



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de la calidad y satisfacción de los docentes en la Unidad de
Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

García Angulo, John Lenin (ORCID: 0000-0003-0057-0364)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres e hijo por ser mi estímulo
para seguir superándome en la vida.

John

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por sobre todas las cosas, en segundo lugar, a mi asesor Dr. José Manuel Delgado Bardales, por guiarnos de manera asertiva la elaboración de nuestro trabajo de investigación, en tercer lugar, con infinita gratitud a mis padres, amigos, compañeros de trabajo por contribuir de una y otra manera la culminación de mis estudios de maestría.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables, operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos de análisis de información	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1: Gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.....	27
Tabla 2: Nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020	27
Tabla 3: Tabla de contingencia de las variables gestión de la calidad y satisfacción de los trabajadores de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.	28
Tabla 4: Prueba de Chí-cuadrado de las variables gestión de la calidad y satisfacción.....	29

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue, determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020, sustentado en las teorías de Deming y Kotler, tipo de investigación no experimental, diseño descriptivo – correlacional, población y muestra 70 docentes contratados, técnica encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, las variables se relacionan significativamente entre ellas; lo que indica que el p-valor determinado es menor al margen de error o nivel de significancia ($\alpha=0.05$), de esta manera hay pruebas estadísticas contundentes para rechazar la hipótesis nula (H_0), y aceptar la hipótesis alterna (H_a). Asimismo, los docentes contratados manifestaron que la gestión de la calidad es mala, debido a la mucha burocracia que existe y poca credibilidad de las autoridades en los procesos de contratación; con respecto a la variable satisfacción, la respuesta mayoritaria de los docentes fue que, a pesar de considerar que existe una mala gestión de la calidad, la atención que reciben no es del todo mal.

Palabras clave: Gestión, calidad, satisfacción, confiabilidad, seguridad

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between quality management and teacher satisfaction in the Alto Amazonas Local Educational Management Unit, Yurimaguas 2020, based on the theories of Deming and Kotler, type of research not experimental, descriptive-correlational design, population and sample of 70 hired teachers, survey technique and the questionnaire instrument. He concluded, the variables are significantly related to each other; This indicates that the determined p-value is less than the margin of error or level of significance ($\alpha = 0.05$), thus there are strong statistical tests to reject the null hypothesis (H_0), and accept the alternative hypothesis (H_a). Likewise, the hired teachers stated that quality management is poor, due to the much bureaucracy that exists and little credibility of the authorities in the hiring processes; Regarding the satisfaction variable, the majority response of teachers was that, despite considering that there is poor quality management, the care they receive is not bad at all.

Keywords: Management, quality, satisfaction, reliability, security

I. INTRODUCCIÓN

La definición de calidad se ha manifestado desde la Antigüedad, por ejemplo, en la construcción de las pirámides de Egipto, donde la calidad se reflejaba en la perfección con la que se cortaba y ajustaba cada piedra con las demás, hasta formar el complejo. estructura piramidal. En la era de la artesanía, la calidad se concibe como la satisfacción de los requisitos establecidos para la personalización de productos elaborados por maestros expertos. Luego, en la primera mitad del siglo XX, con el surgimiento de las teorías de Taylor y Ford, el concepto de valor se convierte en la idea de una evaluación total hacia el punto de llegada, donde se comprueba que el producto está equipado para funcionar según lo planeado por el originador y satisfacer las necesidades del cliente.

En todo el mundo, la calidad de la atención es muy relevante en las organizaciones, simplemente porque los usuarios externos siempre exigen la mejor atención al recibir un servicio. Antes la forma de atención al público no era tomada en cuenta, es decir, los usuarios tenían otra mentalidad pensaban que las instituciones les hacían un favor a los usuarios por lo que, no les interesaba el trato que recibían; si bien, usuario y empresa se necesitan el uno al otro; el tema de satisfacer a los clientes es el punto medular hoy en día en todas las instituciones tanto privadas como estatales. Con la globalización y la competencia, el desarrollo de la tecnología, modernización y progreso técnico, llega a los clientes. Las innovaciones que se dan alrededor del mundo trajeron otras alternativas para competir para todas las organizaciones; las instituciones pequeñas que hacen frente a muchos desafíos para mantenerse actualizadas y competitivas.

Para muchos hablar de gestión de la calidad es un término nuevo, sin embargo, se conceptualiza, como procedimientos ordenados que permiten a cualquier asociación diseñar, ejecutar y controlar los diversos ejercicios que realiza. Para asegurar, equilibrar y asegurar la consistencia de la ejecución para satisfacer los deseos del cliente. Al final del día, la administración de la calidad fluctúa según lo indica cada división de movimiento para la cual se

establecen sus propias "normas", es decir, modelos de referencia para medir o evaluar el grado de ejecución de la organización (Raffino, 2020).

Hacia el final del siglo anterior, la naturaleza de la administración comenzó a tener un nivel serio, destacando la lealtad del consumidor y siendo vista como una ventaja para las organizaciones. Es importante considerar las necesidades del cliente, crear manos superiores, fabricar confiabilidad e incrementar las oportunidades de desarrollo y las perspectivas serias en el mercado. Según, Kottler (2011), la incondicionalidad del comprador por la relación que indiscutiblemente se establece entre los deseos previos del cliente sobre los artículos y organizaciones, sobre los métodos e imagen de la asociación, correspondiente al valor final del negocio (p. 32).

En el Perú existen organizaciones que consideran la naturaleza de la administración como factor primordial y, posteriormente, los deseos de los clientes por el rubro o administración que gastan son generalmente excelentes, mientras que en diferentes organizaciones no existe origen de valor y fidelización del consumidor. cliente. cliente. No obstante, hoy en día, numerosas fundaciones se dan cuenta de que están dando toda su capacidad a la naturaleza del cuidado y esto puede provocar la decepción del cliente. Las instituciones públicas no brindan un buen servicio a los usuarios. Las quejas y malestar de los vecinos por el maltrato que reciben de estas instituciones, especialmente del sector educativo, son constantes; se hace referencia a que la recopilación de los deseos del cliente es tan importante como se ha dicho; en ese punto es importante contar con datos satisfactorios de clientes que contengan puntos de vista identificados con sus requerimientos y las características en las que se caracterizan para decidir el grado de valor logrado; En ese punto, es importante tener suficientes datos sobre los clientes que contengan ángulos identificados con sus necesidades y rasgos en los que se establecen para decidir el grado de valor logrado.

Esta investigación se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, en Yurimaguas; ante constantes reclamos de los docentes usuarios por la mala atención que reciben por parte de los trabajadores de esa institución. Los usuarios es su mayoría son los maestros y personal

administrativo ligados a educación, quienes manifestaron que los trámites son engorrosos, sus instalaciones son inadecuadas para atender al público lo que ocasiona un hacinamiento especialmente en los tres primeros meses del año en época de contratación para docentes, auxiliares y personal administrativo, que muchos regresan sin ser atendidos, por otra parte, la falta de preparación y amabilidad de los trabajadores causa insatisfacción en los usuarios. Ante esta realidad, y con el propósito de identificar de qué manera la gestión de la calidad repercute en la satisfacción de los docentes; se tomó la decisión de realizar este estudio.

Ante esta realidad, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020?, asimismo, se formularon los problemas específicos, (i) ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020?, (ii) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020?

Esta investigación fue conveniente porque sirvió para identificar el nivel de gestión de la calidad y de cómo esta se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Además, tuvo relevancia social, porque los directos beneficiados con los resultados de esta investigación fueron los trabajadores administrativos y personal docente que pertenece a la UGEL Alto Amazonas, así como la comunidad en su conjunto. Las implicancias prácticas, ayudaron a resolver el problema de la mala atención que brindan los colaboradores de la UGEL Alto Amazonas; esto a su vez, repercutió en la satisfacción de los usuarios. En cuanto, al valor teórico, con los resultados obtenidos se podrá reforzar una teoría; así como se estará contribuyendo con mejorar la calidad de atención en el ámbito educativo. Por otra parte, esta investigación aportará en el campo científico con el descubrimiento de nuevos conceptos.

Esta investigación tuvo una utilidad metodológica, dado, que para realizar el estudio y recolectar los datos se tuvo que elaborar dos instrumentos que fueron validados por expertos lo que garantizó su aplicación, de tal manera que se pudo conocer la opinión de los docentes en cuanto a la gestión de la

calidad y el nivel de satisfacción de ellos. De tal manera, que, se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020. Del mismo modo, se formularon los objetivos específicos: (i) Conocer el nivel de gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020. (ii) Identificar el nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

En consecuencia, se estableció como hipótesis general: La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020. De igual manera, como hipótesis específicas: (H1) El nivel de gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020; es buena. (H2) El nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020; es buena.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar profundidad al presente estudio, se consultó diferentes fuentes donde se encontró antecedentes relacionados a las variables de investigación, en el plano internacional, Arruet, L. (2018), *La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. (Artículo científico). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Tipo de estudio descriptivo, población y muestra 58 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que, ajustar el sistema central de la organización con el avance es un avance firme que se suma al límite del desarrollo y se ajusta a las prácticas básicas de mejora, por ejemplo, el desarrollo jerárquico. La dirección de la organización para atender a sus clientes con mayor probabilidad se aparta de la naturaleza de cada uno de sus elementos y procedimientos. La presencia de forma auxiliar en las organizaciones de componentes clave que fortalezcan su capacidad de desarrollo, y de esta manera en la eficiencia de las organizaciones.

