y supervisión en el

cumplimiento de las normas institucionales de presentación, situación que puede influir de manera negativa en la percepción del servicio. La apariencia profesional constituye un elemento clave para generar confianza, respeto y credibilidad en los usuarios del establecimiento de salud. Desde una perspectiva interpretativa, este escenario podría estar relacionado con debilidades en la cultura organizacional y en los procesos de formación del personal, lo que deriva en una imagen institucional poco cohesionada. En consecuencia, esto afecta la satisfacción del usuario y la calidad del servicio percibida.

Tabla 4

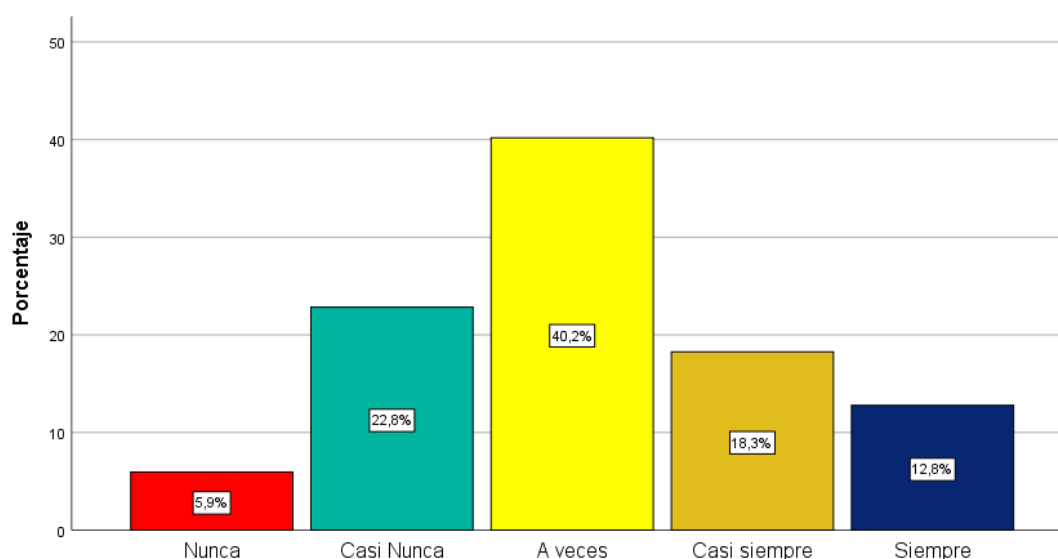
El personal demostró interés en entender y resolver mis necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	50	22,8	22,8	28,8
	A veces	88	40,2	40,2	68,9
	Casi siempre	40	18,3	18,3	87,2
	Siempre	28	12,8	12,8	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 2

El personal demostró interés en entender y resolver mis necesidades.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se evidenció que el 40,2 % de los encuestados señaló que el personal a veces demostró interés en comprender y resolver sus necesidades. A este grupo le siguió un 22,8 % que indicó casi nunca, un 18,3 % que manifestó casi siempre, un 12,8 % que respondió siempre y, finalmente, un 5,9 % que expresó nunca. Esta distribución revela que una parte significativa del personal no logra establecer una conexión efectiva con las necesidades de los usuarios, lo cual debilita la percepción de calidad del servicio recibido. Esta situación podría estar asociada a factores como la rutina laboral, la desmotivación o la falta de una orientación institucional clara hacia un modelo de atención centrado en la persona. Cuando los usuarios no se sienten escuchados ni comprendidos, se deteriora el vínculo de confianza y se afecta negativamente su experiencia global con el establecimiento de salud. Los resultados permiten concluir que la calidad de la atención no depende únicamente de la eficiencia de los procesos, sino también de las actitudes, competencias comunicacionales y disposiciones humanas del personal. Estos elementos, al generar cercanía, seguridad y respeto, deben ser fortalecidos para mejorar la relación entre la institución y los usuarios que acuden a sus servicios.

Tabla 5

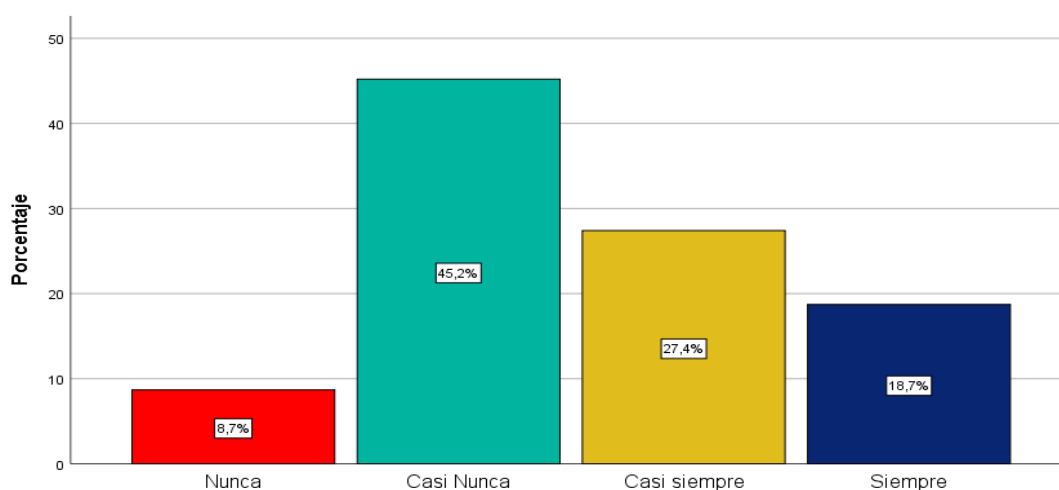
El personal mantiene el contacto visual y tiene gestos que reflejan atención y comprensión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	99	45,2	45,2	53,9
	Casi siempre	60	27,4	27,4	81,3
	Siempre	41	18,7	18,7	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 3

El personal mantiene el contacto visual y tiene gestos que reflejan atención y comprensión.



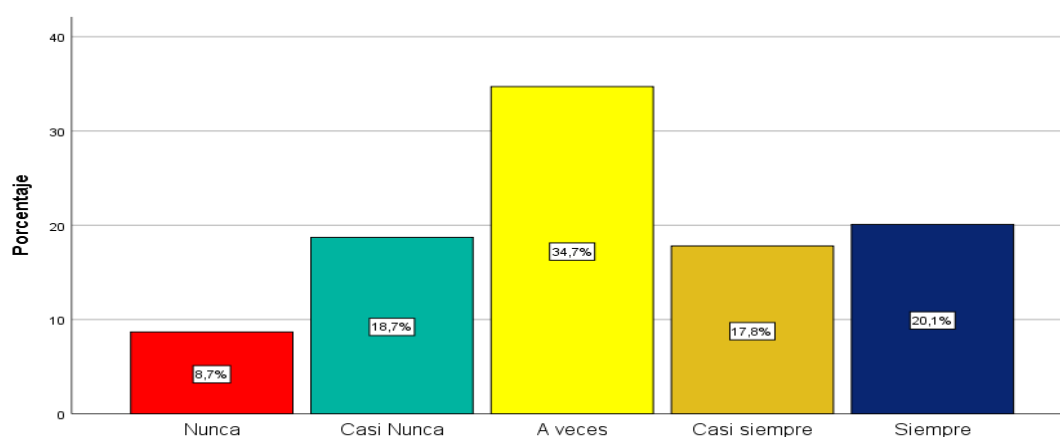
Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 45,2 % de los encuestados señaló que el personal casi nunca mantiene contacto visual ni expresa gestos que reflejen atención y comprensión. Le siguieron un 27,4 % que indicó casi siempre, un 18,7 % que manifestó siempre y un 8,7 % que respondió nunca. Esta distribución evidencia una marcada deficiencia en la comunicación no verbal, componente fundamental para transmitir interés, empatía y disposición a escuchar durante la atención. La ausencia de contacto visual y de gestos que demuestren atención puede ser percibida por los usuarios como indiferencia o falta de compromiso, generando una experiencia distante y poco acogedora. Aunque esta actitud no siempre es intencional, debilita el vínculo entre usuario y personal, afectando la calidad percibida del servicio, especialmente en contextos donde se espera un trato humano, cercano y respetuoso. Es importante considerar que la comunicación efectiva no se limita al uso de la palabra, sino que se sustenta también en señales no verbales que fortalecen la confianza y la comprensión mutua. Por ello, estos resultados evidencian la necesidad de reforzar las habilidades interpersonales del personal de salud, con el fin de mejorar la calidad de la atención y consolidar una relación más positiva y empática con los usuarios.

Tabla 6*El personal muestra comprensión y respeto hacia mis opiniones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	41	18,7	18,7	27,4
	A veces	76	34,7	34,7	62,1
	Casi siempre	39	17,8	17,8	79,9
	Siempre	44	20,1	20,1	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.**Figura 4***El personal muestra comprensión y respeto hacia mis opiniones.**Nota.* Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 34,7 % de los encuestados señaló que el personal a veces muestra comprensión y respeto hacia sus opiniones. A este grupo le siguió un 20,1 % que indicó siempre, un 18,7 % que manifestó casi nunca, un 17,8 % que respondió casi siempre y, finalmente, un 8,7 % que expresó nunca. Esta distribución evidencia una percepción de trato inestable, donde la actitud del personal varía significativamente entre situaciones, generando para el usuario una experiencia ambigua e inconsistente. La falta de constancia en la demostración de respeto y comprensión dificulta la construcción de una relación basada en la confianza, elemento esencial para una atención humanizada y efectiva. Si bien se observa que una parte del personal presenta actitudes positivas, estas no se han consolidado como una práctica

institucional generalizada, lo que podría responder a la ausencia de formación específica, a criterios internos poco definidos o a una insuficiente sensibilización sobre la importancia del respeto en el trato cotidiano. Esta falta de coherencia en las actitudes no solo afecta la percepción individual de los usuarios, sino que también deteriora la imagen institucional, dado que el respeto hacia las opiniones constituye un pilar fundamental en cualquier servicio orientado a la dignidad, la ética y el reconocimiento de la persona.

