

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA**



**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES EN LA  
UGEL CHUCUITO-JULI SEGÚN MODELO SERVQUAL EN  
EL PERIODO 2016.**

**Presentado por el:**

**BACHILLER: MORALES CAUNA, Fray Donny**

**Para optar el Título de: INGENIERO ADMINISTRATIVO**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## Resumen

Este trabajo da cuenta de los aspectos de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Chucuito-Juli según modelo SERVQUAL en el periodo 2016.

El objetivo general del trabajo de investigación es evaluar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los docentes usuarios según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.

El diseño aplicado en la investigación es el **No Experimental Transeccional**. De acuerdo al concepto se tiene que: “los diseños no experimentales transeccionales recopilan los datos en un momento único, con el fin de describir variables y analizar la incidencia en un momento dado”. (Sampieri. fc. bl,. 2010, p. 154). En base a las variables: Variable Independiente calidad del servicio y Variable Dependiente satisfacción del usuario.

La Población total de los maestros en la provincia es de 1558 docentes, según INEI (DGI-DRE Puno) Para la presente investigación la población está determinada por los docentes usuarios de los servicio que brinda la UGEL Chucuito-Juli. Según datos obtenidos de las propias oficinas el promedio aproximado de los usuarios de la UGEL es de 300 docentes por mes. La muestra está constituida por 53 docentes del área de influencia de la UGEL. Se realizará un muestreo probabilística aleatorio simple, considerando un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta para la evaluación de la calidad de servicio en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión, Educación. Tecnología, Capacitación y Desarrollo.