Para, Lizarzaburu, E. (2018), *Gestión de la calidad: beneficios y principales cambios*. (Artículo científico). Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Investigación descriptiva, población y muestra 120 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que, la mejora constante de la calidad de los artículos y atención es una de las principales ventajas percibidas por las asociaciones por ajustarse a esta norma. Asimismo, se caracteriza por la consideración e ideal de las urgencias y anhelos de los usuarios, la sencillez en el avance de los procedimientos, la convicción más prominente en el cumplimiento de los objetivos y la presencia de un respeto más prominente por las leyes y pautas en el poder. Otras grandes ventajas son el reconocimiento de la importancia de los procedimientos existentes y sus colaboraciones, la incorporación de un procedimiento amigable en el trabajo situado, la obtención de contribuciones variables, un esquema más claro de los trabajos del personal, el potencial de cumplimiento y crítica del cliente más destacables, mayor rentabilidad. y competencia, menores costos, mejor correspondencia, mayor confianza y cumplimiento de la ocupación, una ventaja posiblemente más prominente y mayores oportunidades de negocios.

En cambio, Hernández, H. Barrios, I. y Martínez, D. (2018), *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. (Artículo científico). Universidad Libre. Colombia. Diseño descriptivo, población 1500 empleados, muestra 240 sujetos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que, Un marco de administración de la calidad ayuda a optimizar el trabajo controlado en los procedimientos internos de una asociación, comenzando por una metodología que depende de los procedimientos relacionados. Posteriormente, una cultura de valor debe basarse en necesidades explícitas, por ejemplo, la lealtad total del consumidor y la regla de la mejora incesante. De esta manera, la administración de la calidad, como otro enfoque de administración, permite que las asociaciones se conviertan en sustancias propulsadas en los métodos de información de los ejecutivos, dependiendo en su mayor parte del activo más significativo, los recursos humanos y su respectivo conocimiento. La empresa genuina no se habla en la medida de los datos que tiene, sino en la capacidad de utilizarlos.

Sin embargo, Dos Santos, M. (2016), *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. (Artículo científico). Universidad Católica de la Santísima Concepción. Chile. Tipo de investigación correlacional, población y muestra 13,403, técnica encuesta, instrumento cuestionario de tipo Likert. Concluyó, en particular, hasta ahora no se ha encontrado ningún examen en las bases de datos lógicas sobre el impacto rector que la exhibición académica o la naturaleza sustancial de la educación avanzada puede tener en el cumplimiento y la expectativa de sugerir, perspectivas que esta exploración incluye progresar en la escritura escolástica del lugar. . Para demostrar y diferenciar las conexiones, se utilizó la técnica PLS, lo que plantea un compromiso metodológico, ya que no hay muchas revisiones de PLS en el campo. No debemos ignorar la parte sustancial de la administración; Se requieren oficinas perfectas y actuales, decoraciones agradables y suficientes espacios de investigación. Los componentes de orden y consuelo son los que aclaran una variedad tortuosa más notable en el cumplimiento y el objetivo de sugerir.

En cambio, Padilla, D. (2016), *Buscando la satisfacción del cliente. Estudio en el Centro de Inmunología Molecular*. (Artículo científico). Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría. La Habana, Cuba. Estudio básico, descriptivo simple, la población y muestra 407 colaboradores, técnica test, instrumento encuesta. Concluyó, existe descontento por parte de los trabajadores de la CIM con los servicios de transporte y catering fundamentalmente. A partir de las barreras detectadas, los propios clientes y empleados de SERVICIM son capaces de identificar soluciones alternativas viables. Si bien se reconoce la existencia de limitaciones externas, existen reservas internas que pueden conducir a un incremento de mejoría de la atención prestada. La dirección de SERVICIM debe orientar su actual enfoque de trabajo hacia un enfoque de gestión orientado al cliente. A pesar de las estrategias implementadas para la integración de procesos, continúan funcionando de manera autónoma.

En el ámbito nacional, Coronel, C. (2016), *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. El tipo de estudio fue correlacional, población 4800 clientes, la muestra 356; técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, los comensales del restaurante estuvieron de acuerdo con la atención recibida en ese establecimiento; sin embargo, otro grupo mayoritario, manifestó su desacuerdo con el servicio que ofrece. Con respecto al producto que expende este establecimiento de comida rápida, la mayoría expresó que es de baja calidad y otro grupo considerable dijo que es de buena calidad, 181 comensales expresaron estar contentos con la atención brindada en el restaurante; en cambio, 175 de ellos expresaron su descontento. El tiempo de espera también es un elemento clave de satisfacción.

Por su parte, Puente, M. (2017), *Satisfacción y calidad de servicio en instituciones estatales y privadas de Lima*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Estudio correlacional, población y muestra 174 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó, la percepción de los consumidores de las entidades públicas y

privadas de Lima con respecto de la calidad de los productos y servicios que brindan fueron favorables; es decir, el 35,1% está de acuerdo medianamente con la calidad del producto / servicio ofrecido por estos establecimientos públicos y privados y el 29,9% está de acuerdo, los otros difieren o prácticamente se oponen a estas respuestas.

Asimismo, Córdova, M. (2019), *Calidad de Gestión y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Carhuamayo S. A. durante el 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, la población fue de 650 personas, muestra 242 sujetos, técnica análisis de documentos, instrumento fichas bibliográficas, Concluyó, que, existen correlaciones significativas entre estas variables, se indica que las pruebas son legítimas y confiables y, en este sentido, pueden utilizarse en el avance de este trabajo y otras necesidades. haga esto utilizando estos factores. Se trata sin duda de una primera apuesta por esta propuesta que sin duda será aprovechada de forma adecuada por diferentes científicos interesados en sumergirse en la investigación de la calidad de la tabla y la fidelidad del consumidor.

En cambio, Trujillo, N. (2018), *Gestión de la Calidad bajo el enfoque del marketing en la Mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo año 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú. El diseño de estudio descriptivo transversal, población y muestra 9 mypes, la técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, las librerías son empresas jóvenes en el mercado que no respetan los aspectos laborales de sus empleados. La gerencia desconoce el alcance y los beneficios comerciales de la gestión de la calidad. Asimismo, no tienen un plan publicitario, ni conocen los métodos y aparatos de exhibición que les permitan ubicarse y dominar el mercado. Aceptan que la exhibición les ayudaría a recuperar su parte de la industria en general a través de metodologías que ayudan a cambiar al cliente.

Las teorías relacionadas a la gestión de calidad, lo primero que se parte es definiendo lo que es calidad, según, la ISO 8402 (2000) la define como un conjunto de características de una empresa que le permiten satisfacer

necesidades establecidas e implícitas. En cambio, AENOR (2000). Lo caracteriza como cuánto una progresión de atributos innatos satisface la necesidad; Según Moreno (2001), las ideas de administración de valor y calidad han crecido de manera impresionante durante los últimos setenta años. Del mismo modo, son muchas las definiciones presentados por Deming (1989) quien criticó los métodos tradicionales de gestión y evaluación de los trabajadores para lo cual propuso ideas más humanistas basadas en conocer la diversidad natural que existe en cada proceso. Son catorce principios que presenta Deming para renovar la administración en la institución son: planificación, establecimiento de metas y procesos para lograr resultados; hacer: implementar procesos; revisión: supervise y mida los procedimientos y elementos contrarios a las reglas, objetivos y prerequisites del elemento e informar los resultados. Actuar: realizar movimientos para mejorar incesantemente la ejecución.

Con respecto a la variable, Gestión de la Calidad, Deming (2009) Define como "el uso de estándares y métodos en todas las fases de la producción para lograr un ingreso económico con la mayor utilidad del artículo por parte del cliente" concentrándose en ofrecer productos actuales y renovados. En cambio, para Schneider y White. (2004), demostrado que la administración de la calidad es la capacidad de lograr la grandeza innata en un procedimiento de creación siguiendo determinaciones y reglas normalizadas, sea que como sea, en el campo de las administraciones autorizadas, resulta bastante más abstracto ya que para darlo, los fundamentos deben inicialmente distinguir los requerimientos, necesidades y deseos de sus clientes. Además, Kotler (2005), subraya que la calidad del servicio de una institución estatal debe ser funcional, cuando se presta el servicio, y técnica, cuando el cliente da los trámites, debe recibir el tratamiento adecuado y empatía al recibir un servicio.

Características de la gestión de la calidad. Según, Vera, (2004). La calidad del servicio es un elemento fundamental para tener éxito en el rendimiento de sus funciones. Esto incluye el nivel de complacencia que siente el usuario por la atención recibida, la efectividad del servicio recibido y la forma en que se brindó. Para que una asociación cumpla con la naturaleza de su

administración, debe cumplir con los requisitos y deseos de sus clientes, ya que estos son los más significativos y se quiere decidir la naturaleza de la administración que ofrece una fundación específica. Hay dos tipos de capacidades fundamentales; Para reconocer y calibrar los atributos de la naturaleza de la administración, se deben reconocer dos tipos esenciales de cualidades de valor. El tipo principal controla y se instala en un nivel, a pesar de que el mejor tipo cambia ese nivel. El tipo subsiguiente es una marca cuyo nivel es cero (0) y que se transmite de manera persistente hacia este objetivo. No se equilibra, a pesar de que su ajuste es una práctica típica. Por lo tanto, la administración de la calidad habla de un procedimiento de mejora continua, donde todas las regiones de la organización intentan satisfacer o visualizar las necesidades del cliente, interesándose efectivamente en el avance de los artículos o la disposición de las administraciones.