Tabla 7

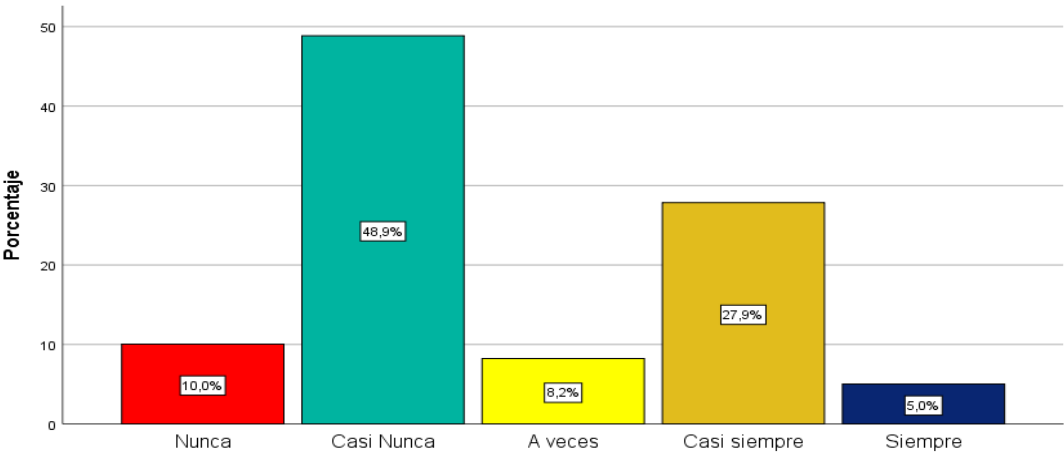
El personal realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas a los problemas planteados sean efectivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	107	48,9	48,9	58,9
	A veces	18	8,2	8,2	67,1
	Casi siempre	61	27,9	27,9	95,0
	Siempre	11	5,0	5,0	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. Elaboración propia.

Figura 5

El personal realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas a los problemas planteados sean efectivas.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 48,9 % de los encuestados indicó que el personal casi nunca realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas sean efectivas. A este

resultado le siguió un 27,9 % que señaló casi siempre, un 10,0 % que manifestó nunca, un 8,2 % que respondió a veces y un 5,0 % que expresó siempre. Esta distribución evidencia una marcada debilidad en el proceso de atención, particularmente en la fase de seguimiento, etapa fundamental para garantizar la resolución efectiva de los casos. La falta de verificación posterior puede ser interpretada por los usuarios como desinterés o falta de compromiso, afectando directamente la percepción de calidad del servicio y generando sentimientos de frustración y desconfianza hacia la institución. Este comportamiento podría estar relacionado con la ausencia de protocolos claros, una elevada carga laboral o un enfoque de atención centrado únicamente en la respuesta inmediata, sin considerar el impacto posterior de las acciones realizadas. Cuando no se corrobora si las soluciones implementadas realmente funcionaron, se interrumpe el ciclo de atención integral y se pierde la oportunidad de mejorar tanto la experiencia del usuario como los procesos internos del servicio. Por ello, estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el compromiso institucional con una atención continua, responsable y orientada a la satisfacción real del usuario, que no concluya con la respuesta inicial, sino que se mantenga hasta confirmar una solución efectiva y oportuna.

Tabla 8

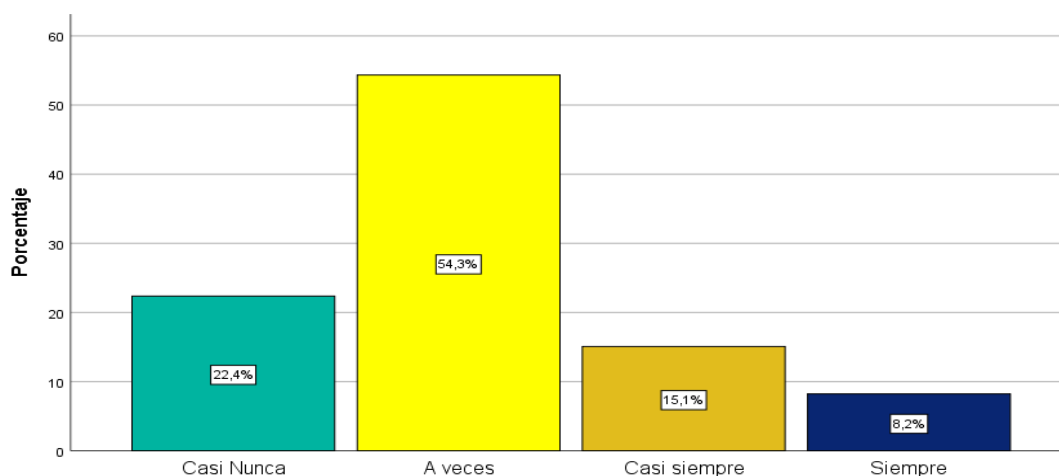
El personal me proporciona una solución efectiva ante mis problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	49	22,4	22,4	22,4
	A veces	119	54,3	54,3	76,7
	Casi siempre	33	15,1	15,1	91,8
	Siempre	18	8,2	8,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. Elaboración propia.

Figura 6

El personal me proporciona una solución efectiva ante mis problemas.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 54,3 % de los encuestados expresó que el personal a veces proporciona una solución efectiva a sus problemas. A este porcentaje le siguió un 22,4 % que indicó casi nunca, un 15,1 % que manifestó casi siempre y un 8,2 % que respondió siempre. Esta distribución evidencia que la mayoría de los usuarios percibe una atención inconstante respecto a la capacidad del personal para resolver sus necesidades de manera eficaz. Esta falta de consistencia podría estar vinculada a limitaciones en la formación técnica, insuficiente claridad en los procedimientos o deficiencias en la coordinación interna, factores que dificultan la entrega de respuestas oportunas y funcionales. Cuando las soluciones ofrecidas no resultan efectivas o dependen de la circunstancia, se deteriora la confianza del usuario en el servicio, generando inseguridad acerca de si sus problemas serán abordados de manera adecuada. Este escenario resalta la importancia de fortalecer las competencias del personal y de establecer mecanismos que aseguren la calidad y eficacia de las respuestas. Asimismo, pone de manifiesto la necesidad de consolidar una cultura institucional orientada a la resolución real de los problemas y no únicamente a brindar una atención superficial o momentánea.

Tabla 9

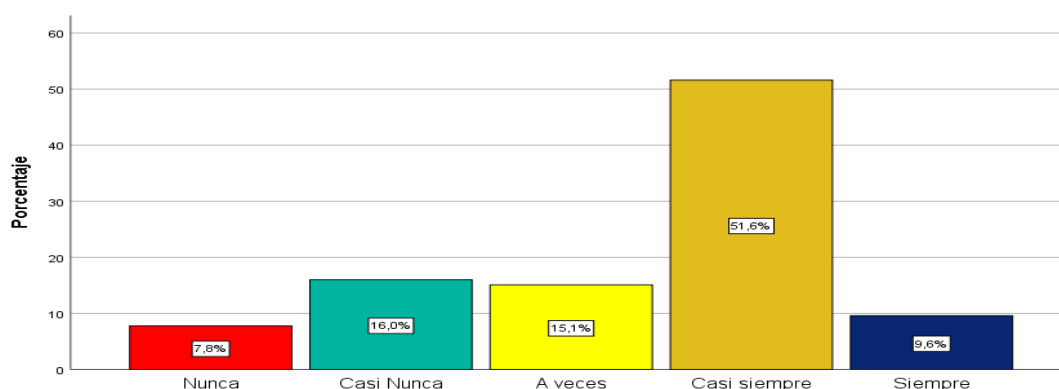
El personal me brinda información clara y detallada sobre los procedimientos necesarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	35	16,0	16,0	23,7
	A veces	33	15,1	15,1	38,8
	Casi siempre	113	51,6	51,6	90,4
	Siempre	21	9,6	9,6	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 7

El personal me brinda información clara y detallada sobre los procedimientos necesarios.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 51,6 % de los encuestados señaló que el personal casi siempre brinda información clara y detallada sobre los procedimientos necesarios. A este porcentaje le siguió un 16,0 % que indicó casi nunca, un 15,1 % que respondió a veces, un 9,6 % que manifestó siempre y, finalmente, un 7,8 % que expresó nunca. Esta distribución revela que, aunque más de la mitad de los usuarios percibe un nivel adecuado de orientación por parte del personal, persiste un grupo considerable que experimenta dificultades para acceder a información clara, precisa y oportuna. Esta variabilidad en la calidad de la comunicación podría estar asociada a diferencias en la preparación del personal, a la falta de guías estandarizadas o a la ausencia de criterios uniformes en la atención. Cuando la información no se transmite de manera clara y consistente, los usuarios pueden sentirse confundidos o desorientados, afectando su capacidad para

gestionar trámites, comprender procedimientos o resolver sus necesidades de forma eficaz. En este sentido, los resultados ponen de manifiesto la importancia de fortalecer los canales institucionales de comunicación, asegurando que todo el personal disponga de la misma información, utilice mensajes uniformes y cuente con las herramientas necesarias para ofrecer una atención clara, transparente y accesible para todos los usuarios.