Importancia de la atención de calidad. Para, Chacón (2012). Desde el segundo en que el cliente aparece en una organización, debe ser tratado como un visitante importante en su hogar. Este es el medio por el cual se logra la grandeza en la administración. Los clientes buscan satisfacción por todas partes, invitando, sintiéndose importantes, dándose cuenta de que están siendo escuchados, viendo la velocidad de la consideración. De esta forma, a pesar de pensar en un servidor increíble, debes dar un resto encantador, con mucho gusto y estilo, la consideración debe ser refinada, estas son parte de las cualidades que debe ofrecer una asociación de primer nivel. El soporte al cliente ha adquirido calidad dependiendo de las progresiones que han ocurrido en todas las organizaciones, a la luz del hecho de que cuanto más hay, más puertas abiertas necesitan los clientes para elegir dónde comprar el artículo o la administración que necesitan. Este es el lugar donde se dice que es fundamental consumarlo y ajustarlo a los requerimientos de los clientes, ya que ellos tendrán la última palabra para elegir. El significado puede guiarse por las perspectivas que lo acompañan, nombradas.

Características del servicio de calidad. Acerenza (2010), el término calidad, ha ido modificándose con el paso de los años en función de las preferencias exigidas por los consumidores, desde hacer las cosas bien desde el primer

momento hasta lo que se percibe exactamente por calidad. Además se centra en el cumplimiento definitivo de las necesidades del cliente tanto interno como externo, haciendo que la atención sea mejorada progresivamente. Sin embargo, Del Amo (2012) algunas peculiaridades que se deben tomar en cuenta para brindar con adecuado servicio y mejorar la calidad: atención acogedora y atenta, escuchando siempre durante el servicio y despedida del cliente (p. 41).

En cambio, Verdú (2013), estos serán responsables del personal que trabaje en los elementos, ya que estas son habilidades importantes, particularmente para los individuos que están en contacto directo con los clientes, muy bien puede ser: convención, actividad, deseo, moderación, administración Servicios (p. 35). La importancia de cubrir una gran parte de los atributos mencionados anteriormente es que la naturaleza de la administración se ha convertido en un factor importante en la elección de compra por dos razones: la rivalidad aumenta y atrae al cliente a través de una variedad de administraciones que aumentan el valor de la compra. artículo anunciado. Se ha pasado del comprador que apoyaba artículos accesibles y razonables a un público más particular y mejor educado que puede explorar una gran cantidad de ofertas y administraciones diferentes. Por otra parte, finalizó Aniorte, (2013), la conducta del cliente en cuanto a la naturaleza del cuidado cambia a medida que se conecta con el trabajador, es a partir de este procedimiento donde el cliente ofrece un aporte positivo o en contra del individuo que brindó la asistencia.

Principios de la atención al cliente. Aniorte (2013), Como estándar de atención al cliente, se establece que el cliente es la persona que estima la naturaleza de la consideración que recibe. Cualquier recomendación o consejo es fundamental para mejorar. Cualquier actividad en el arreglo de la administración debe planificarse para lograr la lealtad del consumidor. Este cumplimiento debe asegurarse en cuanto a consideración, gran trato, celeridad y simpatía. Los prerrequisitos del cliente controlan la metodología de la organización para la creación de mercancías y emprendimientos. La estructura de la administración que se complete debe satisfacer íntegramente

las necesidades de los clientes, sin perjuicio de garantizar la seriedad de la organización con el objetivo de que pueda mantenerse en el mercado. Las organizaciones deben disminuir el contraste entre la veracidad de su oferta (artículos o administraciones) y las necesidades e inclinaciones del cliente.

La administración no se le da a un cliente indefinido, sin embargo, a un individuo en particular (reunión) y debe tratarse en esa capacidad. Esto considera la personalización del soporte al cliente que hace que se sientan excepcionales. A la estrategia de atención al cliente se une un enfoque de calidad. El cliente tiene el privilegio de comprender lo que le espera de la administración brindada por la organización. La naturaleza de la atención al cliente debe sustentarse mediante estrategias, pautas y sistemas que incluyan a todos en la organización. De esta manera, cada organización construye su propio procedimiento de calidad de la ayuda considerando el área donde trabaja y el tipo de negocio que está creando.

El grado de administración más adecuado debe estar destinado a cada porción del mercado, ya que generalmente no es concebible que una configuración de asistencia a la clientela aislada pueda cumplir con todos los fragmentos del mercado que la organización necesita para atender.

Los trabajadores y la atención al cliente. Blackwell y Miniard (2010). En una asociación ubicada en el cliente, esto estructura la razón para caracterizar el negocio, que existe para ofrecer sus tipos de asistencia y abordar sus problemas. En esta línea, el personal responsable de su consideración se convierte en un componente central para lograr este objetivo. Los líderes organizacionales deben alentar y ayudar a los empleados a mantener su atención enfocada en las necesidades del cliente, lograr el nivel adecuado de sensibilidad, atención y disposición para ayudar e inculcar en los clientes el anhelo de contar en sus cuentas. experimentar con otros y volver al negocio. La motivación detrás de la asociación organizada por el cliente es ayudar a los esfuerzos que los trabajadores deben realizar para cumplir con la naturaleza necesaria de la administración. Los individuos tienen el efecto, es decir, el factor humano es el activo más significativo. Para dar una gran consideración, los trabajadores deben practicar aptitudes especializadas

identificadas con su trabajo, por ejemplo, información sobre los artículos y servicios vendidos, el lugar de trabajo, formularios, sistemas, tratamiento de hardware y aparatos utilizados.

En las empresas centradas en el cliente, los trabajadores establecen estas dos habilidades como algo habitual, tanto individual como especializado. Esto permite que los cuidados y las administraciones sean un procedimiento solitario. El cliente anticipa la calidad en el cumplimiento de sus necesidades y deseos. Los requerimientos se satisfacen con magníficos artículos y administraciones que los trabajadores que los ofrecen deben conocer en detalle (competencia técnica). Los deseos son felices con el tratamiento ofrecido (aptitudes personales). El mayor desafío para las empresas es superar las expectativas, agregando valor tanto al servicio como a la atención al cliente. En este punto del proceso, el servicio al cliente y el servicio van de la mano.

Causas de la calidad de servicio. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1983) son: falta de una cultura orientada a la investigación, falta de comunicación de abajo hacia arriba y niveles de control jerárquicos excesivos. Baja responsabilidad administrativa respecto a la naturaleza de la administración, determinación indefensa de destinos, base inadecuada o inexistente de principios estándar para la exhibición de empresas y visión de dificultad para satisfacer los deseos del cliente. Ausencia de sentimiento de cooperación, pifia entre representantes y sus capacidades, confusión entre innovación y capacidades, ausencia de control, falta de marco de fiscalización y control, presencia de choques prácticos y equívocos de capacidades. Ausencia de correspondencia de arriba hacia abajo dentro de la asociación e inclinación de la organización a asombrar a sus clientes. Como lo indica Jiménez (2013) en el mercado, el cliente tiene numerosas opciones, la oposición es sumamente seria y está a solo un tic de distancia de cualquier teléfono celular, los artículos chinos son progresivamente serios en cuanto a calidad, aunque una gran parte de las organizaciones enfrentan al problema de baja calidad y algunos parecen arruinarlo como niños.

Dimensiones de la gestión de calidad, según el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), son las siguientes: (i) Dimensión elementos tangibles: cuando se tienen en cuenta las oficinas físicas, el mobiliario y las máquinas, es decir, las oficinas dentro de la asociación, ayudarán como organización a comunicarse de manera más íntima con el cliente. Alude a la presencia de las oficinas de la asociación, la presentación del personal e incluso el equipo que se utiliza en una determinada empresa (computadoras, oficina, transporte, etc.). Una calificación positiva aquí da la bienvenida al cliente a realizar su primer intercambio con la organización. Cabe señalar que estas perspectivas permiten regularmente que el individuo establezca una conexión digna con su primera visita y esto lo alienta a regresar (Quijano, 2003). (ii) Dimensión fiabilidad. Algunos creadores lo han denominado confiabilidad, alude a la capacidad de transmitir la administración garantizada de manera precisa y confiable, para lo cual, como señalan Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), es la "capacidad del proveedor para desempeñar la administración, "sin pifia, de manera sólida y suficiente, respecto a los deberes adquiridos" (p. 35).

Se debe considerar que para hacer este trabajo es importante que los trabajadores asuman su responsabilidad como expertos que parecen ser, antes de que Salas (2003) escuda que el deber competente comprende un tipo de obligación común, descrita por la forma en que las realidades o las teorías de las que se infiere se relacionan con el movimiento de una vocación, independientemente de si es liberal o controlada por una relación comercial, abierta o privada, que conecta al sujeto con otra persona o sustancia. Esto implica que la práctica pericial a la que tiene cabida la manifestación o acto de donde se infiere la obligación puede ser regular de la actuación de una autoridad en la administración de cualquiera de los organismos abiertos vigentes (estatal, provincial, vecinal o institucional, por ejemplo, la de un representante o trabajador, y no la de una autoridad, en la administración de un individuo o elemento, independientemente de si es abierta o privada. (iii) Dimensión capacidad de respuesta. Los clientes que enfrentan una administración mencionada esperan ser atendidos hasta nuevo aviso, por

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), esta medida alude al "entusiasmo y la disposición para apoyar a los clientes y ofrecer una asistencia eficaz" (p. 35).