Tabla 10

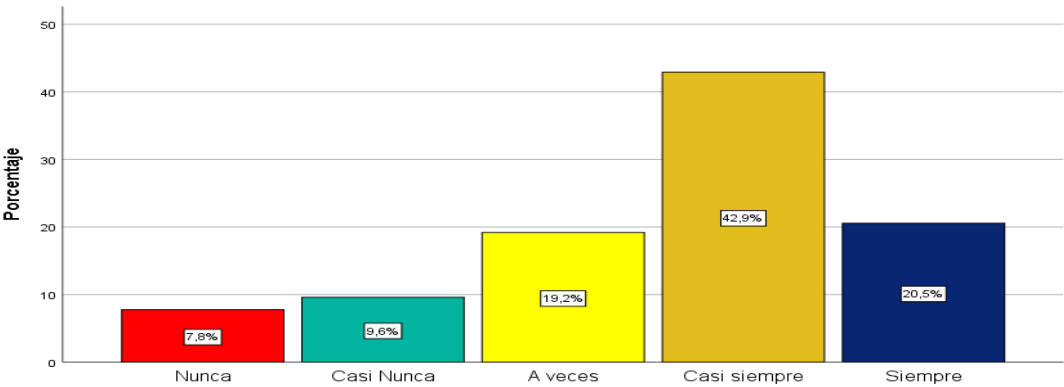
El personal demuestra un buen conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	21	9,6	9,6	17,4
	A veces	42	19,2	19,2	36,5
	Casi siempre	94	42,9	42,9	79,5
	Siempre	45	20,5	20,5	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 8

El personal demuestra un buen conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 42,9 % de los encuestados señaló que el personal casi siempre demuestra un buen conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes. A este grupo le siguió un 20,5 % que indicó siempre, un 19,2 % que respondió a veces, un 9,6 % que manifestó casi nunca y, finalmente, un 7,8 % que expresó nunca. Esta distribución evidencia que una parte importante de los usuarios percibe al

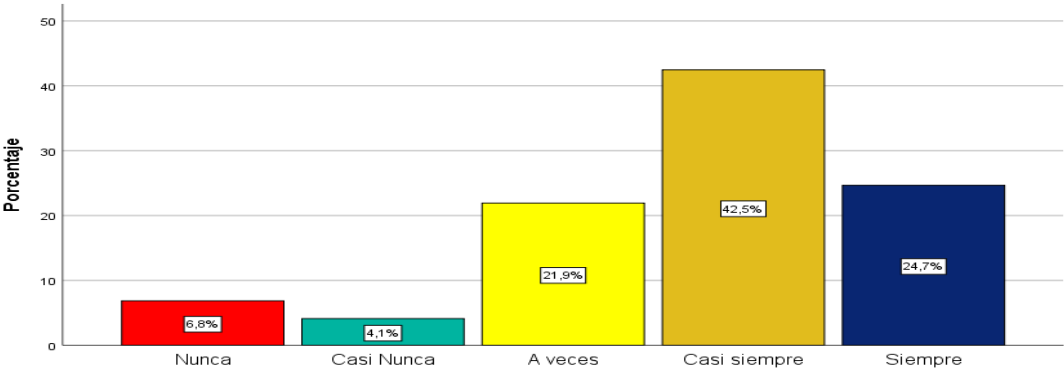
personal como técnicamente capacitado, lo cual contribuye a generar confianza en la atención brindada. No obstante, también se identifica un grupo significativo que percibe inconsistencias en el dominio de la información, lo que podría estar relacionado con diferencias en los niveles de formación, insuficiente actualización normativa o falta de espacios de capacitación continua. Cuando el conocimiento no se demuestra de manera clara y uniforme, pueden presentarse errores, retrasos o contradicciones que afectan la calidad del servicio y deterioran la experiencia del usuario. Este hallazgo subraya la importancia de garantizar que todo el personal disponga de una base sólida y actualizada de conocimientos, permitiendo actuar con seguridad, ofrecer respuestas precisas y fortalecer la credibilidad institucional en cada interacción.

Tabla 11
Encuentra accesibles los canales de comunicación de la UGEL Pachitea cuando necesita contactarse con ellos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	6,8	6,8	6,8
	Casi nunca	9	4,1	4,1	11,0
	A veces	48	21,9	21,9	32,9
	Casi siempre	93	42,5	42,5	75,3
	Siempre	54	24,7	24,7	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 9
Encuentra accesibles los canales de comunicación de la UGEL Pachitea cuando necesita contactarse con ellos.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 42,5 % de los encuestados señaló que casi siempre encuentra accesibles los canales de comunicación de la UGEL Pachitea. A este grupo le siguió un 24,7 % que indicó siempre, un 21,9 % que respondió a veces, un 6,8 % que manifestó nunca y un 4,1 % que expresó casi nunca. Esta distribución refleja una percepción mayoritariamente favorable respecto a la disponibilidad de los medios institucionales de contacto, lo cual sugiere que la mayoría de los usuarios logra establecer comunicación sin mayores dificultades. Sin embargo, la presencia de un porcentaje considerable que reporta problemas evidencia que la accesibilidad no es total ni uniforme. Estas dificultades podrían estar asociadas a limitaciones en la infraestructura tecnológica, horarios de atención restringidos, falta de respuesta o insuficiente difusión de los canales disponibles. Cuando la comunicación no se desarrolla de manera eficiente, pueden surgir demoras, malentendidos y una sensación de distanciamiento entre la institución y sus usuarios. En este sentido, los resultados subrayan la necesidad de fortalecer y diversificar los medios de atención, asegurando que todos los usuarios, sin excepción, puedan acceder de forma sencilla a la información, realizar consultas y recibir respuestas oportunas.

Tabla 12

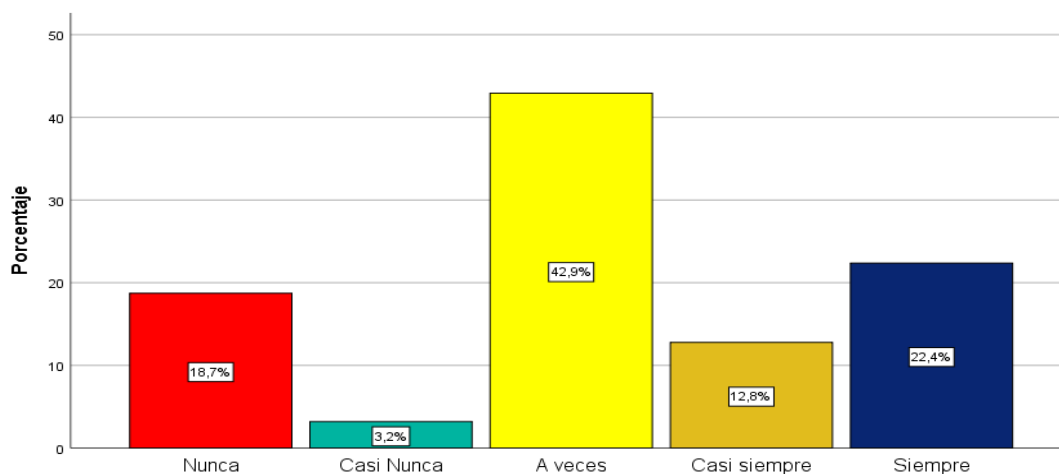
El personal me brinda un servicio completo y sin errores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	18,7	18,7	18,7
	Casi nunca	7	3,2	3,2	21,9
	A veces	94	42,9	42,9	64,8
	Casi siempre	28	12,8	12,8	77,6
	Siempre	49	22,4	22,4	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 10

El personal me brinda un servicio completo y sin errores.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 42,9 % de los encuestados manifestó que el personal a veces brinda un servicio completo y sin errores. Le siguió un 22,4 % que indicó siempre, un 18,7 % que respondió nunca, un 12,9 % que señaló casi siempre y un 3,2 % que expresó casi nunca. Esta variabilidad evidencia inconsistencias en la prestación del servicio, las cuales podrían estar relacionadas con deficiencias en la supervisión de los procesos, limitaciones en la capacitación del personal o debilidades en los sistemas de control de calidad. Cuando el servicio no se ofrece de manera continua, completa y precisa, los usuarios tienden a cuestionar la capacidad institucional para resolver sus necesidades de forma efectiva, afectando directamente la imagen y credibilidad de la entidad. Este hallazgo subraya la importancia de establecer mecanismos que garanticen no solo la correcta ejecución de los procedimientos, sino también la uniformidad en la calidad del servicio, promoviendo estándares que minimicen errores y fortalezcan la satisfacción del usuario.