Si bien, los hechos confirman que el cliente debe reprimirse para obtener la administración mencionada, este tiempo de espera es el número normal de minutos que transcurren entre el tiempo que el cliente demanda atención de crisis y el inicio de la administración por parte del especialista. (Cruzada Nacional por la Calidad, 2002). De acuerdo con la encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Seguro Universal de Salud, el 60,2% de los clientes dijo que el retraso de una oportunidad ideal para ser atendido es largo.

(iv) Dimensión seguridad. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) lo caracterizan como "la información y el cuidado que aparecieron los trabajadores y su capacidad para arraigar la validez y la confianza" (p. 35). Las personas que utilizan las administraciones ofrecidas por las organizaciones deben obtener datos claros y exactos, es mucha información que, cuando se solicita, se utiliza para fabricar un mensaje, lo que permite atender un tema y actuar, opciones ya que su conocimiento es la base de información (Pérez, Porto, Gardey, 2008). (v) Dimensión empatía. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), es "la consideración individualizada ofrecida al cliente de la administración" (p.29-30),

Según Pozo (2007), el cliente o usuario observa que está aceptando un trato agradable, al que se une el territorio o la información que supervisa el trabajador; además, en este sentido, es importante considerar tener horas de administración que, lo más importante, se ofrecen en las instalaciones del cliente. Asimismo, es importante considerar la presentación del personal, lo cual es fundamental a considerar en la asociación, la conducta del personal también es vista por el cliente.

En cuanto a la variable satisfacción del cliente, según, La norma ISO 9000 (2005) define la "percepción del cliente sobre el grado de satisfacción de sus requisitos", explicando adicionalmente una parte significativa de las protestas de los clientes: su realidad es un alejamiento de bajo cumplimiento, pero su no aparición realmente no infiere una alta lealtad del consumidor, ya que también podría mostrar que los formas de correspondencia entre el

consumidor y la organización son deficientes , o que se hacen quejas pero no se alista con precisión, o básicamente que el cliente decepcionado, silenciosamente, cambia de proveedor. La trascendencia de la fidelización del consumidor radica en la forma en que, el cliente se convierte en una ventaja para la asociación ya que puede regresar para la organización u ofrecer un compromiso encomiable de tal manera. Si surge un evento de frustración, se convierte en un arma cínica ya que esta inclinación se extenderá a un número más prominente de personas. La confiabilidad del comprador es un punto importante, pero no el objetivo clave, la principal preocupación es la devoción del cliente, ya que nos garantizan los resultados monetarios ideales.

Kotler (2006) define a la satisfacción del cliente: "El grado de perspectiva de un individuo que resulta de mirar la exhibición aparente de un artículo o administración con sus deseos". (p. 87), de manera similar, Pérez (2017), creía que "los deseos fantásticos para los clientes o compradores nunca volverían a ser solo una preocupación para el territorio publicitario todavía para todas las regiones de organizaciones fructíferas y ubicadas en el mercado" (p. 19). Por el contrario, Serna (2006) caracteriza la lealtad del consumidor como "el conjunto de técnicas que las organizaciones configuran para cumplir, mejor que la oposición, los requisitos y deseos de sus clientes".

Asimismo, Lehman y Winer (2007) Refirieron que la lealtad del consumidor "debe estimarse en función de la calidad y para ello es fundamental cuantificar tres ángulos: supuestos de ejecución sobre calidad, visión de ejecución con calidad y el hueco entre los deseos con la ejecución.

Referente a la valoración de la fidelidad del consumidor. Gonzáles, Carmona y Rivas (2007) demostraron que la estimación de la fidelidad del consumidor se puede realizar de forma legítima o indirecta. Con la estimación inmediata del cumplimiento, se adquiere la impresión del cliente de la consistencia de la asociación con sus necesidades. Para la historia, la utilización de instrumentos es básica para cuantificar el cumplimiento, puede utilizar la reunión semi-organizada individual, las reuniones de trabajo, la junta de

clientes y las revisiones ocasionales. La evaluación circular se ayuda a través de la adquisición de información de la asociación sobre la coherencia con los requisitos previos del cliente y, en consecuencia, absteniéndose de plantear preguntas al cliente. Por ejemplo: Contribuciones del personal en la región de atención al cliente, punteros y objetivos de valor para los ejecutivos de la organización. Por otra parte, según Kotler (2006), el cumplimiento se puede estimar en función de tres medidas: ejecución de la sierra, deseos y niveles de cumplimiento en sí.

Schiffman y Lazar (2006), presentaron las dimensiones de la satisfacción: (i) Rendimiento percibido. Según Millones (2010), la exposición tiene los atributos que la acompañan: el resultado que el cliente adquiere con el artículo o la administración, se resuelve desde la perspectiva del cliente y no desde la organización, en vista de los reconocimientos del cliente, que no se basa realmente en el mundo real, se basa generalmente sobre la mentalidad del cliente y su forma de pensar. (ii) Expectativas: Millones (2010) demuestra que los deseos son las expectativas de lograr algo con la administración o el artículo comprado. Según Zeithaml y Bitner (2002) son las pautas de presentación o puntos de referencia contra los que se piensan los deseos de la administración, y con frecuencia se definen en función de lo que el cliente piensa que debería o sucederá. Además, destacaron que los deseos se pueden introducir como: ayuda suficiente: los clientes tienen deseos de lograr una asistencia genuina que cubra todo lo que necesitan, pero además comprenden que la administración generalmente no los cumplirá al 100%, lo que les hace percibir un bajo grado de capacidad para soportar la ejecución.

Servicio deseado: se refiere a la expectativa que tiene el cliente sobre lo que "debería pensar" del servicio, con lo que podría ser. (iii) Niveles de satisfacción: Tras la compra o la obtención de una ayuda o artículo, los niveles de lealtad del consumidor se pueden dividir en tres: decepción, satisfacción y presunción (Millions, 2010) Insatisfacción: este es el resultado después de que los clientes ven sus deseos subyacentes. Cumplimiento: Es la consecuencia de la ocurrencia entre la exhibición aparente del artículo o la administración con los deseos subyacentes para el cliente. Falta de preocupación: es el

resultado después de que la exhibición de la administración o el artículo entregado supera los deseos subyacentes del cliente. La estimación de la lealtad del consumidor es significativa a la luz de que nos permite conocer el nivel de inquebrantabilidad, dedicación y ubicación de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

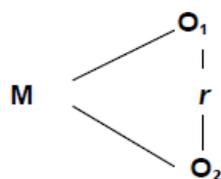
Fue básico, según CONCYTEC (2018). Este tipo de investigación no busca la aplicación práctica sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas a para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones (Soto, 2013)

Diseño de investigación

Fue no experimental. CONCYTEC (2018), Este tipo de investigación se describe por no controlar a propósito los factores, es decir, simplemente se abstiene de reflexionar sobre las maravillas en su estado común, para luego ser diseccionado (Gotuzzo, 2016; p. 252).

Además, fue descriptivo- correlacional. Descriptivo, porque su objetivo es recopilar información para explorar la frecuencia o patrón y las cualidades en las que se muestra al menos uno de los factores. (Gotuzzo, 2016; p. 357). Correlacional, sobre la base de que suele ser una estrategia competente y valiosa agregar mucha información en un breve período de tiempo; este diseño no solo se trata de correlacionar variables, sino que también se busca establecer relaciones causales. (Polit, 2003; p. 166)

Esquema:



Dónde:

M= Docentes contratados

O1= Gestión de la calidad

O2= Satisfacción

r= relación entre la variable 1 y 2.

3.2. Variables, operacionalización

Variables:

Variable 1= Gestión de la calidad

Definición conceptual

Define como “la utilización de estándares y estrategias medibles en todas las fases de la creación para lograr el ensamblaje monetario con la mayor utilidad del artículo por parte del cliente (Deming, 2009).

Definición operacional

Es buscar mejorar el servicio en una institución, con la finalidad de lograr la optimización en la calidad de atención.

Dimensiones:

Elementos tangibles

- Los ambientes son ventilados.
- Infraestructura moderna
- Las oficinas están bien implementadas

Confiabilidad

- Los trámites se resuelven en el tiempo establecido.
- No hay preferencia en la atención.
- Los trabajadores son atentos

Capacidad de respuesta

- Los procesos de contratación son publicados oportunamente.
- Los trabajadores resuelven sus dudas.
- El personal está capacitado para asumir un cargo.

Seguridad

- Los trabajadores inspiran confianza.
- Los procesos garantizan transparencia

Empatía

- El horario de atención es adecuado.
- Los trabajadores le escuchan sus reclamos.

- Le dan buen trato en la institución.

Variable 2= Satisfacción

Definición conceptual

Es el grado de perspectiva de un individuo que resulta de mirar la presentación aparente de un artículo o administración con sus deseos (Kotler, 2006; p. 87).

Definición operacional

Es la actitud de bienestar de un individuo cuando recibe un buen trato o servicio por parte de otra persona.

Dimensiones:

Rendimiento percibido

- Los trabajadores son competentes.
- Las instalaciones son adecuadas.
- Los trabajadores le solucionaron su problema.
- Los trabajadores son eficientes

Expectativas

- Cubrió sus expectativas el servicio que brinda la empresa.
- Los trabajadores son capacitados

Niveles de satisfacción

- Se siente satisfecho con el servicio recibido.
- Todos los trabajadores ofrecen un buen servicio.
- Los servicios que brinda la UGEL cubren sus expectativas

Escala de medición: Nominal

Nota: la matriz de operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Lo conformaron 70 docentes pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas del año 2020. La población, es la disposición de la aparente multitud de componentes (unidades de

examen) que tienen un lugar con el campo espacial donde se crea el trabajo de exploración.. (Carrasco, 2013; p. 237).