Tabla 13

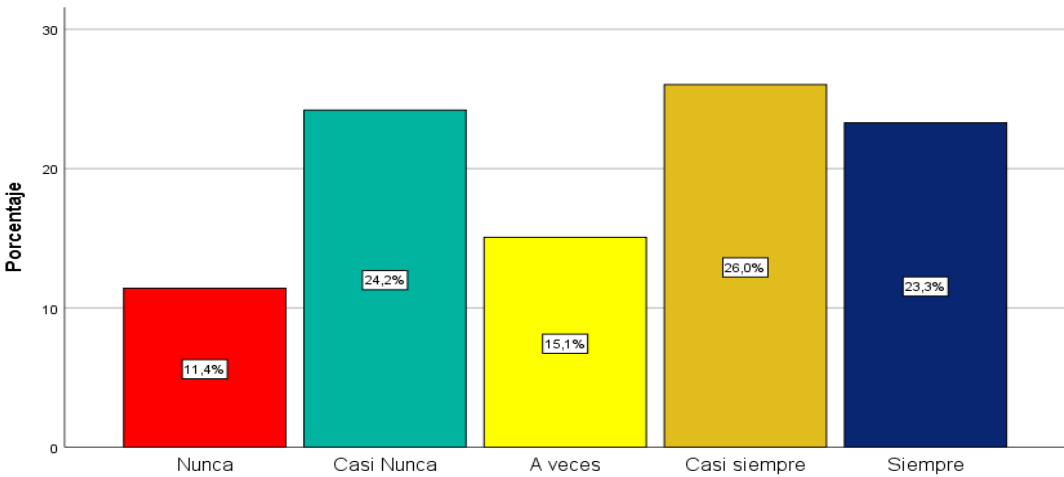
El personal demuestra interés genuino en resolver mis consultas y necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	11,4	11,4	11,4
	Casi nunca	53	24,2	24,2	35,6
	A veces	33	15,1	15,1	50,7
	Casi siempre	57	26,0	26,0	76,7
	Siempre	51	23,3	23,3	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 11

El personal demuestra interés genuino en resolver mis consultas y necesidades.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 26,0 % de los encuestados indicó que el personal casi siempre demuestra interés genuino en resolver sus consultas y necesidades. Le siguió un 24,2 % que señaló casi nunca, un 23,3 % que manifestó siempre, un 15,1 % que respondió a veces y un 11,4 % que expresó nunca. Esta distribución refleja una percepción dividida: mientras una parte de los usuarios valora una actitud comprometida por parte del personal, otro grupo significativo percibe desinterés o falta de implicación en la atención. Esta variabilidad sugiere que el nivel de involucramiento del personal no se encuentra estandarizado y puede depender de factores individuales, como la motivación, la carga laboral o el

grado de sensibilización respecto a la importancia de un trato empático. Cuando los usuarios no perciben un interés auténtico en sus necesidades, se genera una sensación de indiferencia que debilita la confianza y afecta negativamente la experiencia general. Por ello, estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el compromiso del personal no solo en términos operativos, sino también en su actitud hacia los usuarios, promoviendo una atención más humana, cercana y orientada a la resolución efectiva de cada caso.

Tabla 14

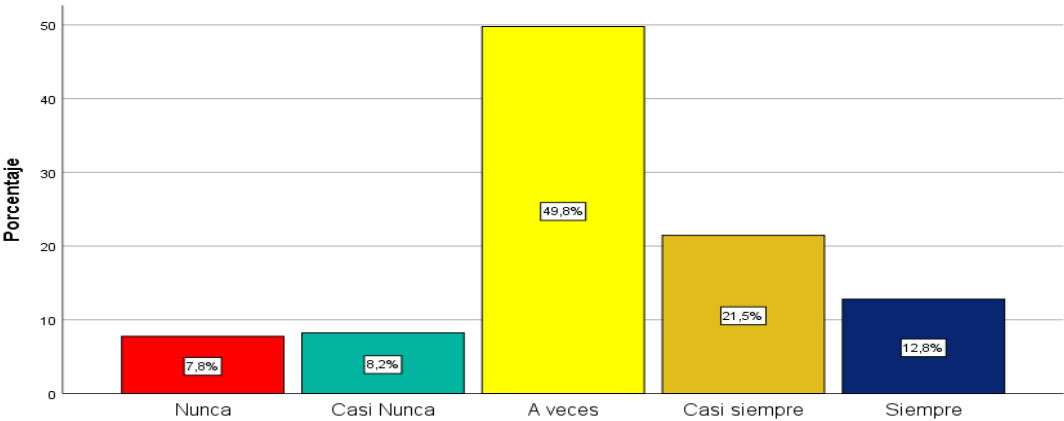
El personal me brinda información detallada sobre los requisitos y pasos necesarios para acceder a los servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	18	8,2	8,2	16,0
	A veces	109	49,8	49,8	65,8
	Casi siempre	47	21,5	21,5	87,2
	Siempre	28	12,8	12,8	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 12

El personal me brinda información detallada sobre los requisitos y pasos necesarios para acceder a los servicios.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 49,8 % de los encuestados manifestó que el personal a veces brinda información detallada

sobre los requisitos y pasos necesarios para acceder a los servicios. Le siguió un 21,5 % que indicó casi siempre, un 12,9 % que respondió siempre, un 7,6 % que expresó nunca y un 8,2 % que señaló casi nunca. Esta distribución evidencia una comunicación poco constante, donde casi la mitad de los usuarios perciben una orientación ambigua o incompleta, situación que puede derivar en errores, retrasos o frustración al momento de realizar trámites. La falta de claridad en la información proporcionada podría estar vinculada a la ausencia de protocolos estandarizados, a la escasa actualización de los contenidos o a diferencias en la preparación del personal respecto a los procedimientos vigentes. Cuando los usuarios no reciben indicaciones precisas, se limita su autonomía para acceder correctamente a los servicios y se incrementa su dependencia de una atención directa, lo que puede sobrecargar el sistema y disminuir su eficiencia. En este sentido, los resultados subrayan la necesidad de fortalecer la comunicación institucional, asegurando que todo el personal maneje y transmita información clara, uniforme y accesible, como parte esencial para garantizar un servicio inclusivo, eficiente y verdaderamente orientado a las necesidades del usuario.

Tabla 15

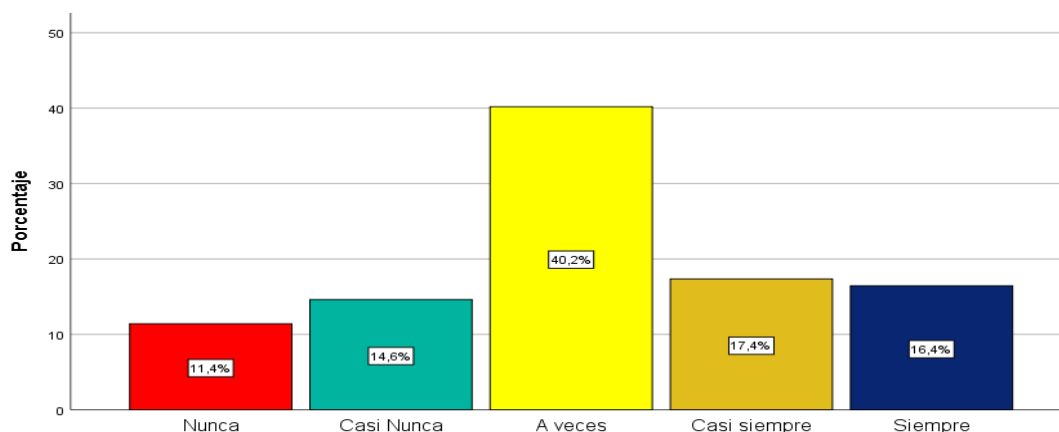
El personal me brinda una atención cordial y respetuosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	11,4	11,4	11,4
	Casi nunca	32	14,6	14,6	26,0
	A veces	88	40,2	40,2	66,2
	Casi siempre	38	17,4	17,4	83,6
	Siempre	36	16,4	16,4	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 13

El personal me brinda una atención cordial y respetuosa.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 40,2 % de los encuestados señaló que el personal a veces brinda una atención cordial y respetuosa. Le siguió un 17,4 % que indicó casi siempre, un 16,4 % que manifestó siempre, un 14,6 % que respondió casi nunca y un 11,4 % que expresó nunca. Esta distribución evidencia que la atención percibida por los usuarios se caracteriza por la inconstancia, ya que el trato cordial no se manifiesta de manera uniforme ni sostenida. Esta variabilidad puede interpretarse como un indicio de que la amabilidad no ha sido consolidada como un componente integral del servicio, pudiendo estar relacionada con factores como la sobrecarga laboral, la falta de motivación o la ausencia de una cultura organizacional centrada en el usuario. Cuando el trato no es respetuoso ni cercano, se afecta no solo la experiencia individual del usuario, sino también la imagen institucional, dado que el respeto constituye un elemento fundamental en toda interacción de calidad. En este contexto, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las actitudes de cortesía y consideración dentro del equipo de atención, promoviendo una cultura de servicio en la que el trato humano sea valorado tanto como la eficacia técnica.

Tabla 16

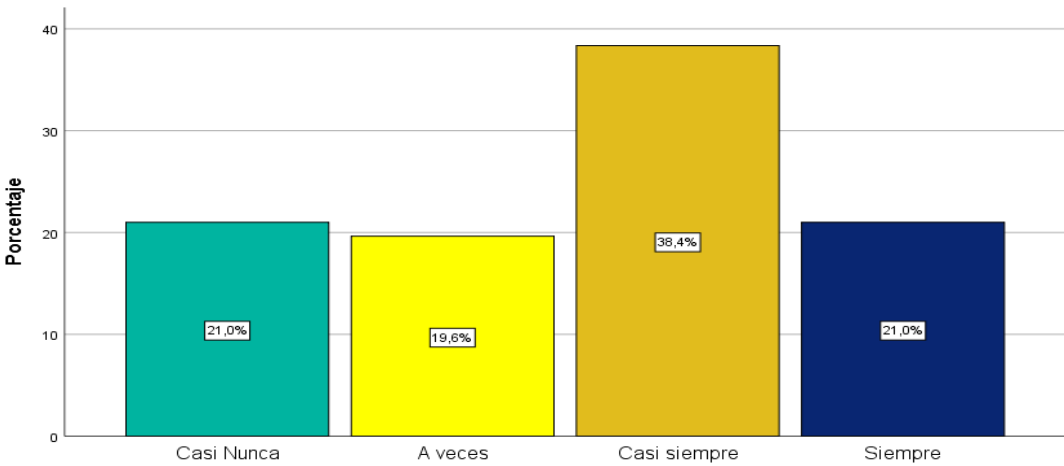
El personal muestra interés en comprender el contexto o la situación específica de mi solicitud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	46	21,0	21,0	21,0
	A veces	43	19,6	19,6	40,6
	Casi siempre	84	38,4	38,4	79,0
	Siempre	46	21,0	21,0	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. Elaboración propia.