Criterios de selección:

Criterio de inclusión.

Para determinar la muestra se tomó solo a docentes contratados de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas.

Criterio de exclusión.

Se excluyó a los docentes y administrativos nombrados debido a que tienen poca frecuencia en realizar trámites u otra atención en la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas.

Muestra

Por ser una población relativamente pequeña, la muestra lo conformaron la misma cantidad de docentes (70) de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas del año 2020. Es un sector separado o agente de la población, cuyos atributos fundamentales son ser objetivo y reflejo e impresión fiel de la misma, de modo que los resultados adquiridos en el ejemplo se puedan sumar a todos los componentes que componen dicha población.. (Carrasco, 2013; p. 237)

Muestreo

Para determinar la muestra se recurrió al muestreo no probabilístico. Para esta situación, la elección del ejemplo se basó legítimamente en la voluntad y las reglas de autoafirmación del especialista, al igual que su experiencia, sin embargo, adivina una información de destino sobre las cualidades y propiedades de la población (Carrasco, 2013; p. 264).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Para, Pardinias (1982), Son instrumentos metodológicos para atender un tema metodológico particular de chequeo o insatisfacción con una teoría (p. 84).

La técnica utilizada en este estudio fue la encuesta. Para Carrasco (2013), es una estrategia de exploración social insuperable, por su valor, adaptabilidad, facilidad de uso y objetividad de la información que se obtiene (p. 314).

Instrumentos.

Dado a la técnica utilizada, el instrumento elegido fue el cuestionario. Dicho por, Gotuzzo (2016) es un instrumento por naturaleza, un cuestionario es un cúmulo de interrogantes que forman parte de un sistema de acciones (p. 416).

Para la variable gestión de la calidad, se utilizó el cuestionario, para ello, se tomó como ejemplo al creado por Parasuramn (1991); aclarando que el cuestionario se elaboró teniendo en cuenta las cinco dimensiones; sin embargo, los indicadores fueron contextualizados de acuerdo al objeto de estudio y al interés del investigador. De tal manera, que este instrumento fue elaboración propia del autor. Asimismo, consta de 22 ítems, con escala de Likert; con niveles y valoración de acuerdo al puntaje, tal como detalla en el siguiente cuadro:

Nivel	Valor (puntaje)
Mala	22 - 51
Regular	52 - 81
Buena	82 - 110

Para la variable satisfacción, la elaboración del cuestionario fue siguiendo el modelo propuesto por Kotler (2003), por lo que se tomó solo las dimensiones, más no los indicadores, ya que estos, fueron contextualizados a la realidad problemática y al interés del investigador. Asimismo, estuvo constituido por 17 ítems distribuidos en las tres dimensiones con escala de Likert; cuyos niveles fueron ubicados teniendo en cuenta el puntaje de la valoración, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Escala	Valor (puntaje)
Bajo	17 - 40
Medio	41 - 63
Alto	64 - 85

Validez de los instrumentos

Se evalúa el instrumento teniendo en cuenta la coherencia, la veracidad, la secuencia y la coherencia de contenido entre las variables e indicadores (Gotuzzo, 2013; p. 337). Es por ello que, se sometió al juicio de tres expertos, cuya misión fue evaluar y determinar si los indicadores propuestos son consistentes con las variables de estudio.

En el siguiente cuadro se presenta a los expertos:

Variables	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión de experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Docencia y gestión educativa	4,7	Existe suficiencia
	3	Ciencias de la educación	4,6	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Docencia y gestión educativa	4,7	Existe suficiencia
	3	Ciencias de la educación	4,6	Existe suficiencia

En el cuadro, que corresponde a las variables del estudio, vemos que la calificación de los tres jueces expertos dio una media de 4,7, lo que representa el 98% de acuerdo entre jueces; indicando que el instrumento es válido; así como la vigencia de los criterios para su aplicación

Confiabilidad

La confiabilidad denota la estabilidad y consistencia de las puntuaciones, no se espera que muestren variaciones significativas en una serie de aplicaciones de la prueba. A través de la confiabilidad podemos ver cuán consistentes, precisos y estables son los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos. (Alarcón, 1991; p. 300). Para dar confiabilidad a los instrumentos se aplicó la Escala Alfa de Cronbach. En esta investigación se realizó la prueba piloto a 20 trabajadores de educación entre docentes y administrativos.

A través del Alfa de Cronbach

$$\text{Nivel de } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \text{ alfa de Cronbach}$$

0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

V1: Cultura organizacional.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,888	20

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

El coeficiente alfa de Cronbach arrojó un índice de 0,888 que se ubica en el nivel “Muy bueno” de fiabilidad.

V2: Satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,852	27

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

El coeficiente alfa de Cronbach arrojó un índice de 0.852 que se sitúa en el nivel de confiabilidad “Muy bueno”.

3.5. Procedimientos

Para completar esta proposición, partimos de la conclusión situacional de la variable de investigación; Una vez resuelto el tema de fiscalización, se utilizaron fuentes esenciales y auxiliares, donde se descubrieron trabajos pasados que resultaron ser importantes para los precursores, de igual manera se asesoró el índice de libros actualizados y el más cercano a los factores de investigación para el cumplimiento. del sistema

hipotético. Se resolvió el plan de investigación y la operacionalización de los factores. Para el surtido de datos se explicaron dos encuestas las cuales fueron aprobadas a juicio de especialistas por su legitimidad y calidad inquebrantable para su aplicación, la información adquirida fue manejada por la estadística descriptiva e inferenciales, llegando a los resultados que permitieron establecer las conclusiones y las sugerencias respectivas.

3.6. Métodos de análisis de información

Los datos recolectados fueron manejados mediante el programa Microsoft Excel y software SSPS 24. La investigación clara se actuó en tablas para una traducción superior del resultado; Como en el examen inferencial del rancho de nuestras teorías, se utilizó la Prueba Estadística de Chi-Cuadrado (X^2), esta prueba nos permite decidir si existe una relación y un contraste notables entre dos factores francamente. Esta prueba utiliza la disposición de la tabla de posibilidades y, por lo tanto, se denomina aquí y allá prueba de tabla de posibilidades o prueba de tabla de posibilidades.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se respetó y salvaguardó la innovación licenciada de los creadores, con respecto a las hipótesis y variada información; fue adecuadamente referido a la determinación de fuentes bibliográficas, asimismo, se contó con las autorizaciones respectivas para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Finalmente, los procedimientos y metodologías desarrolladas en este trabajo de investigación constituyen “de por sí”; propiedad intelectual, en cuanto a la contextualización y aplicación en la realidad organizacional exhibida por el autor del presente estudio. Es importante aclarar que se mantendrá en estricta reserva la identidad de las personas involucradas en este estudio; a excepción de aquellas que autorizaron su identificación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Conocer la gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Tabla 1

Gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Nivel	Rango	fi	&
Mala	22 a 51	31	44%
Regular	52 a 81	29	41%
Buena	82 a 110	10	14%
Total		70	100%

Fuente: cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

Interpretación:

En la tabla 1, se muestran los valores obtenidos de la encuesta realizada a 70 docentes; donde el 44 % (31) profesores contratados de la muestra evaluada mencionó que la gestión de la calidad en dicha UGEL es “Mala”, el 41% (29), dijeron que es “Regular”, y solo el 14% dijo que es “Buena”.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020

Niveles	Rango	fi	%
Bajo	17 a 40	22	31%
Medio	41 a 63	40	57%
Alto	64 a 85	8	11%
Total		70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

Interpretación:

En la tabla 2, se muestran los valores obtenidos de la encuesta realizada a 70 docentes contratados; donde el 31% (22) de los maestros se ubicaron en el

nivel “Bajo” por el servicio que reciben en esa institución, mientras que, el 57% se ubicó en el nivel “Medio”, y el 11% (8) docentes contratados se ubicó en el nivel “Alto”.

Objetivo general. Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Contrastación de hipótesis

Para comprobar la hipótesis planteada, se trabajó con:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Hipótesis general.

Ha: La Gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Ho: La Gestión de la calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Tabla 3

Tabla de contingencia de las variables gestión de la calidad y satisfacción de los trabajadores de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Gestión de la calidad	Satisfacción			Total
	Alto	Mediano	Bajo	
Buena	5	4	1	10
Regular	3	25	1	29
Mala	0	11	20	31
Total	8	40	22	70

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados. SPSS VER. 24

Interpretación:

La distribución de las frecuencias observadas, donde presentan una afinidad una a una entre las categorías de las variables estudiadas; del cotejo de las respuestas, se indicó que la gestión de calidad se encuentra en una escala valorativa mala, consecuentemente existirá una mediana satisfacción por parte de los docentes de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

Tabla 4

Prueba de Chí-cuadrado de las variables gestión de la calidad y satisfacción

Resultados	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	52,063a	4	,000
Razón de verosimilitudes	49,170	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,241	1	,000
N de casos válidos	70		

a 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,60.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados (Cuestionarios).

Interpretación:

La prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 52.063$) fue significativamente mayor que el valor tabular de Chi-cuadrado a 4 grados de libertad ($X^2 = 9.488$), demostrando una relación significativa; Asimismo, se obtuvo que el p-valor determinado es menor que el margen de error o nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) equivalente al 5%, o un sig. ($0.000 < 0.05$), de esta forma se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_a); Por tanto, podemos concluir que: La gestión de la calidad está significativamente relacionada con la satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación indican que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020. Ya que, según la prueba de Chi Cuadrado ($X^2= 52,063$) fue notablemente mayor al valor Chi cuadrado tabular con 4 grados de libertad ($X^2= 9.488$), demostrando que la relación entre las variables es significativa; asimismo se obtuvo que el p-valor determinado es menor al margen de error o nivel de significancia ($\alpha=0.05$) equivalente al 5%, en otras palabras una sig. ($0,000<0.05$), de esta manera hay pruebas estadísticas contundentes para rechazar la hipótesis nula (H_0), y aceptar la hipótesis alterna (H_a); según los resultados descriptivos los docentes contratados manifestaron que es mala, debido a la mucha burocracia que existe y a la poca credibilidad de las autoridades en los procesos de contratación; con respecto a la variable satisfacción, la respuesta mayoritaria de los docentes fue estar mediamente satisfechos, lo que demuestra que, a pesar de considerar que existe una mala gestión de la calidad, los docentes dijeron que la atención que reciben no es del todo mal; demostrando que existe asociación significativa entre las variables; es decir a buena gestión de la calidad, la satisfacción de los docentes contratados sería alta.

Estos resultados fueron contrastados con investigaciones previas; donde se encontró similitudes, así como diferencias; demostrando que la calidad de servicio no necesariamente garantiza la satisfacción de los usuarios; de tal manera, que en muchas organizaciones la gestión de la calidad es solo de nombre, especialmente en las instituciones estatales; en la investigación de Arruet (2018), indicó que, la trascendencia del desarrollo como sistema para ampliar la rentabilidad y la intensidad de las organizaciones son los componentes clave para mejorar la mejor asistencia a los clientes. En este examen, podemos percibir cómo la ordenación vital y el marco de administración de la calidad y su soporte se convierten en un territorio perfecto para ejecutar la forma de vida del desarrollo. Ajustar la técnica de principio de

la organización es un avance firme que se suma al límite en lo que respecta al desarrollo y encaja en las prácticas auxiliares de mejora, por ejemplo, el cambio autoritario. El rumbo de la organización hacia una mejor atención al cliente con un alejamiento de la naturaleza de cada uno de sus elementos y procedimientos.

En cambio, para Lizarzaburu (2018), la mejora incesante en la naturaleza de los artículos y las administraciones es una de las principales ventajas percibidas por las asociaciones debido a ajustarse a esta norma. El desarrollo concebible en la consideración e ideal consideración con respecto a los requerimientos y deseos de los clientes, la sencillez en el avance de los trámites, la mejor seguridad en el cumplimiento de los destinos y la presencia de una consistencia más notable con las leyes y lineamientos son también colocado en prueba. Actual. Otras ventajas críticas son el reconocimiento de la trascendencia de los procedimientos actuales y sus colaboraciones, la coordinación del trabajo en amabilidad y concentración en los trámites, la obtención de aportes según lo indicado por los requisitos, una delimitación más clara de los trabajos del personal, la posibilidad de tener una mayor lealtad y conclusión del consumidor, mayor productividad y eficiencia, reducción de costos, mejor comunicación, mayor moral y satisfacción laboral, mayor ventaja competitiva posible y mayores oportunidades de ventas.

Por su parte, Hernández, Barrios y Martínez (2018), Un marco de administración de calidad puede ayudar a tener mejor poder sobre cada uno de los procedimientos internos de una asociación, a partir de una metodología que depende de procedimientos dependientes. De esta manera, una cultura de valor debe basarse en requisitos previos explícitos, por ejemplo, la lealtad total del consumidor y el estándar de mejora incesante. La calidad en la división de administración alude a llegar, colaboración, buen trato del personal y sus bases para la administración, conseguir reacciones aceptables, estar en sintonía para ofrecer su aporte sobre la naturaleza de la administración y valorar las mejoras posteriores. En cuanto a un ambiente jerárquico digno, ofrece una situación útil para promover una cultura de calidad concentrada en los destinos de la asociación y ajustada a su sano estado. La administración

de calidad, como otro enfoque administrativo, permite que las asociaciones se conviertan en elementos propulsores en los métodos de información del directorio, dependiendo principalmente del activo más significativo, los recursos humanos y su conocimiento. La empresa comercial genuina no se habla en la medida de los datos que tiene, sino en la capacidad de utilizarlos.

Con respecto a la satisfacción, Padilla (2016), expresó, que, Existe descontento por parte de los trabajadores de la CIM con los servicios de transporte y catering fundamentalmente. A partir de las barreras detectadas, los propios clientes y empleados de SERVICIM son capaces de identificar soluciones alternativas viables. Si bien se reconoce la existencia de limitaciones externas, existen reservas internas que pueden conducir a un aumento en la calidad del servicio prestado. La dirección de SERVICIM debe orientar su actual enfoque de trabajo hacia un enfoque de gestión orientado al cliente. A pesar de las estrategias implementadas para la integración de procesos, continúan funcionando de manera autónoma.

Para, Coronel (2016), concluyó en su trabajo de investigación que los comensales de Pizza Hut, la mayoría sostuvo que tienen un buen nivel de calidad del servicio; sin embargo, un grupo considerable expresaron su desacuerdo con este proceso. Es fundamental tener en cuenta que, en general, 157 informan que los artículos que vende este café son de calidad aceptable, sea como sea, 199 de ellos afirman no estar de acuerdo con los artículos que ofrece este restaurante. En el Restaurante Pizza Hut - Lima; De un total de 356 encuestados, se infiere que 181 establecimientos de hamburguesas están contentos con la administración ofrecida por el restaurante; en cualquier caso, 175 de ellos manifiestan evidentemente su descontento. Además, un segmento clave del cumplimiento es el hecho de mantener una oportunidad ideal para ser visto; En este sentido, en la mesa 3, 214 hamburgueserías armonizan con el tiempo de espera; de todos modos 153 comunicaron su decepción con este límite. Por fin, para mostrar los hechos, se razona que si existe una gran conexión entre la naturaleza de la administración y el nivel de lealtad del consumidor en el café Pizza Hut del centro comercial Mega Plaza Lima.

Por otra parte, Puente (2017), concluyó, una valoración global a través de los 11 factores que componen el stock, y pensando en el modelo absoluto, la impresión de los clientes o compradores de sustancias abiertas y privadas en Lima sobre la idea de los artículos y organizaciones cuando todo está dicho en hecho es aceptable ; es decir, el 35,1% está firmemente de acuerdo con la idea de la cosa / organización que ofrecen las diferentes afiliaciones abiertas y privadas y el 29,9% está de acuerdo, las demás contrastan o muy varían. Así también, pensando en el modelo absoluto y el grado de consistencia de los clientes o compradores de sustancias abiertas y privadas en Lima, la mayoría manifiesta estar conforme (25.3%) o básicamente consistente (31.6%) con la naturaleza. del artículo / organización ofrecida por afiliaciones privadas o abiertas; es decir, el 43,1% de los individuos está desilusionado o muy frustrado. Existe una conexión entre la idea del artículo / organización visto por los clientes y su nivel de consistencia. Por así decirlo, un nivel similar de cumplimiento se compara con una visión similar de la naturaleza del artículo y / o administración.

Sin embargo, Córdova (2019), llegó a la conclusión, que, la naturaleza de los ejecutivos y la lealtad del consumidor demuestran que existen conexiones notables entre estos factores, se indica que las pruebas son sustanciales y confiables y que de esta manera se pueden utilizar en el avance de este trabajo y algunos otros deseos para completar con ellos. factores. Se trata sin duda de una primera apuesta por esta teoría que muy probablemente será aprovechada satisfactoriamente por diferentes analistas interesados en ahondar en la investigación de la calidad de los ejecutivos y la fidelidad del consumidor.

Después de contrastar los resultados se puede ver que en la mayoría de los trabajos la gestión de la calidad es muy superficial, no aplican estrategias de elevar la calidad de atención, así como la calidad del producto; de todas las investigaciones analizadas ninguna presenta una propuesta o conclusión favorable en cuanto a la gestión de la calidad; y muchas de estos estudios, sus conclusiones difieren mucho con el título y los objetivos. En consecuencia, debe ser evidente que la administración de la calidad es una gran cantidad de

actividades y aparatos que significa mantener una distancia estratégica de posibles errores o desviaciones en el procedimiento de creación y en los artículos o administraciones que se obtuvieron a causa de ella. Es así que en una institución donde existe una buena gestión de la calidad existe una buena atención y calidad en la producción. De tal manera, que la gestión de la calidad busca, satisfacer al cliente, captar nuevos clientes, mejorar los servicios en la empresa, buscar un sello personal y ser competitivo, entre otros.

En cuanto a la satisfacción nos encontramos con una realidad, donde se puede apreciar según las conclusiones y resultados de las investigaciones que en todo el ámbito los usuarios que formaron parte de estas investigaciones manifestaron que están insatisfechos por el servicio que reciben de diversas instituciones, además, se puede ver la realidad que en muchas instituciones se preocupan más de elevar los costos de sus productos que la calidad de estos. Hoy en día, lograr la "plena fidelización del consumidor" es fundamental para hacerse un hueco en la "mente" de los clientes y de esta forma en el mercado objetivo. Por lo tanto, la finalidad de buscar satisfacer a todos los clientes, ha superado las restricciones de la división de exhibiciones para obtener uno de los destinos principales de cada región utilitaria (creación, fondos, recursos humanos, etc.) de organizaciones efectivas.