Figura 14

El personal muestra interés en comprender el contexto o la situación específica de mi solicitud.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 38,4 % de los encuestados manifestó que el personal casi siempre muestra interés en comprender el contexto o la situación específica de su solicitud. Le siguió un 21,0 % que indicó casi nunca, un 21,0 % que señaló siempre y un 19,6 % que respondió a veces. Esta distribución evidencia una percepción mayormente favorable sobre la capacidad del personal para mostrar empatía y considerar las particularidades de cada caso, lo cual constituye un aspecto positivo dentro del servicio. No obstante, también se observa que un porcentaje significativo de usuarios no percibe esta actitud de manera constante, lo que sugiere que la empatía aún no está plenamente integrada como práctica

común en la atención. Esta inconsistencia puede deberse a factores como exceso de carga laboral, falta de entrenamiento en habilidades blandas o la presión por atender rápidamente sin profundizar en las circunstancias individuales. Cuando no se considera el contexto de cada solicitud, se corre el riesgo de ofrecer soluciones genéricas que no responden adecuadamente a las necesidades reales del usuario. Por ello, estos resultados evidencian la importancia de fortalecer la escucha activa y la comprensión situacional como elementos esenciales para brindar una atención más humana, pertinente y eficaz.

Tabla 17

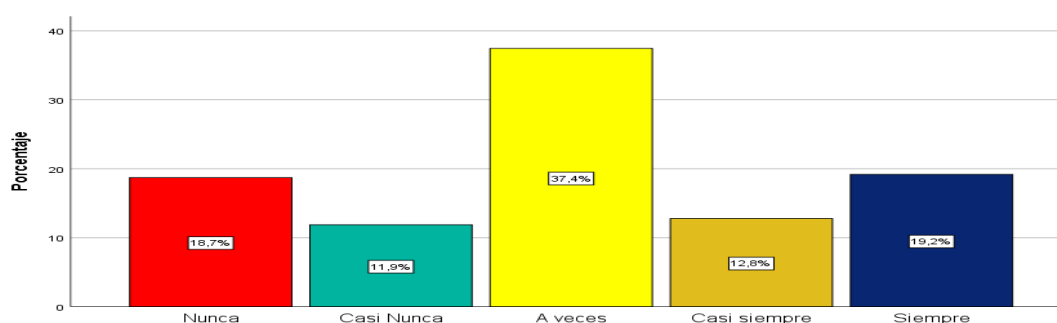
El personal le da respuestas precisas a sus preguntas o inquietudes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	18,7	18,7	18,7
	Casi nunca	26	11,9	11,9	30,6
	A veces	82	37,4	37,4	68,0
	Casi siempre	28	12,8	12,8	80,8
	Siempre	42	19,2	19,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 15

El personal le da respuestas precisas a sus preguntas o inquietudes.



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 37,4 % de los encuestados señaló que el personal a veces brinda respuestas precisas a sus preguntas o inquietudes. Le siguió un 19,2 % que indicó siempre, un 18,7 % que manifestó nunca, un 12,9 % que respondió casi siempre y un 11,9 % que expresó casi nunca. Esta distribución evidencia que la mayoría de los usuarios

percibe una atención inestable respecto a la precisión de la información proporcionada, situación que puede generar incertidumbre, errores o frustración durante el proceso de atención. La falta de respuestas claras y correctas podría estar vinculada a deficiencias en la actualización de conocimientos, ausencia de protocolos informativos estandarizados o diferencias individuales en el manejo de la información. Cuando las respuestas no son precisas, se debilita la capacidad del usuario para tomar decisiones informadas o completar trámites de manera adecuada, afectando tanto su experiencia individual como la confianza en el servicio institucional. En este contexto, los resultados resaltan la importancia de garantizar que el personal disponga de información clara, actualizada y estructurada, así como de fomentar una cultura de comunicación responsable, orientada a resolver las dudas con seguridad, claridad y eficacia.

Tabla 18

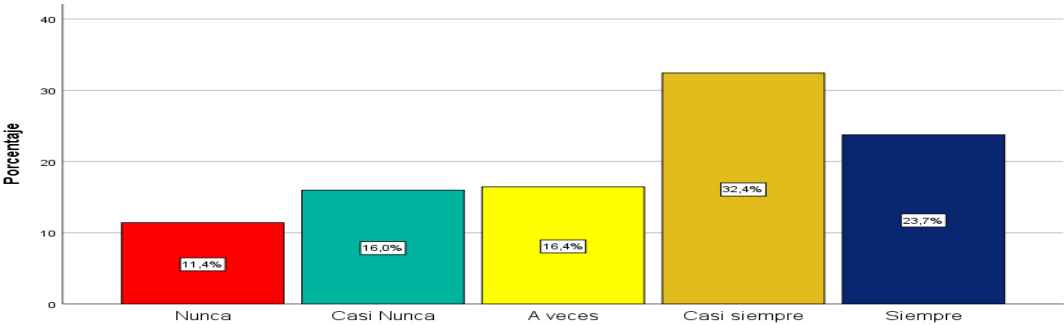
Durante sus trámites el personal ha mantenido la confidencialidad de la información que proporciona.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	11,4	11,4	11,4
	Casi nunca	35	16,0	16,0	27,4
	A veces	36	16,4	16,4	43,8
	Casi siempre	71	32,4	32,4	76,3
	Siempre	52	23,7	23,7	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 16

Durante sus trámites el personal ha mantenido la confidencialidad de la información que proporciona



Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 32,4 % de los encuestados manifestó que el personal casi siempre mantiene la confidencialidad de la información proporcionada durante sus trámites. Le siguió un 23,7 % que indicó siempre, un 16,4 % que respondió a veces, un 16,0 % que señaló casi nunca y un 11,4 % que expresó nunca. Esta distribución evidencia una percepción mayoritariamente favorable respecto al manejo responsable de los datos personales, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios confía en que su información se encuentra protegida. No obstante, la existencia de un porcentaje considerable de usuarios que percibe vulnerabilidad en este aspecto indica que aún persisten debilidades en la garantía de privacidad, las cuales podrían estar relacionadas con la ausencia de protocolos claros, capacitación insuficiente o prácticas inconsistentes entre el personal. La confidencialidad es un elemento fundamental para generar confianza y asegurar que los usuarios se sientan seguros al compartir información sensible; cuando esta se percibe comprometida, puede afectar negativamente tanto la disposición a participar como la imagen institucional. En este sentido, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las políticas y prácticas de manejo de datos, garantizando un tratamiento uniforme y riguroso que proteja la privacidad en todas las interacciones.

Tabla 19

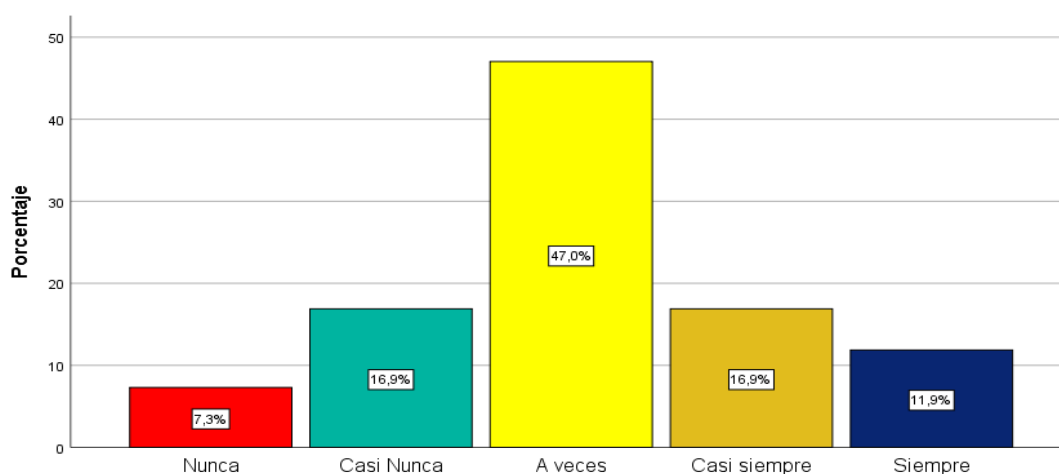
La personal toma medidas adecuadas para proteger la privacidad de su información durante el proceso de atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	7,3	7,3	7,3
	Casi nunca	37	16,9	16,9	24,2
	A veces	103	47,0	47,0	71,2
	Casi siempre	37	16,9	16,9	88,1
	Siempre	26	11,9	11,9	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 17

El personal toma medidas adecuadas para proteger la privacidad de su información durante el proceso de atención.



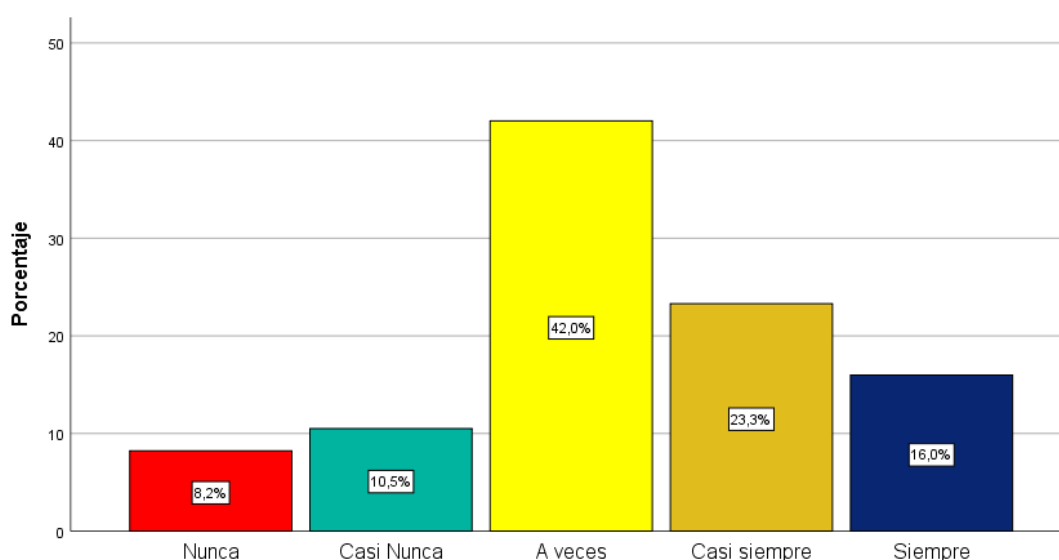
Nota. Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 47,0 % de los encuestados indicó que el personal a veces toma medidas adecuadas para proteger la privacidad de su información durante el proceso de atención. Le siguió un 16,9 % que señaló casi siempre, un 16,9 % que respondió casi nunca, un 11,9 % que manifestó siempre y un 7,3 % que expresó nunca. Esta distribución evidencia que, aunque se realizan esfuerzos puntuales para salvaguardar la privacidad de los usuarios, en general no se percibe una aplicación constante y uniforme de protocolos adecuados para la protección de datos personales. Esta inconsistencia podría derivarse de la falta de capacitación continua, la ausencia de supervisión efectiva o deficiencias en los procedimientos institucionales. La protección insuficiente de la privacidad genera inseguridad y desconfianza entre los usuarios, afectando su disposición a compartir información sensible y limitando la calidad de la atención recibida. Por lo tanto, estos resultados ponen de manifiesto una debilidad institucional que requiere atención inmediata mediante el fortalecimiento de políticas, prácticas y controles claros, con el fin de garantizar la confidencialidad en todos los procesos de atención.

Tabla 20*El personal muestra actitud cordial durante la atención.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	8,2	8,2	8,2
	Casi nunca	23	10,5	10,5	18,7
	A veces	92	42,0	42,0	60,7
	Casi siempre	51	23,3	23,3	84,0
	Siempre	35	16,0	16,0	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.**Figura 18***El personal muestra actitud cordial durante la atención.**Nota.* Encuesta 2024.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, se identificó que el 42,0 % de los encuestados indicó que el personal a veces muestra una actitud cordial durante la atención. Le siguió un 23,3 % que señaló casi siempre, un 16,0 % que manifestó siempre, un 10,5 % que respondió casi nunca y un 8,2 % que expresó nunca. Esta distribución evidencia que la cordialidad percibida por los usuarios es irregular, lo que puede generar un ambiente de atención variable y afectar negativamente la satisfacción general con el servicio. La falta de una actitud cordial constante podría estar relacionada con factores como la carga

de trabajo, la motivación del personal o la ausencia de una cultura organizacional que promueva el trato amable y respetuoso. Cuando la cordialidad no se constituye en una práctica habitual, se limita la posibilidad de establecer una relación positiva con los usuarios, disminuyendo su confianza y afectando la percepción de calidad del servicio. En este sentido, los resultados destacan la necesidad de fomentar un ambiente laboral que incentive la empatía y la cortesía como elementos fundamentales de la atención, consolidando una experiencia más humana y satisfactoria para los usuarios.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 21

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de atención	,846	219	,104
Satisfacción de los usuarios	,811	219	,085

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Según la tabla de la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, se observa que el Gl (219) es mayor a 50, por lo que corresponde utilizar dicha prueba. Dando una significancia mayor al valor de P (0.05), se demuestra que los datos presentan una distribución normal; por lo tanto, se aplicó para la contrastación de hipótesis la correlación de Pearson.

CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H₁: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

H₀: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

Tabla 22*Correlación de la hipótesis general*

		Calidad de atención	Satisfacción de los usuarios
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	219	219
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	219	219

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Al respecto de la hipótesis general, se afirma que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Dando como una relación positiva según la correlación de Pearson (0.691) y la significancia (0.000) menor al valor de P (0.05), indicando que sí se relacionan.

CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

El comportamiento en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

Tabla 23*Correlación de la hipótesis específica N°1*

		Comportamiento en la atención	Satisfacción de los usuarios
Comportamiento en la atención	Correlación de Pearson	1	,608**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	219	219
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,608**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	219	219

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Al respecto de la hipótesis específica N.º 1, se afirma que el comportamiento en la atención se relaciona significativamente con la

satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Dando como una relación positiva según la correlación de Pearson (0.608) y la significancia (0.000) menor al valor de P (0.05), indicando que sí se relacionan.

CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

La respuesta a reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

Tabla 24

Correlación de la hipótesis específica N°2

		Respuesta a reclamos	Satisfacción de los usuarios
Respuesta a reclamos	Correlación de Pearson	1	,759**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	219	219
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,759**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	219	219

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Al respecto de la hipótesis específica N.º 2, se afirma que la respuesta a reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Dando como una relación positiva según la correlación de Pearson (0.759) y la significancia (0.000) menor al valor de P (0.05), indicando que sí se relacionan.

CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Los procesos de comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

Tabla 25*Correlación de la hipótesis específica N°3*

		Procesos de comunicación	Satisfacción de los usuarios
Procesos de comunicación	Correlación de Pearson	1	,644**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	219	219
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,644**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	219	219

Nota. Software estadístico SPSS.**Interpretación**

Al respecto de la hipótesis específica N.º 3, se afirma que los procesos de comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Dando como una relación positiva según la correlación de Pearson (0.644) y la significancia (0.000) menor al valor de P (0.05), indicando que sí se relacionan.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Al respecto de la hipótesis general, se afirma que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Se demuestra una relación positiva entre ambas variables mediante la correlación de Pearson, cuyo coeficiente fue de 0.691 con una significancia de 0.000. Comparando estos hallazgos con la investigación de Vera (2020), en su tesis titulada: “Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la Unidad Educativa Particular Ecuador – Guayaquil, 2020”, se concluye también que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción usuaria, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.493 y una significancia de 0.002. En contraste, los resultados obtenidos en el presente estudio evidencian una correlación más fuerte, lo que refuerza la importancia de mejorar continuamente la atención al usuario como estrategia para fortalecer la confianza y percepción positiva de los servicios ofrecidos.
- Al respecto de la hipótesis específica 1, el comportamiento en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Se demuestra una relación positiva entre la dimensión y la variable, por medio de una correlación de Pearson de 0.608 y una significancia de 0.000. Según la investigación de Gamarra (2022), en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Huancayo – 2022”, se concluye que, por medio de la prueba estadística Rho de Spearman, se obtuvo el valor de 0.281 y un “p” valor ($0.007 < 0.01$). Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa baja, significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022. Concordando con los hallazgos del autor, los resultados de esta investigación evidencian que el comportamiento en la atención influye directamente en la satisfacción de los usuarios, siendo un componente esencial de la percepción del servicio recibido. Esta relación subraya la importancia de mejorar continuamente estos factores, ya que un entorno

organizacional positivo y una atención de calidad son determinantes para garantizar experiencias satisfactorias y fortalecer la confianza en los servicios prestados.

- Al respecto de la hipótesis específica 2, la respuesta a reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Se demuestra una relación positiva entre la dimensión y la variable, por medio de una correlación de Pearson de 0.759 y una significancia de 0.000. Respecto de la investigación de Ramos (2023), en su tesis titulada: “Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2022”, se concluye que el 40.6% de usuarios que han percibido un nivel de calidad de atención del profesional de enfermería bueno, se encuentra satisfecho. El χ^2 calculado fue 23.270 y p valor 0.00, con lo cual se concluye que la calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael. En concordancia con los hallazgos del autor, los resultados de esta investigación demuestran que la eficacia en la respuesta a reclamos y la calidad de atención están directamente vinculadas con la satisfacción de los usuarios. Este vínculo resalta la necesidad de optimizar constantemente estos aspectos, ya que una atención eficiente y una gestión efectiva de los reclamos no solo mejoran la experiencia del usuario, sino que también fortalecen la confianza y fidelización hacia los servicios brindados.
- Al respecto de la hipótesis específica 3, los procesos de comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Se demuestra una relación positiva entre la dimensión y la variable, por medio de una correlación de Pearson de 0.644 y una significancia de 0.000. Según la investigación de Mosquería y Ruiz (2021), en su tesis titulada: “Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03. Lima. 2018”, se concluye que existe un nivel de correlación alto y positivo ($\rho_s = 0.721$) entre las variables simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de dicha UGEL, con una

significancia de $p = 0.000$ (< 0.05). Comparando con los hallazgos del autor y los resultados encontrados en esta investigación, se evidencia que la efectividad de los procesos de comunicación y la implementación de estrategias claras tienen un impacto directo y significativo en los niveles de satisfacción de los usuarios. Esta relación enfatiza la importancia de optimizar continuamente estos aspectos, ya que una comunicación clara y procesos ágiles no solo mejoran la experiencia del usuario, sino que también refuerzan la confianza y la percepción de eficiencia en los servicios prestados.

CONCLUSIONES

- Se determinó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. La prueba de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de 0.691 con una significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esta relación fue confirmada también desde el enfoque descriptivo. En la Tabla 3, el 53.4% de los encuestados indicó que el personal solo a veces presenta una apariencia profesional y adecuada durante la atención, lo cual puede debilitar la imagen institucional y afectar la percepción de seriedad y compromiso. Por su parte, la Tabla 8 reveló que el 54.3% de los usuarios señaló que el personal solo a veces proporciona soluciones efectivas a sus problemas, lo que refleja una atención inconsistente, probablemente ligada a debilidades técnicas o de coordinación interna. Finalmente, en la Tabla 11, el 42.5% manifestó que casi siempre encuentra accesibles los canales de comunicación, aunque un porcentaje no menor reportó dificultades, lo que sugiere una necesidad de mejorar la fluidez y cobertura comunicacional. En conjunto, estos hallazgos evidencian que la calidad de atención entendida como la suma de una imagen profesional coherente, la capacidad de resolver problemas eficazmente y una comunicación accesible influye directamente en la experiencia de los usuarios y en su nivel de satisfacción. Por ello, se concluye que fortalecer estos aspectos debe ser una prioridad institucional para garantizar un servicio más eficiente, confiable y centrado en las necesidades reales de la comunidad.
- Se determinó que el comportamiento en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. La prueba de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de 0.608 con una significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Desde el enfoque descriptivo, y según los resultados presentados en la Tabla 4, se observó que el 40.2% de los encuestados indicó que el personal solo a veces demostró interés en entender y resolver sus

necesidades, seguido de un 22.8% que respondió casi nunca. Asimismo, en la Tabla 5, el 45.2% señaló que el personal casi nunca mantiene contacto visual ni expresa gestos que reflejen atención y comprensión. Esta información evidencia carencias importantes en la actitud empática y la comunicación no verbal del personal, aspectos fundamentales para generar confianza, cercanía y satisfacción en los usuarios. La falta de conexión humana y disposición genuina por parte del personal debilita la experiencia del usuario y la percepción de la calidad del servicio. Por ello, se concluye que fortalecer el comportamiento en la atención a través de la empatía, el respeto y el desarrollo de habilidades interpersonales resulta esencial para mejorar la relación con los usuarios y elevar los niveles de satisfacción en la UGEL Pachitea.

- Se determinó que la respuesta a reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. La prueba de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de 0.759 con una significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Desde el enfoque descriptivo, los resultados de la Tabla 6 muestran que el 34.7% de los encuestados afirmó que el personal solo a veces muestra comprensión y respeto hacia sus opiniones, mientras que un 18.7% indicó que esto ocurre casi nunca. Esta percepción de trato inestable afecta la confianza y la seguridad del usuario, aspectos esenciales en el proceso de atención. Por su parte, la Tabla 7 revela que el 48.9% de los usuarios considera que el personal casi nunca realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas sean efectivas, lo cual evidencia una debilidad crítica en la atención posterior al reclamo. Estas deficiencias no solo comprometen la eficacia de la respuesta institucional, sino que también deterioran la experiencia del usuario, al percibir desinterés o falta de compromiso. En conjunto, los resultados permiten concluir que una atención eficiente a los reclamos que combine respeto, seguimiento y solución efectiva incide directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios, y debe ser reforzada como una práctica constante en la UGEL Pachitea.

- Se determinó que los procesos de comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. La prueba de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de 0.644 con una significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Desde el enfoque descriptivo, los resultados de la Tabla 9 muestran que el 51.6% de los encuestados considera que el personal casi siempre brinda información clara y detallada sobre los procedimientos, aunque un 16.0% indicó que esto ocurre casi nunca y un 15.1% a veces, lo que revela inconsistencias en la calidad de la información proporcionada. Asimismo, la Tabla 10 indica que el 42.9% de los usuarios percibe que el personal casi siempre demuestra conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes, mientras que un 19.2% señala que ocurre solo a veces, lo que sugiere una preparación desigual entre los trabajadores. Estas diferencias generan incertidumbre y afectan la experiencia del usuario, ya que una comunicación institucional poco clara o desactualizada puede provocar confusión, retrasos y pérdida de confianza en el servicio. Por tanto, se concluye que el fortalecimiento de los procesos de comunicación a través de información clara, personal capacitado y criterios uniformes de atención es clave para mejorar la calidad del servicio y elevar la satisfacción de los usuarios en la UGEL Pachitea.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la dirección de la UGEL Pachitea implementar un plan integral de mejora de la calidad de atención, considerando que esta variable se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios. Este plan debe contemplar acciones orientadas a fortalecer la imagen profesional del personal, asegurar respuestas eficaces a las necesidades de los usuarios y garantizar una comunicación clara y accesible. El propósito es superar las deficiencias observadas en la atención, promoviendo una experiencia de servicio coherente, confiable y orientada al usuario.
- Se recomienda al director de la UGEL Pachitea ejecutar evaluaciones internas periódicas sobre el comportamiento del personal en la atención al usuario, dado que este factor influye significativamente en la percepción de satisfacción. Estas evaluaciones deben permitir identificar actitudes inadecuadas, como la falta de empatía, interés o cercanía, e implementar programas de capacitación orientados a mejorar el trato interpersonal, la comunicación no verbal y la calidad humana en la atención.
- Se recomienda al director de la UGEL Pachitea establecer un sistema especializado para la atención y seguimiento de reclamos, con el propósito de brindar respuestas más rápidas, efectivas y satisfactorias a los usuarios. Este sistema debe contemplar la asignación de personal capacitado, procesos claros de atención y mecanismos de control posterior, que permitan verificar si las soluciones brindadas fueron realmente efectivas.
- Se recomienda al director de la UGEL Pachitea reforzar los procesos de comunicación institucional, mediante la implementación de herramientas tecnológicas y la capacitación constante del personal en el manejo de información normativa y procedimental. Una comunicación clara, uniforme y accesible es clave para facilitar los trámites y elevar la satisfacción del usuario, al reducir confusiones, errores o demoras innecesarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, F. J. y Ariza, J. M. (2015). *Información y atención al cliente*. McGraw-Hill Interamericana de España. <https://acortar.link/5V45eO>
- Ayoví, L. T. (2020). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas* [Tesis de Posgrado, Universidad Católica Sede Esmeraldas, Ecuador]. Repositorio Institucional PUSE. <https://acortar.link/qzPpfU>
- Balarezo, L. (2017). *Psicoterapia*. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://acortar.link/1BRKwa>
- Barlow, J. y Moller, C. (2007). *Una Queja Es un Regalo: Cómo Utilizar la Opinión de Los Clientes para la Mejora Continua*. Editorial Gestión 2000. <https://acortar.link/H0XcH4>
- Brunetta, H. (2019). *La experiencia del cliente*. Editorial Paidós. <https://acortar.link/Xxfp69>
- Bush, J. (2009). *¡Wow! Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie*. Editorial AMACOM. <https://acortar.link/GjMEF2>
- Cansino, J. M. (2001). *Evaluar al sector público español*. Editorial Universidad de Cádiz. <https://acortar.link/NY3lwt>
- Chamoly, M. y Palomino, P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 377-403. <https://acortar.link/IWzUcn>
- Covey, S. R. (1989). *Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva*. Editorial Paidós. <https://acortar.link/ft3ZeL>
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://acortar.link/4k35Rr>
- Farfán, M. T. y Reyes, I. A. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Revista Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 28(73), 45-61. <https://acortar.link/fV1JvB>
- Gamarra, G. (2022). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Huancayo - 2022* [Tesis de Posgrado,

- Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://acortar.link/dXoqUP>
- Giral, F., Giral, A. y Giral J. (2017). *Cultura de efectividad*. Editorial Mexicana LID. <https://acortar.link/CGOAQS>
- González, T. (2024). *Orientación laboral y promoción de la calidad en la Formación Profesional para el Empleo*. Editorial IC <https://acortar.link/V9PMn3>
- Grande, I. y Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Editorial ESIC. <https://acortar.link/Wm5pd5>
- Guadalupe, C., León, J., Rodríguez, J. S. y Vargas, S. (2017). *Estado de educación en el Perú: Análisis y perspectiva de la educación básica*. Editorial FORGE. <https://acortar.link/mGSHBP>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://acortar.link/yfrQ2>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. <https://acortar.link/BK6KhR>
- Lafuente, C. y Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (64), 5-18. <https://acortar.link/1zGlzK>
- Lamata, F. (1998). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Editorial Díaz de Santos. <https://acortar.link/mCwsAY>
- Levitin, S. (2019). *La venta emocional: Cómo crear una conexión real y humana con sus clientes*. Taller del Éxito. <https://acortar.link/8PY1IF>
- Marín, S. y Collazos, E. (2021). *Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional UNTRM. <https://acortar.link/GHOoBQ>
- Moncada-Horna, F., Barrutia, E., Ruiz-Camus, E., Vargas, C., Palomino, P. y Isuiza, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión

- Educativa Local. *Revista Ciencia Latina*, 5(2), 1341-1358.
<https://acortar.link/hxBKLa>
- Morales, P., Paucar, R., León, G., Matos, J., Pujay, E. y Gutiérrez, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 - San Juan de Miraflores. *Revista Ciencia Latina*, 5(2), 1311-1325. <https://acortar.link/lZ3tv9>
- Mosqueira, A. y Ruiz, G. (2021). *Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. Lima. 2018* [Tesis de Posgrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Institucional UCSS.
<https://acortar.link/xKMQxs>
- Moya, L. (2018). *La empatía: Entenderla para entender a los demás*. Editorial Plataforma. <https://acortar.link/0Pa46l>
- Murillo, A. (2012). *Confianza Lúcida*. Editorial UGBAR.
<https://acortar.link/HmUKut>
- Murillo, L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*. Editorial Fundación Universitaria del Área Andina. <https://acortar.link/6WxfIE>
- Quesada-Chaves, M. J. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43(1), 1-35.
<https://acortar.link/pngwXy>
- Quindi, S. O. (2023). *Los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador]. Repositorio Institucional UNACH.
<https://acortar.link/oAlKjy>
- Quito, M. C. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja año 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Loja, Ecuador]. Repositorio Institucional UNL.
<https://acortar.link/ctwLSg>
- Ramos, N. R. (2023). *Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco*,

- 2022 [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://acortar.link/zF1if6>
- Rebel, G. (2012). *El lenguaje corporal: Lo que expresan las actitudes, las posturas, los gestos y su interpretación*. Editorial Edaf. <https://acortar.link/yVORrS>
- Rial, J. (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. Editorial Universidad de Santiago de Compostela. <https://acortar.link/KtoUzZ>
- Rosal, R. (2020). *Lo sensorial y lo emocional en la vivencia ética y en la espiritualidad*. Editorial Hakabook. <https://acortar.link/X3znEo>
- Santos, M. D. (2021). *Calidad de servicios del área administrativo y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco Periodo – 2018* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://acortar.link/3gktNm>
- Schiffman, G. y Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Editorial Pearson. <https://acortar.link/36LCbX>
- Sunkel, G., Trucco, D. y Espejo, A. (2013). La integración de las tecnologías digitales en las escuelas de América Latina y el Caribe: una mirada multidimensional. *Revista Naciones Unidas CEPAL*. <https://acortar.link/5MSytl>
- Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Gómez, L. A. y Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*, 6(2), 18-24. <https://acortar.link/GbrQom>
- Vera, F. L. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la Unidad Educativa Particular Ecuador Guayaquil, 2020* [Tesis de Psgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://acortar.link/fejOvd>
- Vizcaíno, A. J. y Sepúlveda, I. J. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. Editorial Universidad de Guadalajara. <https://acortar.link/cHkFCv>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Raraz Arias, J. C. (2026). *La calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. url: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “La calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023”.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema general: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023? Problemas específicos: ➤ ¿De qué manera el comportamiento en la atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023? ➤ ¿De qué manera la respuesta a los reclamos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023? ➤ ¿De qué manera los procesos de comunicación se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023?	Objetivo general: Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Objetivos específicos: ➤ Determinar de qué manera el comportamiento en la atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. ➤ Determinar de qué manera la respuesta a reclamos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. ➤ Determinar de qué manera los procesos de comunicación se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.	Hipótesis general: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. Hipótesis específicas: ➤ El comportamiento en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. ➤ La respuesta a reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023. ➤ Los procesos de comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.	Variable Independiente: Calidad de atención. Dimensiones: ✓ Expectativas. ✓ Capacidad de respuesta. ✓ Seguridad. Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios. Dimensiones ✓ Comportamiento en la atención. ✓ Respuesta a reclamos. ✓ Procesos de comunicación.	Tipo de investigación: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de la investigación: No experimental de corte Transversal. Población: 508 usuarios de la UGEL Pachitea. Muestra: 219 usuarios que se atendieron durante el último trimestre. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

ANEXO 2

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta para los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Pachitea - Huánuco.

Objetivo: Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la UGEL Pachitea, Huánuco – 2023.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Variable: Calidad de atención						
Comportamiento en la atención						
1	El personal presenta una apariencia profesional y adecuada durante su atención.					
2	El personal demostró interés en entender y resolver mis necesidades.					
3	El personal mantiene el contacto visual y tiene gestos que reflejan atención y comprensión.					
Respuesta a reclamos						
4	El personal muestra comprensión y respeto hacia mis opiniones.					
5	El personal realiza un seguimiento adecuado para asegurar que las soluciones ofrecidas a los problemas planteados sean efectivas.					
6	El personal me proporciona una solución efectiva ante mis problemas.					
Procesos de comunicación						
7	El personal me brinda información clara y detallada sobre los procedimientos necesarios.					
8	El personal demuestra un buen conocimiento sobre los procedimientos y normativas vigentes.					
9	Encuentra accesibles los canales de comunicación de la UGEL Pachitea cuando necesita contactarse con ellos.					
Variable: Satisfacción de los usuarios						
Expectativas						
10	El personal me brinda un servicio completo y sin errores.					
11	El personal demuestra interés genuino en resolver mis consultas y necesidades.					
12	El personal me brinda información detallada sobre los requisitos y pasos necesarios para acceder a los servicios.					
Capacidad de respuesta						

13	El personal me brinda una atención cordial y respetuosa.					
14	El personal muestra interés en comprender el contexto o la situación específica de mi solicitud.					
15	El personal le da respuestas precisas a sus preguntas o inquietudes.					
Seguridad						
16	Durante sus trámites el personal ha mantenido la confidencialidad de la información que proporciona.					
17	El personal toma medidas adecuadas para proteger la privacidad de su información durante el proceso de atención.					
18	El personal muestra actitud cordial durante la atención.					

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 3

SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"



SUMILLA: SOLICITO HACER DE SU CONOCIMIENTO LA APLICACIÓN DE UNA ENCUESTA E INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL ESTUDIO.

Sr:

MG. JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA
Director de la UGEL Pachitea - Huánuco.

Yo, Jackeline Cintia Raraz Arias, identificada con DNI N° 72699948 con domicilio en Jr. Huánuco 701 - Huánuco, me dirijo ante usted con el debido respeto y expongo:

Que, en atención al Art.2 Inciso 20 de la Constitución Política del Perú (Derecho de Petición) recorro a su digno despacho a efectos de SOLICITAR ordene a quien corresponda, permita al suscrito el acceso a sus instalaciones con la finalidad de ejecutar una encuesta con los fines de consignar investigación verídica para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis) denominada **"LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UGEL PACHITEA, HUÁNUCO – 2023"**, para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Teniendo en consideración las exigencias actuales de SUNEDU el cual es de conocimiento público, que, para la obtención del grado, es la ejecución de la tesis resulta indispensable, dentro de los cuales la información requerida es de suma importancia para el desarrollo de mi tema.

POR LO EXPUESTO:

Pido a usted acceder a lo solicitado.



Huánuco, 25 de Julio de 2024.

Jackeline Cintia Raraz Arias
DNI: 72699948



UGEL
PACHITEA

ANEXO 5
GALERÍA DE FOTOS



ANEXO 6

BASE DE DATOS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P01	Númérico	8	0	El personal pre...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P02	Númérico	8	0	El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P03	Númérico	8	0	El personal ma...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P04	Númérico	8	0	El personal mu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P05	Númérico	8	0	El personal real...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P06	Númérico	8	0	El personal me ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P07	Númérico	8	0	El personal me ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P08	Númérico	8	0	El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P09	Númérico	8	0	Encuentra acce...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	El personal me ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	El personal me ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	El personal me ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	El personal mu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	El personal le d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	Durante sus trá...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	El personal tom...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	El personal mu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	V2	Númérico	8	0	Satisfacción de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	D1	Númérico	8	0	Expectativas.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	D2	Númérico	8	0	Capacidad de r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	D3	Númérico	8	0	Seguridad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	D4	Númérico	8	0	Comportamient...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	D5	Númérico	8	0	Respuesta a re...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	D6	Númérico	8	0	Procesos de co...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27											

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	V1	V2	D1	D2
1	1	2	4	2	4	3	4	5	4	4	2	2	3	2	2	1	2	2	29	33	10	7
2	1	2	3	3	4	3	3	5	4	4	2	2	2	4	2	1	2	2	35	33	12	13
3	1	2	3	3	4	3	4	5	5	2	2	1	2	4	4	1	2	2	34	23	11	12
4	3	2	3	3	4	4	1	5	1	2	2	1	2	4	4	3	2	2	18	32	6	6
5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	38	33	12	12
6	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2	3	36	38	11	12
7	2	2	3	2	4	4	3	5	5	2	2	2	2	4	4	2	2	3	28	30	11	9
8	2	2	3	5	4	4	1	4	4	2	2	2	5	4	4	2	2	3	17	14	3	9
9	2	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	3	11	13	3	3
10	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	3	16	13	7	3
11	4	4	4	3	4	4	1	4	1	2	4	2	5	2	2	4	4	4	32	31	11	9
12	4	4	3	2	4	3	5	4	1	2	4	2	5	2	2	4	4	3	33	29	9	12
13	4	4	3	2	2	3	1	4	5	2	4	4	5	2	3	4	4	3	36	30	10	14
14	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	28	41	10	9
15	4	4	3	2	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	34	36	13	11
16	2	4	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37	38	8	14
17	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	33	30	9	12
18	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	37	30	10	14
19	2	3	2	4	3	4	2	3	3	5	2	3	4	1	4	4	3	2	32	39	12	9
20	2	3	5	4	4	4	2	3	3	1	2	3	4	1	4	4	3	2	34	39	12	11
21	2	5	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	4	4	3	2	40	38	11	14
22	3	3	5	3	4	4	2	4	1	1	3	3	4	1	4	4	2	2	35	32	11	10
23	2	3	2	3	4	4	5	4	1	1	3	3	4	1	4	4	2	2	34	32	11	11
24	5	5	2	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	39	39	12	13
25	2	5	1	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	32	36	12	10
26	2	5	1	3	2	4	5	3	3	3	3	3	2	4	1	2	2	1	29	33	10	7
27	2	4	1	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	2	2	1	35	33	12	13
28	2	3	2	4	5	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	2	2	2	34	23	11	12
29	5	4	4	4	5	2	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5	2	2	18	32	6	6
30	2	4	4	4	5	2	2	4	2	3	3	5	4	3	5	2	2	2	38	33	12	12
31	2	4	4	4	5	2	4	4	2	3	3	5	4	3	4	2	4	2	36	38	11	12
32	2	4	4	4	5	2	5	2	2	3	3	5	4	3	4	2	4	2	28	30	11	9
33	4	4	4	4	5	2	4	2	5	5	1	2	4	3	5	4	5	2	17	14	3	9
34	2	4	5	4	2	2	4	2	2	5	1	2	5	3	5	2	4	5	11	13	3	3
35	2	4	5	4	1	1	4	2	1	5	1	2	5	3	5	2	5	5	16	13	7	3
36	4	4	5	4	1	1	4	1	2	4	1	2	5	3	2	4	4	5	32	31	11	9
37	1	2	4	2	4	3	4	5	4	4	2	2	3	2	2	1	2	2	33	29	9	12