Finalmente, los resultados obtenidos en esta investigación, se pudo ver la realidad de una institución estatal ligado a la educación que la gestión de calidad falta ser impulsada y tomada en cuenta, establecer los protocolos pertinentes mejorar su atención. Por otra parte, se tomó como muestra a docentes contratados, porque son ellos, los que vivencian los maltratos que reciben en estas instituciones de gestión educativa; esperemos que a partir de estos resultados se pueda mejorar el servicio y satisfacer a todos los maestros.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2020; se obtuvo que el p-valor determinado es menor que el margen de error o el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), de esta forma, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y aceptó la hipótesis alternativa (H_a).

- 6.2.** Gestión de la calidad en la UGEL de Alto Amazonas, Yurimaguas 2020; es malo, el 44% (31) de los profesores contratados lo mencionaron.

- 6.3.** El nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas 2020; fue “medio”, el 57% de los maestros contratados según sus respuestas se ubicó en ese nivel.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director de la UGEL Alto Amazonas, buscar estrategias de atención al cliente para optimizar los trámites, de esta manera evitarían la aglomeración en los ambientes de esta institución.

- 7.2.** A los trabajadores de la UGEL Alto Amazonas, seguir cursos de relaciones públicas y atención a los clientes para mejora su trato con los usuarios.

- 7.3.** Al director de la UGEL Alto Amazonas, dentro de su plan anual incluir talleres de socialización y actividades de integración con todos los trabajadores; de esta manera, mejorará el servicio y atención a los usuarios.

REFERENCIAS

- AENOR. (2000). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Madrid. Disponible en: <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-directricesaenor.pdf>
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Alberto A, Monreal. (2011). *Comunidad empresarial INTEC* en su blog, nos da a conocer las características sobre calidad de servicio.
- Alcalde, S. M. (2007). *Calidad*. España: THOMSON PARANINFO.
- Arias, L., & Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México: Trillas, S.A. de C.V.
- Arruet, L. (2018), *La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. (Artículo científico). Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá. Revista EAN n° 69. Bogotá.
- Beardwell, I., Holden, L., & Claydon, T. (2004). *Human Resource Management a Contemporary Approach*. Estados Unidos: Prentice Hall.
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: International Thomson Editores.
- Canta, J y Laguna, D. (2014). *Propuesta de un sistema de calidad de servicio para lograr un buen nivel de satisfacción del cliente en el Centro de Desarrollo Comunitario (CEDECOM) del distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo-2013*.
- Cantera, F. (2004). *Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos Directos e Indirectos*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. SIAFA, Madrid –España
- Carrasco, M. y Sandoval, J. (2012). *Brechas existentes en la calidad de servicio del BTL en las principales ciudades del norte del Perú*. Lambayeque, Perú. Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. (2ª. Ed.) Perú: San Marcos
- Chacon, G. E. (s.f.). Satisfacción y expectativas del cliente. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccionexpectativa-cliente.shtml>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cobra, M (2000). *Marketing de Servicios*. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. Segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A. Colombia.
- Colunga, D. C. (1995). *Administración para la calidad*. México: Panorama.
- Córdova, M. (2019), *Calidad de Gestión y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Carhuamayo S. A. durante el 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú
- Coronel, C. (2016), *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú
- Crosby. (1979). *Teoría de la calidad*. Recuperado el 1997, de <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>
- Cruz, J. (1996). *Autoestima y Gestión de Calidad*. Grupo Editorial iberoamericano. México
- De la Torre, C., & Accostupa, Y. (2013). *Estadística aplicada a las Ciencias de la Salud*. Lima - Perú: Moshera S.R.L.
- Deming, W. Edwards (1982 - 1993). *Calidad, Productividad y Competitividad*; Editorial Díaz de Santos; Madrid-España.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos Enfoque*
- Díaz, F. (2011). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Recuperado el 10.06.2014 de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2409/1/diaz_ff.pdf.
- Donabedian, A. (1994). *Calidad y Eficiencia de las Organizaciones*", Editorial. FunSalud, México
- Dos Santos, M. (2016), *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. (Artículo científico). Universidad Católica de la Santísima Concepción. Chile. Revista de le Educación Superior. Recuperado de: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
- Dutka, A., & Mazia, A. S. (1998). *Manual de American Marketing Association (AMA) para la satisfacción del cliente*. Argentina: Granica S.A.

- Evans, R. J., & Lindsay, M. W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning
- Gotuzzo, R. (2016). *Metodología de la investigación*. (2ª Ed). Perú: San Marcos
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Gryna, M. F., Chua, C. H., & Defeo, A. J. (2007). *Método Juran, Análisis y Planeación de la Calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, H. Barrios, I. y Martínez, D. (2018), *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. (Artículo científico). Universidad Libre. Colombia. Rev. Criterio Libre N° 28.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). *Marketing de Servicios*. México: Cengage Learning.
- Ibáñez, M. (2009). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima: Editorial
- ISO 9000 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
- ISO 9001 e ISO 9004 (2000). *Normas que se basan en los ocho principios de gestión de la calidad*.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid, España
- Kotler, P. G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: PEARSON.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). *Marketing* (Decima ed.). México: Pearson Educación S.A.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Kotler, Ph. (2011). *Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición, Ed. Prentice Hall*. Recuperado de: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Latinoamericano*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Lehman, D; y Winer R. (2007). *Administración del Producto*. Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana. México.

- Lizarzaburu, E. (2018), *Gestión de la calidad: beneficios y principales cambios*. (Artículo científico). Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia Revista Universidad & Empresa, vol. 18 núm. 30 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>
- Martina, A. (2009). *Gestión de las relaciones con los clientes*. Recuperado el 20 de 10 de 2015, de Gestión de las relaciones con los clientes: <http://www.monografias.com/trabajos29/gestion-relacion-cliente/gestion-relacioncliente.shtml>
- Morales, S. V., & Hernández, M. A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los Servicios*. Buenos Aires, Argentina.
- Moreno y Lutón (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones*. España: Prentice Hall
- Moreno, L. M. D., Peris, F. J. y González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones*. Teoría y Estudio de Casos. Primera Edición: Prentice Hall, España
- Pacheco, M. (2013). *Propuesta de mejora en la calidad y servicio al cliente de la empresa Imdige SAC*. Pimentel, Perú. Universidad Señor de Sipán.
- Padilla, D. (2016), *Buscando la satisfacción del cliente. Estudio en el Centro de Inmunología Molecular*. (Artículo científico). Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría. La Habana, Cuba
- Pardinas, F. (1982). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Editorial Trillas. México.
- Polit, D. Hungler, B. (2003). *Investigación científica en ciencias de la salud*. (6ª Ed). México: McGraw- Hill Interamericana
- Prats, D. P. (2005). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. Madrid, España: AENOR
- Puente, M. (2017). *Satisfacción y calidad de servicio en instituciones estatales y privadas de Lima*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Revista IIPSI – Vol. 16 N° 1.
- Raffino, M. E. (2020). *Gestión de Calidad*. Recuperado de: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

- Requena, P. M., & Serrano, L. G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresa de captación de Talento*. Caracas, Venezuela.
- Reyes, A. (2011). *Administración de Empresas Teoría y Práctica*. México: Limusa, S.A. de C.V.
- Riveros, S. P. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogota: Ecoe.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de E.V.
- San Marcos E.I.R.L.
- Sandoval, P. (2013). *La calidad en el servicio al cliente una ventaja competitiva para las empresas*. Disponible en http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf
- Soto, L. (2013). *Investigación pura y aplicada*. Recuperado de: www.mitecnologico.com
- Stanton, J. W., Etzael, J. M., & Wilker, J. B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill.
- Trujillo, N. (2018), *Gestión de la Calidad bajo el enfoque del marketing en la Mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo año 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú
- William B., W., & Davis, K. (1991). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Zeithaml V, y Bitner M. (2002). *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Segunda Edición. Mc Graw Hill. México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1 Gestión de la Calidad	Define como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario. (Deming, 2009)	Es buscar mejorar el servicio en una institución, con la finalidad de lograr la optimización en la calidad de atención.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Los ambientes son ventilados. - Infraestructura moderna - Las oficinas están bien implementadas 	Nominal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Los trámites se resuelven en el tiempo establecido. - No hay preferencia en la atención. - Los trabajadores son atentos. 	
			Capacidad de respuestas	<ul style="list-style-type: none"> - Los procesos de contratación son publicados oportunamente. - Los trabajadores resuelven sus dudas. - El personal está capacitado para asumir un cargo. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores inspiran confianza. - Los procesos garantizan transparencia. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El horario de atención es adecuado. - Los trabajadores le escuchan sus reclamos. - Le dan buen trato en la institución. 	
V2 Satisfacción	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Kotler, 2006; p. 87),	Es la actitud de bienestar de un individuo cuando recibe un buen trato o servicio por parte de otra persona.	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores son competentes. - Las instalaciones son adecuadas. - Los trabajadores le solucionaron su problema. - Los trabajadores son eficientes. 	Nominal
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Cubrió sus expectativas el servicio que brinda la empresa. - Los trabajadores son capacitados. 	
			Niveles de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente satisfecho con el servicio recibido. - Todos los trabajadores ofrecen un buen servicio. - Los servicios que brinda la UGEL cubren sus expectativas. 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de la calidad y satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020</p> <p>Objetivos específicos Conocer la gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020</p>	<p>Hipótesis general La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020</p> <p>Hipótesis específicas H1: La gestión de la calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020; es mala. H2: El nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020; es mala.</p>	<p>Técnica Fue la encuesta</p> <p>Instrumentos Los cuestionarios</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El diseño fue descriptivo – correlacional Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r r --- O2 </pre> </div> <p>Dónde: M= Docentes contratados O1= Gestión de la calidad O2= Satisfacción r= relación entre la variable 1 y 2</p>	<p>Población Lo conformaron 70 docentes pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas del año 2020.</p> <p>Muestra Por ser una población relativamente pequeña, la muestra lo conformaron la misma cantidad de docentes (70) de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas del año 2020</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1294 882 1462 914">Variables</th> <th data-bbox="1462 882 1803 914">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1294 914 1462 1074" rowspan="5">Gestión de la calidad</td> <td data-bbox="1462 914 1803 946">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 946 1803 978">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 978 1803 1010">Capacidad de repuestas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 1010 1803 1042">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 1042 1803 1074">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1294 1074 1462 1169" rowspan="3">Satisfacción</td> <td data-bbox="1462 1074 1803 1106">Rendimiento percibido</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 1106 1803 1137">Expectativas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 1137 1803 1169">Niveles de satisfacción</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de la calidad	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de repuestas	Seguridad	Empatía	Satisfacción	Rendimiento percibido	Expectativas	Niveles de satisfacción
Variables	Dimensiones														
Gestión de la calidad	Elementos tangibles														
	Confiabilidad														
	Capacidad de repuestas														
	Seguridad														
	Empatía														
Satisfacción	Rendimiento percibido														
	Expectativas														
	Niveles de satisfacción														

	20	Se respeta el orden de mérito para adjudicar las plazas de contrato.					
	21	En la institución se busca agradar al docente.					
	22	Hay una ventanilla para atención preferente.					

Anexo 4: Cuestionario de satisfacción

Instrucciones. Estimado docente, a continuación, se presenta enunciados referentes a la satisfacción por los servicios y atención que recibe en la UGEL Alto Amazonas de Yurimaguas; se le pide que conteste con la verdad de su respuesta dependerá para que elaborar proyectos en mejora del servicio para satisfacer a los usuarios.

Leyenda:

Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3
De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Rendimiento percibido	1	Los trabajadores de la UGEL se esmeran en brindar un buen servicio.					
	2	El director está pendiente para que le atiendan de manera eficiente.					
	3	Cuando un trabajador se ausenta, su oficina sigue atendiendo al público.					
	4	Mientras esperas ser atendido estás cómodo en las instalaciones.					
	5	Loa documentos solicitados son entregados de inmediato.					
	6	Los trabajadores no regresan a sus casas sin antes atender a todos los usuarios.					
Expectativas	7	El libro de reclamación en al UGEL está por gusto.					
	8	El área judicial de la UGEL garantiza transparencia en los procesos.					
	9	El director hace prevalecer las normas establecidas.					
	10	Los integrantes de la comisión de contratación son personas idóneas.					
	11	En la UGEL no existe favoritismo a todos se trata de la misma manera.					
Niveles de satisfacción	12	Me siento valorado como docente.					
	13	Los trabajadores de la UGEL son eficientes.					
	14	Los horarios son adecuados para la atención.					
	15	El área de escalafón es muy eficiente.					
	16	La persona encargada de visar los documentos es amable.					
	17	Los vigilantes son corteses y atentos.					

Anexo 5: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución donde labora: IE Cleofé Arévalo del Águila

Especialidad: Docencia y Gestión educativa

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión de la calidad**

Autores del instrumento : **Br. John Lenin García Angulo**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					47	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, indicadores y dimensiones de la variable redes sociales; por lo tanto, cumple con la validez y pertinencia para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7 (Excelente)

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.


.....
Lic. Alfonso Isuiza Pérez
Mg. DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
CPPe: 0347191

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución donde labora: IE Cleofé Arévalo del Águila

Especialidad: Docencia y Gestión educativa

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Satisfacción**

Autores del instrumento : **Br. John Lenin García Angulo**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
TOTAL						41

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.



Lic. Alfonso Isuiza Pérez
 Mg. DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
 CPPe: 0347192

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Dr. Wilson Torres Delgado

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Ciencias de la educación

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión de la calidad**

Autores del instrumento : **Br. John Lenin García Angulo**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Bueno)

Tarapoto, 10 de marzo de 2020.


Msc. Wilson Torres Delgado
Licenciado en Estadística
COESPE 380

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Dr. Wilson Torres Delgado

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Ciencias de la educación

Nombre del Instrumento : **Cuestionario Satisfacción**

Autores del instrumento : **Br. John Lenin García Angulo**

Muy deficiente (1)

Deficiente (2)

Aceptable (3)

Bueno (4)

Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
TOTAL						46

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Bueno)

Tarapoto, 10 de marzo de 2020


Msc. Wilson Torres Delgado
Licenciado en Estadística
COESPE 380

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Dr. Carlos Chong Rengifo

Institución donde labora: IE Francisco Izquierdo Ríos

Especialidad: Administración de la educación

Nombre del Instrumento : Cuestionario de Gestión de la calidad

Autores del instrumento : Br. John Lenin García Angulo

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					44	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, cumple con la validez y pertinencia para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,4 (Bueno)

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.



 Carlos Chong Rengifo
 Dr. en Administración de la Educación

 C.P.P. 2301114696

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Dr. Carlos Chong Rengifo

Institución donde labora: IE Francisco Izquierdo Ríos

Especialidad: Administración de la Educación

Nombre del Instrumento : Cuestionario de Satisfacción

Autores del instrumento : Br. John Lenin García Angulo

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					45	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, es pertinente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,5 (Excelente)

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.



 Carlos Chong Rengifo
 Dr. en Administración de la Educación
 ----- CPPe.2301114696 -----

Anexo 6: Base de datos estadísticos

Variable 1: Gestión de la calidad

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ÍTEM1	47,70	72,011	,209	,890
ÍTEM2	48,05	68,892	,407	,886
ÍTEM3	47,90	70,937	,215	,892
ÍTEM4	48,10	65,568	,674	,878
ÍTEM5	48,30	67,484	,574	,881
ÍTEM6	46,45	71,208	,193	,892
ÍTEM7	48,30	68,432	,565	,882
ÍTEM8	48,20	70,589	,364	,887
ÍTEM9	48,05	67,945	,559	,882
ÍTEM10	48,25	67,566	,580	,881
ÍTEM11	46,90	62,832	,821	,872
ÍTEM12	47,00	64,211	,502	,885
ÍTEM13	46,75	64,197	,601	,880
ÍTEM14	46,95	67,313	,539	,882
ÍTEM15	47,35	66,871	,719	,878
ÍTEM16	46,55	69,524	,377	,887
ÍTEM17	46,65	61,818	,798	,872
ÍTEM18	46,95	64,997	,530	,883
ÍTEM19	47,60	71,516	,303	,888
ÍTEM20	47,05	64,366	,577	,881

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – Variable Cultura organizacional – SPSS VER 24.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,888	20

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

V2: Satisfacción

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ÍTEM1	89,5500	151,734	-,018	,861
ÍTEM2	89,5000	145,842	,189	,854
ÍTEM3	89,6000	147,411	,129	,857
ÍTEM4	89,5000	146,053	,237	,852
ÍTEM5	89,0500	151,734	,004	,857
ÍTEM6	89,2000	150,274	,077	,855
ÍTEM7	88,3500	141,608	,608	,843
ÍTEM8	88,3500	141,608	,608	,843
ÍTEM9	89,4500	167,313	-,524	,879
ÍTEM10	88,6500	140,661	,574	,843
ÍTEM11	88,7500	139,461	,510	,843
ÍTEM12	88,8500	136,239	,658	,839
ÍTEM13	88,6500	141,082	,607	,842
ÍTEM14	88,8000	146,589	,291	,850
ÍTEM15	88,7000	146,537	,222	,852
ÍTEM16	88,2000	144,063	,484	,846
ÍTEM17	88,3000	138,326	,598	,841
ÍTEM18	88,4000	138,674	,634	,840
ÍTEM19	88,4000	134,779	,730	,836
ÍTEM20	88,6000	129,832	,679	,835
ÍTEM21	88,6500	128,661	,770	,832
ÍTEM22	88,7000	131,800	,773	,834
ÍTEM23	88,4500	132,682	,616	,838
ÍTEM24	88,6000	127,305	,795	,830
ÍTEM25	88,6500	126,766	,812	,830
ÍTEM26	89,2500	157,039	-,304	,861
ÍTEM27	89,3500	156,134	-,215	,862

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – Variable Satisfacción laboral – SPSS VER 24.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,852	27

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

Anexo 7: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El que suscribe:

El señor Director Lic. Edu. Julio Meléndez Padilla, AUTORIZA, al bachiller JOHN LENIN GARCÍA ANGULO, a aplicar sus instrumentos de recolección de datos como requisito para el desarrollo de su tesis de maestro, titulado *"Gestión de la calidad y satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020"*; por lo cual, se pide que se brinde las facilidades pertinentes.

Se expide la presente a constancia a solicitud del interesado; para los fines correspondiente.

Yurimaguas, 14 de febrero de 2020

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN
UNIDAD DE GEST. EDUC. LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

DR. LIC. EDUC. JULIO MELÉNDEZ PADILLA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS