



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Diseño organizacional y satisfacción del usuario en una unidad de gestión educativa local de Apurímac, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Pineda Villegas, Eloy (ORCID: 0000-0002-4212-5974)

ASESOR:

Mtro. Gamonal Torres, Carlos Ernesto (ORCID: 0000-0002-3233-3921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres por la dedicación y el amor incondicional que me otorgan día a día, a mi hijo por su compañía amical en mis días de soledad, a mis hermanos por la fe y confianza brindada, y a todos los que me apoyan en el logro de mis metas.

Agradecimiento

Mi agradecimiento eterno a Dios por permitirme vivir de su creación, a mis padres, a mis hermanos, a mis profesores de la UCV por brindarme sus enseñanzas en mi proceso de formación, a mi asesor de maestría Dr. Carlos Ernesto Gamonal, por su infatigable paciencia al apoyarme en el logro de mi preciada meta.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos.....	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Población de docentes de la provincia de Abancay 2022.....	21
Tabla 2 Prueba binominal de validación por juicio de expertos del cuestionario de diseño organizacional	23
Tabla 3 Prueba binominal de validación por juicio de expertos del cuestionario de satisfacción del usuario.....	24
Tabla 4 Análisis de confiabilidad de instrumentos de recojo de información	25
Tabla 5 Percepción docente del diseño organizacional y dimensiones de una UGEL de Apurímac 2022.....	29
Tabla 6 Satisfacción del usuario y dimensiones de una UGEL de Apurímac 2022.....	30
Tabla 7 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	31
Tabla 8 Correlación entre las variables diseño organizacional y satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2022	32
Tabla 9 Correlación entre la dimensión estructural y la variable satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2022	33
Tabla 10 Correlación entre la dimensión diseño estructural y la variable satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2022	34

Resumen

La presente investigación realizada en una unidad de gestión educativa local de la región Apurímac durante el año 2022, tiene por objetivo fundamental determinar el nivel de relación que existe entre el diseño organizacional y la satisfacción de los usuarios que son atendidos en esta institución. El estudio que se realizó fue de tipo básico, enmarcado en el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, el nivel establecido fue el descriptivo correlacional, en el diseño se empleó el no experimental transversal y para la técnica de recojo de información se empleó la encuesta utilizándose dos cuestionarios elaborados por el autor de la investigación, previamente validados por juicio de expertos y evaluados en su confiabilidad; la muestra establecida estuvo conformado por 96 docentes seleccionados con la técnica no probabilística por conveniencia. Como consecuencia del análisis inferencial de los datos, corroborados con el p-valor de 0,000 menor que la significancia de 0,01 y el coeficiente 0,739 de Rho de Spearman que asigna una correlación fuerte, se concluye que en una Unidad de gestión educativa local de Apurímac si existe correlación significativa y directa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario, significando que cuanto mejor diseño organizacional mayor satisfacción usuaria.

Palabras clave: Diseño, organización, satisfacción, usuario.

Abstract

The present investigation carried out in a local educational management unit in the Apurímac region during the year 2022, has as its fundamental objective to determine the level of relationship that exists between the organizational design and the satisfaction of the users who are served in this institution. The study that was carried out was of a basic type, framed in the quantitative approach and the hypothetical deductive method, the established level was the descriptive correlational, in the design the non-experimental cross-sectional one was used and for the information collection technique the survey was used. using two questionnaires prepared by the author of the research, previously validated by expert judgment and evaluated for reliability; the established sample consisted of 96 teachers selected with the non-probabilistic technique for convenience. As a consequence of the inferential analysis of the data, corroborated with the p-value of 0.00 less than the significance of 0.01 and the Spearman's Rho coefficient of 0.739 that assigns a strong correlation, it is concluded that in a local Educational Management Unit of Apurímac if there is a significant and direct correlation between organizational design and user satisfaction, meaning that the better the organizational design, the greater the user satisfaction.

Keywords: Design, organization, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

En el proceso de descentralización educativa, implementado por el gobierno de turno, el año 2002 se crearon las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) como brazos operativos del ministerio de Educación, estas instancias asumen la responsabilidad de garantizar que el servicio educativo sea continuo y oportuno en las instituciones educativas (Ríos, 2020), la creación de estas instancias según Valdivia (2013) obedece a un nuevo diseño organizacional de descentralización educativa que implica la redistribución de los poderes en diversos niveles de gobierno, tratando de establecer de esta manera un nuevo esquema de gestión de la educación distinto al anterior que se caracterizaba por su centralismo.

El funcionamiento de las UGEL y los roles que desempeñan en el proceso educativo ha transitado por diversas etapas, desde el momento de su creación, de acuerdo con Valdivia & Díaz (2008) en los inicios, se estableció que estas instancias descentralizadas se encargan de proporcionar soporte de tipo pedagógico, institucional y administrativo a los programas e instituciones educativas de un espacio de territorio con el propósito de asegurar un servicio educativo con calidad y equidad, proporcionando para ello órganos direccionales centrados sobre todo en tres áreas, la administrativa, la pedagógica y la institucional; sin embargo, no se estableció con precisión la estructura organizacional de manera que limite la función de cada órgano de estas instancias, así Rodríguez (2017) expresa que el nivel de adecuación de las UGEL en su estructura organizacional se encuentra en un nivel regular a bajo lo que limita su cumplimiento en los objetivos de la instancia.

En estos últimos años, se ha estado normando la funcionalidad de las UGEL en base a un diseño organizacional que responda a las necesidades de atención educativa de calidad, basado en diversos principios, así para el año 2021 en la Resolución Ministerial N° 176-2021-MINEDU (Ministerio de Educación, 27 de abril de 2021), se norma que en las UGEL se debe alcanzar un diseño organizacional pertinente y efectivo que se oriente al desarrollo de una gestión para resultados sustentado en un enfoque de gestión por procesos y para el logro de una mejora continua; procesos que como se puede observar se encuentra en implementación. Esta realidad de las Unidades de Gestión Educativa Local genera insatisfacción en los usuarios respecto de la atención que reciben docentes, directivos, padres de familia y otros que requieren información o documentación de

aspectos relacionados con educación, si bien la finalidad constitucional que tienen las entidades públicas es el brindar un servicio de calidad, así lo manifiesta Carsemeiro (2013); pero suele pasar que, pese a los esfuerzos en las instituciones administrativas por dar solución a los problemas que requieren en la atención al público, estas son al contrario criticadas por la falta de agilidad, de modernización e innovación en sus servicios, la insatisfacción de los usuarios es notoria respecto de la lentitud de la burocracia lo que hace de ellas ineficaces y muy poco transparentes (Gonzales, 2009).

La calidad que brindan las instancias descentralizadas de la educación en el Perú es deficiente, Chamoly & Palomino (2021) señalan que desde los gobiernos se ha buscado mejorar esta realidad en las UGEL, en vista de que estas operan ceñidos a una estructura y lógica de una entidad burocrática con poco espacio que promueva la iniciativa y el logro de una gestión efectiva; indican además que son diversos los problemas que afectan en una atención de calidad en las UGEL pero sobre todo es la carencia o desconocimiento de un manual de funciones que orienta el rol de cada miembro de la institución.

La unidad de gestión educativa local de esta zona sur de la región es una instancia descentralizada de la región Apurímac; como todas las organizaciones del estado se caracteriza por una administración burocrática en los aspectos que a gestión educativa concierne, adolece de una infraestructura propia, motivo por el cual ha estado funcionando en diferentes locales recayendo en la actualidad en un edificio alquilado que tiene cuatro pisos, infraestructura que no coadyuva en la atención a los usuarios, haciendo de ella una especie de espacios inaccesibles para el público, debido a que cuenta con un solo acceso de ingreso y salida con una sola gradería a los diferentes pisos; la organización de las distintas oficinas en los cuatro pisos es otro de los problemas que en gran medida dificulta la posibilidad de dar una atención de calidad, si bien es notorio el esmero realizado para la disposición de las direcciones no se cuenta con información al ingreso que ayude al usuario para su desplazamiento.

Otro aspecto que se observa y que genera desazón en el público usuario de la UGEL, es la distribución de las funciones que cumplen en la atención al usuario, la falta de un flujograma que oriente al ciudadano, no permite que alcance en el tiempo adecuado la gestión que realiza; en el aspecto pedagógico, los

especialistas de educación cumplen una función más administrativa que técnico pedagógico, así se observa en la cantidad mínima de asistencias técnicas que brindan a los docentes en la implementación de las políticas pedagógicas que establece la normatividad vigente; respecto de la calidad que brindaron en la atención virtual durante el distanciamiento obligado, Villafuerte (2022) manifiesta que el 47% de los usuarios calificaron como bajo esta calidad en la atención y el 26% expresaron que esta fue regular; estas cifras son indicadores que son necesarios tomar en cuenta para mejorar las políticas de atención de esta UGEL.

Cuestiones como las planteadas en los párrafos anteriores, motivan a plantearse el problema siguiente: ¿En qué medida el diseño organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022?, de igual manera, respecto de las dimensiones del diseño organizacional, se plantean los problemas específicos siguientes: ¿Qué relación existe entre la dimensión estructural y la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022? y ¿Qué relación existe entre la dimensión contextual y la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022?

La realización del presente estudio se justifica en las siguientes cuestiones, es prioritario contar con un marco teórico sobre los significados del diseño organizacional de las Instancias de Gestión Educativa Descentralizadas (IGED), el conocimiento de estas orientará las funciones que desempeñan cada una de las jefaturas y oficinas que son parte de ella, de allí la relevancia de realizar este estudio; se justifica en el hecho de que se requiere contar con información teórica y práctica de las falencias y fortalezas que tiene la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en los servicios de atención que brinda a la población educativa a partir del diseño estructural establecido y la satisfacción que estos usuarios alcanzan cuando logran realizar las gestiones, este conocimiento permitirá el establecimiento de medidas que mejoren la estructura funcional de toda la organización.

Las Unidades de Gestión Educativa Local tienen la función de orientar la implementación de los lineamientos de política educativa del estado en el aspecto pedagógico y en la gestión de las instituciones educativas, si bien su fin supremo es el desarrollo de los aprendizajes en los estudiantes, el tránsito hacia esta

población pasa por atender a los docentes y directivos, quienes determinan la calidad de servicio que brindan estas instancias de gestión educativa descentralizada que redundan en los logros de aprendizaje, por ello se hace necesario conocer qué aspectos de la estructura organizacional responsables de la atención que brinda la UGEL requiere cambios para la satisfacción de los usuarios, de allí la justificación social de realizar este estudio cuyos resultados serán empleados para proponer mejoras en la gestión pedagógica e institucional que redundará en una mejora del servicio educativo de los estudiantes.

Para la concreción de los objetivos se propone un marco metodológico que sustenta la realización de la investigación las mismas que incluyen técnicas de recojo de información con instrumentos elaborados por el autor, las cuales para ser implementados en la muestra serán validados bajo parámetros de investigación establecidos; por lo tanto, estos procesos utilizados que conllevan a resultados en la población determinada pueden ser asumidos para investigaciones posteriores en las variables consideradas en este estudio bajo circunstancias similares.

En este estudio se pretende dar respuesta a la problemática planteada, por ello el objetivo que encaminará la investigación es, determinar el nivel de relación entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022; también se busca alcanzar los objetivos específicos siguientes: establecer el nivel de relación entre la dimensión estructural y la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022; y establecer el nivel de relación entre la dimensión contextual y la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022.

De acuerdo al método establecido para el estudio, se formularon las hipótesis general y específicas que serán docimadas con los resultados obtenidos en el recojo de la información, siendo la hipótesis general existe una relación significativa directa entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022; y las hipótesis específicas, la dimensión estructural se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022, y la dimensión contextual se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, las investigaciones que se desarrollaron considerando las variables de este estudio son:

Eze et al. (2017) realizaron el estudio que tuvo por objetivo determinar la incidencia que tiene la estructura organizacional en el desempeño de la organización; el estudio planteado es de enfoque cuantitativo con método mono aplicado, el diseño empleado fue el de encuestas a través de la aplicación de cuestionarios, la muestra estuvo constituido por 354 empleados y clientes de una entidad bancaria, el instrumento empleado fue un cuestionario de elaboración del autor el cual fue validado y evaluado en su confiabilidad. De los resultados estadísticos se concluye que no existe relación entre la estructura organizacional con el desempeño de las organizaciones, pero si se encontró una relación positiva débil entre la centralización organizacional con la satisfacción de los clientes, tampoco se encontró algún tipo de relación entre la satisfacción organizacional y el beneficio de la organización.

Al-Omaria et al. (2020) desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo identificar el rol que cumple el empoderamiento en el desempeño y en la satisfacción del cliente en una compañía, la estrategia empleada en el estudio se centró en el modelo predictivo descriptiva, de tipo exploratorio con estudio de campo y con enfoque cuantitativo; la técnica para el recopilar los datos fue el cuestionario aplicado a una muestra de 260 empleados de una compañía. Los resultados indican que, si hay un efecto positivo del empoderamiento en la mejora de los desempeños de los trabajadores de la compañía, lo que tiene como efecto la satisfacción alta de los clientes en la atención que brinda la compañía, además se comprobó que un adecuado empoderamiento eleva el nivel de rendimiento, siendo los trabajadores más antiguos quienes demuestran mejor nivel de empoderamiento y atención a los clientes.

García et al. (2019) realizaron el estudio descriptivo con objetivo de identificar los factores del diseño estructural que inciden en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, el estudio fue de enfoque cuantitativo con nivel exploratorio y de revisión bibliográfica el diseño fue de encuesta, en el proceso de recojo de dato se seleccionó una muestra de 398 ciudadanos de una industria manufacturera a quienes se aplicó un cuestionario elaborado por el autor y validado

por juicio de expertos. En los hallazgos se indica que el efecto directo de la variable estructura organizacional en la satisfacción del cliente es menor que los efectos indirectos, estos últimos se producen a través de las acciones que desarrolla la gerencia que son más efectivas que cuando el departamento de calidad se compromete en la satisfacción del cliente, otro factor es el compromiso de la dirección que garantiza siempre un mejor desempeño de los distintos departamentos para lograr una mejor calidad del servicio.

Baculima (2019) desarrolló un estudio que tuvo por objetivo realizar un análisis de la estructura orgánico funcional de cómo se realizan las actividades de una empresa, el estudio es de enfoque cualitativo del tipo estudio de caso, la técnica fue la observación directa del funcionamiento del funcionamiento de un restaurante. En los hallazgos producto de la observación se concluye que cuando no está claro o definido las funciones de los miembros de la organización se genera una disminución en la eficacia en el cumplimiento de las responsabilidades; el restaurante no cuenta con una adecuada planificación de la producción y una estandarización de los procesos para un control oportuno al emplear los recursos generándose desperdicios en la preparación del menú lo que merma las ganancias, también se observó que las decisiones que toman los gerentes tiene consecuencias en la empresa por lo que es necesario diseñar e implementar un conjunto de políticas que mejoren el servicio mediante el compromiso de los trabajadores.

Ayala et al. (2019) desarrollaron el estudio que tuvo por objetivo plantear una estructura organizacional de acuerdo con una estrategia empresarial que está definido, en la comunidad Asesoría de Riesgos en la Organización (ARO); el estudio es de enfoque cualitativo con alcance de revisión bibliográfica y estudio de campo, la muestra estuvo conformada por 23 trabajadores de ARO, la recopilación de la información se realizó con la técnica de la entrevista. En los resultados se detalla que el 87% de los participantes manifiesta que hay necesidad de realizar cambios en la actual estructura organizacional que permita cumplir con las metas de la organización, además manifiestan que hay una falta de comunicación y se practica más el trabajo individualizado, esto debido a que la estructura organizacional actual fomenta el trabajo individual y limita la interrelación entre los departamentos.

Collanqui (2017) investigó el diseño organizacional de un hotel con el objetivo de analizar la estructura organizacional actual y poder formular el modelo Rightsizing; este estudio asumió el enfoque cuantitativo siendo la investigación de tipo descriptivo analítico transversal con método deductivo analítico considerando el diseño no experimental; el muestreo fue no probabilístico intencional eligiéndose una muestra de 20 trabajadores de una empresa hotelera, en la técnica de recojo de datos se utilizó la encuesta con un cuestionario diseñado por el investigador evaluado en su confiabilidad y validado por expertos. En las conclusiones se manifiesta que la situación de la estructura organizacional actual de la empresa hotelera es buena de acuerdo a los elementos y factores analizados, como son la especialización, la departamentalización, el tramo de control, la autoridad entre otros; además se manifiesta el 54% de los miembros de la organización están dispuestos a iniciar cambios para ingresar al modelo Rightsizing para la optimización de las tareas. De acuerdo al diagnóstico situacional de la estructura organizacional en tiempo real, se refleja la presencia de los elementos (68%) y los factores (61%), que son los resultados del estado actual de la empresa donde los colaboradores denotan estar propensos para iniciar el proceso de cambio, en función del modelo denominado Rightsizing (54%), el mismo que busca la optimización de las actividades realizadas en el Taypikala Hotel.

Ramos (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar qué grado de relación hay entre los procesos administrativos y la estructura organizacional en una empresa; la metodología desarrollada en el estudio indica que el tipo de investigación es básica o pura, el nivel es descriptivo correlacional, los métodos el inductivo, el deductivo y el analítico, para el diseño se consideró el no experimental de corte transversal, el muestreo fue censal trabajándose con una población de 27 trabajadores de la empresa a quienes se aplicó la técnica de la encuesta personal para recojo de datos. En el estudio se concluye que, si existe correlación positiva media entre los procesos administrativos y la estructura organizacional, de igual modo entre las dimensiones planeación, dirección y control con la estructura organizacional.

Valcarcel (2017) elaboró la tesis en donde se planteó como objetivo proponer un diseño organizacional adecuado para la actividad agrícola e industrial con el propósito de mejorar la gestión; en la metodología se establece que el estudio

de enfoque cualitativo empleó el método científico y el método deductivo, en las técnicas se empleó el fichaje, la revisión documental, la observación y la entrevista; en los instrumentos se utilizó los documentos y los informes. Los hallazgos expresan que es importante contar con un diseño estructural adecuado para el logro de los objetivos y para una gestión efectiva de los recursos; además se requiere generar un ambiente organizacional satisfactorio que posibilite una integración de todos los miembros y departamentos de la empresa, el propósito es alcanzar una organización inteligente que se caracteriza por la participación eficiente de sus miembros en la gestión de la producción.

Cifuentes (2017) llevó a cabo una investigación con el objetivo de establecer el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una UGEL; el estudio fue de enfoque cuantitativo, con tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo correlacional, el diseño fue el transversal en el marco de los estudios no experimentales; la muestra los constituyeron 92 usuarios que se atienden en la UGEL, la técnica e instrumentación, la encuesta y el cuestionario elaborado por el investigador. De los resultados se concluye que si existe relación positiva y significativa entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario; de igual modo se concluye que si hay relación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario; respecto de la calidad del servicio el 70% de los usuarios indican que es buena y el 73% manifiestan estar muy satisfechos con la atención brindada.

Cotrina (2017) desarrolló el estudio que tuvo como objetivo formular y proponer un plan que permita mejorar la estructura organizacional de una UGEL y así optimizar el logro de las metas institucionales, para ello se planteó realizar un estudio de tipo descriptivo con diseño transversal propositivo, siendo el método empírico; la encuesta fue la técnica utilizada para recojo de la información con instrumentos tipo Likert elaborados por el autor; la muestra estuvo constituido por 49 trabajadores de la UGEL. En las conclusiones se expresa que el 59,8% de los participantes manifiesta que la estructura organizacional de la UGEL se encuentra en el nivel regular de adecuación para el logro de sus objetivos, también se expresa que el grado de cumplimiento de las metas institucionales está en el nivel medio de acuerdo al 57,4% de los encuestados; estos resultados son indicadores de la

necesidad de estructurar un diseño organizacional basado en modelos que permita la mejora los procesos de atención.

En el caso de las experiencias de investigación desarrolladas a nivel internacional, respecto de la variable diseño organizacional, están enfocadas más al ámbito empresarial y la satisfacción de los clientes en el servicio que brindan, es reducido o limitado los estudios que se realizaron en el entorno educativo; a diferencia de los estudios internacionales, en el ámbito nacional si se encuentran estudios de las variables relacionados al aspecto administrativo y de gestión en la educación, por ello los aportes y resultados permitirán realizar un contraste adecuado de los hallazgos que se realicen en el presente estudio.

En la administración, hoy por hoy, el diseño organizacional juega un rol preponderante, esto debido a que permite establecer la función de cada órgano u oficina de las cuales está compuesta la organización, de esta manera se logra mayor eficiencia y eficacia en los procesos y en el uso de los recursos sean de tipo material como también humano (Rodríguez, et al., 2012); el diseño de la organización debe estar adecuadamente organizado y la función social que cumple es la que debe orientar el orden y su estructura.

La organización es el grupo o entidad que tiene objetivos y metas claras y que desea ser logrado en un tiempo determinado, los objetivos son comunes a todos los miembros y son afectados por factores internos y externos, para Stoner et al. (1996), la organización es una agrupación de dos o más personas que laboran juntas de forma estructurada con el propósito de alcanzar un conjunto de metas que son comunes y específicas, todas las organizaciones tienen programas o métodos que les permite alcanzar las metas y el plan es el ejercicio de las habilidades para usar los recursos para el logro de esas metas; a este concepto, Mochón et al. (2015) agregaron que las organizaciones se caracterizan por trabajar de manera coordinada para el logro de los objetivos, además las organizaciones evolucionan y perfilan las formas de ver las cosas y de cómo deben actuar lo que después se denomina la cultura organizacional.

De acuerdo con Chiavenato (2001), las organizaciones pueden ser formales que son aquellas que tiene sus normas establecidas, también tienen sus estructuras definidas en puestos y jerarquías y buscan eliminar las incertidumbres para así facilitar los procesos en la toma de decisiones, actualmente son las que

dominan en la sociedad y están muy burocratizadas; las organizaciones que no tienen estas características se denominan informales; Ospina (2010) manifiesta que las organizaciones pueden ser lucrativa o no lucrativas, las primeras son las empresas que tienen como objetivo obtener utilidades para las satisfacción de los miembros, mientras que las organizaciones no lucrativas tienen la finalidad de cumplir con fines sociales y su finalidad es cumplir con las funciones sociales para las que fueron creadas, si tienen utilidades estas se invierten en la mejora de la calidad de vida los miembros.

En las organizaciones la estructura y diseño organizacional es importante porque muestra cual es la dependencia entre una y otra dirección, de la misma forma como se dividen las actividades y las tareas, promueve una coordinación posibilitando un flujo adecuado de la información (Mochón et al., 2015); Hitt et al. (2015) mencionaron que a través de la estructura organizacional se especifican como deben ser las relaciones de dependencia, las formas de control y de autoridad así como los procesos que orientan la toma de decisiones; también establece el trabajo que realizan los miembros y como lo desempeñarán, finalmente la estructura organizacional incide en el modo de trabajo de los administradores, directores y en sus decisiones.

Para Daft (2015), el diseño organizacional es la administración y la implementación del plan estratégico, la dirección de la organización se implementa a través de las decisiones sobre la forma que tomará la estructura; de acuerdo con Chiavenato (2009), el diseño organizacional es el procedimiento que consiste en construir y adaptar de manera continua la estructura de la organización para que se logre los objetivos y las estrategias, la estructura es la representación de los niveles de relación entre los diferentes órganos y las tareas que se establecen en la organización.

Chiavenato (2009) expresa que en el diseño organizacional se debe considerar las variables como, los factores ambientales que comprende la misión, la visión, las estrategias, el entorno y las tecnologías; otra variable es la dimensión anatómica de la organización que hace referencia al tamaño de la organización su configuración; la tercera variable son los aspectos de las operaciones que alude a la autoridad, los procesos, las tareas y las actividades cotidianas y finalmente la variable consecuencias conductuales que comprende el desempeño, la

satisfacción y las relaciones en el trabajo.

Según Jones (2008) existen dos tipos de diseño organizacional, el mecanicista que expresa que la organización se caracteriza por el establecimiento de normas estandarizadas en procedimientos maquinales con una clara jerarquía de autoridad, estas organizaciones son altamente formalizadas y la mayoría de las decisiones se toma en las altas esferas; el diseño orgánico, por el contrario es más flexible, adaptable, sus reglas o normas a menudo no están escritos o si lo están se aplican con flexibilidad, la jerarquía no está bien definido y la toma de decisiones es descentralizada.

Ivancevich et al. (2006) manifiestan que los directores, gerentes y administradores que realizan el diseño de una estructura de la organización tienen que tomar decisiones difíciles, debido a que deben elegir las estructuras de los empleos, los proyectos y funciones de los departamentos, a los procedimientos que realizan para elegir es lo que se llama diseño organizacional y se entiende como las decisiones y las acciones que van a dar como resultados la estructura organizacional; el mismo autor agrega que, las primeras decisiones se toman para los trabajos individuales, luego sobre los grupos y los órganos y la última, en la delegación de autoridades mediante la estructura.

Para Robins & Judge (2009), una estructura organizacional se emplea para definir las formas como se dividen, se agrupan y se coordinan los trabajos de las actividades y en este proceso son fundamentales seis elementos que los administradores deben atender al diseñar la estructura de la organización, estos son: la especialización del trabajo, la departamentalización, la cadena de mando, la extensión del control, la centralización y descentralización y la formalización.

La especialización del trabajo es el nivel en las cuales las actividades de la organización son divididas en trabajos separados logrando que los individuos se especialicen en las tareas; la departamentalización consiste en agrupar los puestos de trabajo de acuerdo a la tareas comunes que realizan y en las cuales se han especializado, esto se realiza generalmente en base a las funciones que cumplen; la cadena de mando es una línea de autoridad que va de manera descendente del máximo nivel al nivel más bajo y se emplea para aclarar quien reporta a quien su trabajo (Robins & Judge, 2009).

Para Robins & Judge (2009), la extensión del control consiste en determinar los niveles y gerentes y la cantidad de subordinados por gerente que debe tener una organización, las extensiones no deben ser muy amplias debido a que pierden efectividad; la centralización alude al nivel de concentración de las decisiones de la organización en un solo punto, la descentralización permite la participación de más personas y es más rápida las soluciones a los problemas que se presentan; la formalización es el grado de estandarización de los puestos en las organizaciones, en puestos formalizados ya se tiene establecidos las cosas como se hacen y cuando se hacen y los resultados son uniformes y consistentes.

De acuerdo a Mochón et al. (2015), las estructuras organizacionales pueden ser formales o informales, en las estructuras formales, las gerencias o direcciones establecen y definen las fronteras de las actividades de los miembros y les asigna responsabilidades, así como las áreas de desempeño, a esta estructura se ajustan las personas que son parte de la organización; este tipo de estructuras se desarrollan con los manuales de organización instrumento que garantiza que cada persona encaje en la institución. En organizaciones amplias junto a una estructura de tipo formal existe una que es informal, está conformada por las relaciones sociales que sin estar establecidos surgen en el momento al asociarse las personas por motivos institucionales o personales y en la mayoría de los casos no pueden ser controlados.

Los organigramas, como expresa Franklyn (2009), son las representaciones gráficas de cómo está estructurado orgánicamente una organización o institución, en estas representaciones se muestran la composición de las unidades de administración que lo conforman, los niveles de jerarquía, las relaciones entre ellos, los canales de comunicación y las líneas de autoridad, estos organigramas deben ser sencillos, precisos, uniformes para interpretar sus líneas, presentables y vigentes, es decir deben ser actualizados de acuerdo a los cambios.

Las dimensiones del diseño organizacional son la dimensión estructural y la dimensión contextual, la dimensión estructural, de acuerdo con Daft (2015), son fundamentales en las organizaciones y consideran a la formalización, la especialización, la jerarquía de la autoridad y la centralización como componentes de esta dimensión, estas se emplean para generar una base para medir y realizar comparaciones; según Zapata (2015), esta dimensión brinda los mecanismos

formales para efectuar la coordinación y realizar el control de los puestos de trabajo y las direcciones que los conforman, hace referencia además a las formas como el trabajo y el personal está organizado en relación a las actividades que cumplen y a las reglas definiendo además los niveles de autoridad.

La dimensión contextual, según Jones (2008), son las que permiten interrelacionar los cimientos de la estructura y todos los procesos de los trabajos, estos son el tamaño, la tecnología organizacional, el entorno, las estrategias y la cultura organizacional, de acuerdo con Zapata (2015), estas describen la organización como un conjunto su influencia y la forma; las dimensiones contextuales están representados por elementos que están en las estructuras y en los procesos del trabajo organizacional.

Son dos las teorías que fundamentan el diseño organizacional, de acuerdo con Marín & Cuartas (2014), la primera es la teoría de la contingencia estructural, se sustenta en que las organizaciones necesitan optimizar la producción con el menor uso de recursos económicos y técnicos, de allí se desarrolló el modelo racional de organización que fue la base de la teoría organizacional, la evolución de esta teoría paso por diversas etapas, desde la concepción de la organización como sistema influenciado por el contexto que fue motivo de análisis dando lugar a la consideración contingente, dejando atrás la percepción mecanicista del pensamiento clásico, en este modelo se plantea que el diseño de las organizaciones pueden ser diversas y obedecen a las condiciones del ambiente.

Respecto de la teoría de la co alineación estratégica, Marín & Cuartas (2014) expresan que existe una relación estrecha entre los factores contingentes que tienen influencia en la estructura de la organización, por esto es que la estructura se ajusta a estos factores para lograr buenos resultados, de allí que esta teoría indica que el desempeño no es un producto del diseño organizativo sino de los ajustes estratégicos; en ese proceso de ajuste pueden producirse ciertas modificaciones sintetizadas en cuatro variables que son la estructura y procesos informales, las disposiciones de la organización formal, las personas y el trabajo, los cuales deben ser asumidos por los directivos para enfrentar retos de adaptación de las estrategias, tomar las decisiones adecuadas y buscar el equilibrio entre estas variables.

Las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), de acuerdo a la Ley General de Educación N° 28044 (29 de julio de 2003), es un órgano descentralizado de ejecución del Gobierno Regional con autonomía en la jurisdicción de su competencia, que es la provincia, este ámbito territorial puede modificarse de acuerdo a la dinámica de la sociedad, la afinidad y las facilidades de comunicación y de las políticas de descentralización establecidas a nivel nacional; la finalidad que tienen las UGEL son el fortalecimiento de las capacidades de gestión administrativa y pedagógica de las instituciones educativas para alcanzar su autonomía, impulsar la unidad social, organizar actividades con las instituciones públicas y privadas en el marco del Proyecto Educativo Local generando un clima favorable para la formación personal y profesional y la formación de comunidades educadoras y adecuar al contexto las políticas nacionales y regionales.

La Resolución Ministerial N° 176-2021-MINEDU (Ministerio de Educación, 27 de abril de 2021), expresa que la UGEL depende de la Dirección Regional de Educación y tiene como responsabilidad prioritaria garantizar la prestación adecuada del servicio educativo, atender además los requerimientos que realicen las instituciones educativas y los agentes de la comunidad educativa de su ámbito territorial; en la misma norma se establece que el diseño organizacional de la UGEL es un proceso que consiste en analizar las características intrínsecas y del entorno de la UGEL en base a criterios y normas que permita la identificación del modelo de organización adecuado y que responda a las demandas y necesidades de la población a la que brinda atención.

La norma precitada establece, además, los criterios para la elaboración del diseño organizacional de las UGEL, entre las que considera la estrategia educativa, el desafío territorial, la disponibilidad de recursos y la demanda del servicio educativo.

La calidad del servicio que brinda a los usuarios es una variable que, de acuerdo a la institución varia, la satisfacción que obtiene el beneficiario del servicio de igual manera es un concepto subjetivo que depende de las circunstancias y de muchos factores que intervienen en el momento de la atención, de acuerdo con Rey (2000), la satisfacción del usuario es la medida en la que las personas que reciben la atención de cualquier índole cumple con los requisitos informativos, la satisfacción es un producto que las instancias u organizaciones desean lograr y

busca que haya una dependencia del servicio prestado como de las creencias, valores y expectativas de la persona atendida, en esta atención debe considerarse otros factores como el tiempo, el esfuerzo, el dinero.

La satisfacción del usuario es una valoración subjetiva porque se enfoca más hacia las percepciones y las actitudes que a criterios que pueden ser concretos, la información que proporciona es una valoración superficial de percepción en ocasiones que una observación técnica, para Hernández (2011), la satisfacción del usuario es un estado mental de la persona que expresa sus respuestas intelectuales, emocionales como también materiales, ante el servicio solicitado por una necesidad o solicitud de información, este estado en la mayor parte de los casos es una construcción y juicio evaluativo debido a que se realiza una comparación entre el objetivo y expectativa de la persona contra los resultados alcanzados.

Las tendencias en los métodos para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios se basan en modelos teóricos y las técnicas e instrumentos que se emplean para medir la satisfacción, Hernández (2011) señala que los modelos teóricos son los siguientes: la teoría de la no confirmación de expectativas, que sugiere que los usuarios son los que determinan su satisfacción, al realizar la comparación entre las expectativas que tenían cuando solicitan el servicio con el producto recibido o actuación del servicio, lo que permite predecir cuál es su nivel de satisfacción, cuando el servicio es mayor que las expectativas el resultado es una satisfacción positiva caso contrario hay una insatisfacción; en esta teoría la actuación del servicio se define como la percepción subjetiva del cliente sobre la calidad del servicio luego de haberlo recibido o consumido.

Hernández (2011) indica que otra teoría es la del descontento potencial en la cual se considera que las quejas que proporcionan los clientes son reacciones por el malestar que sienten al esperar el servicio, este descontento puede manifestarse de manera externa o que emerge y potencial, en el primer caso el cliente hace llegar sus quejas a las instancias esperando una solución, en cambio en el potencial no se presenta la queja de manera pública pero está insatisfecho con la prestación del servicio siendo diversas sus razones.

En la tercera teoría de análisis de disponibilidad, es la responsable de realizar las mediciones de la disponibilidad de los recursos cuando estas son

requeridas, se conforma por tres medidas que son independientes que hacen referencia a la probabilidad de la satisfacción midiendo los desempeños de: la adquisición, de la circulación y al usuario consideran también parámetros como demandas satisfechas, número de demandas no satisfechas por fallas, estas se cruzan con las medidas establecidas.

La última teoría es la medición de la calidad percibida, este modelo se fundamenta solo en las percepciones, en este modelo los clientes establecen sus percepciones respecto de la calidad del servicio recibido tomando como base una evaluación del desempeño en diversos niveles que al final son combinados para tener una percepción global de la calidad de la atención recibida.

En el caso de las técnicas e instrumentos de medida, Hernández (2011) manifiesta que son diversas las técnicas para determinar los niveles de satisfacción de los usuarios, entre las que se cuentan: grupo focal, incidente crítico, análisis de grupo entre otros.

La calidad es un concepto que tiene diversas definiciones, Gutiérrez (2010), calidad es que los productos sean los adecuados para utilizarlo, así calidad hace referencia a la ausencia de errores, fallas o deficiencias en las características del producto o servicio que dejan satisfecho al cliente; el mismo autor indica que cada sector tiene una definición de la calidad. De acuerdo con Basterfield (2009), la calidad del servicio de una organización no es responsabilidad de una persona o área determinada, es una responsabilidad de todos los involucrados en el servicio que corresponde a una o más áreas de la organización

En los modelos de medición de la satisfacción y la calidad del servicio se tiene el modelo SERVQUAL, este modelo, a decir de Bustamante et al. (2019), es un procedimiento de valoración que se ejecuta a través de la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario que tiene por objetivo medir un conjunto de dimensiones que expresan la calidad del servicio, este instrumento mide como las personas perciben la calidad de cualquier tipo de servicio. La satisfacción del usuario es una consecuencia del cumplimiento de una demanda y tiene correspondencia con la saciedad y con el estado psicológico de la satisfacción.

El instrumento SERVQUAL mide 5 dimensiones respecto de la calidad de los servicios, estos son:

La fiabilidad, de acuerdo con Bustamante et al. (2019), es la habilidad para proporcionar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa, es decir si la organización cumple con las promesas, son los suministros del servicio, con la solución de los problemas.

Los elementos tangibles, según Yovera & Rodríguez (2018) hacen referencia a la infraestructura, las instalaciones, los equipos materiales y las personas que son responsables de la atención, también considera los materiales de comunicación.

La capacidad de respuesta de acuerdo con Bustamante et al. (2019), aluden a la disposición de la organización para brindar ayuda a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido y adecuado, considera la prontitud al dar respuesta a las solicitudes y dar solución a los problemas.

En cuanto a la seguridad, Yovera & Rodríguez (2018) manifiestan que es el conocimiento y la atención que tienen el personal y las diferentes habilidades que inspiran confianza y credibilidad para recibir atención oportuna.

La empatía, (Yovera & Rodríguez, 2018) hacen referencia al nivel de atención individual que ofertan las empresas a los potenciales clientes, este se transmite a través de un servicio personal o adaptado al gusto de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es necesario establecer el tipo de estudio en el cual se va a encuadrar esta investigación, para este caso, el estudio fue de tipo aplicada, este tipo de investigaciones, según Pacheco & Cruz (2009) tienen como propósito de explicar o realizar predicciones de la realidad la cual puede ser natural o social, es decir, descubrir tanto como conocer esas leyes que ordenan esa realidad que en muchos casos a los hombres se le presenta de manera cómo un conjunto difuso y confuso de hechos y de fenómenos que aparentan ser aislados.

En esta investigación se empleó el enfoque cuantitativo en vista de que los datos que se recogieron, respecto de las variables estudiadas, fueron cuantificadas, es decir se obtuvo de un proceso de medición considerándolos como magnitudes; Del Cid et al. (2011) manifiestan, respecto del enfoque cuantitativo que, la cuantificación es definir magnitudes precisas, haciendo una medición numérica plasmadas en los datos, lo que posibilita que estos se organicen en gráficos y tablas para dar una explicación del fenómeno y así evitar la subjetividad y la imprecisión.

Respecto del nivel de investigación, en este estudio se pretendió encontrar un nivel de asociación entre dos variables, para lo cual, cada variable fue descrita tal como se presenta en la realidad; por lo tanto, el nivel de investigación fue el descriptivo correlacional; las investigaciones descriptivas, de acuerdo con Mc Millan & Schumacher (2005) tienen por objetivo caracterizar los fenómenos tal como se presentan, es decir describen los fenómenos que se presentan o existentes empleando números para caracterizar un conjunto de personas, evaluando en qué condiciones se presenta el fenómeno. En el caso de las investigaciones de naturaleza correlacional, Mc Millan & Schumacher (2005) señalan que estos estudios se ocupan de asignar un valor a las relaciones entre dos o más fenómenos; esto implica que se utiliza una medida estadística denominada correlación que determina el grado de asociación entre las variables que se está estudiando.

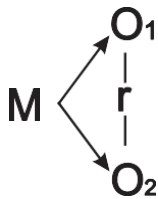
Para Pimienta & De la Orden (2012), el método hace alusión al procedimiento ordenado que se utiliza para alcanzar el objetivo en la investigación;

en esta investigación el método que se utilizó fue el hipotético-deductivo, este método de acuerdo con Pimienta & De la Orden (2012), se distingue porque en el estudio se parte de un enunciado general, de una teoría o de resultados previos alcanzados en investigaciones, de estos enunciados se establecen las hipótesis, los cuales son conjeturas o predicciones del estudio, estas hipótesis son contrastadas para su aceptación o su rechazo dependiendo de las evidencias, los resultados del contraste posibilitan la confirmación del enunciado general o la teoría del estudio.

En cuanto al diseño de la investigación, se aplicó el diseño no experimental dentro del cual se utilizó el diseño transversal o transeccional; para Díaz (2009), el diseño no experimental se debe a que no se manipularán las variables del fenómeno estudiado, estos son observados en su forma natural para luego analizarlos; respecto del diseño transversal Díaz (2009) afirma que en este tipo de diseños se recolectan los datos en un momento determinado con el objetivo de hacer una descripción de las variables, realizar análisis de su incidencia y establecer las interrelaciones entre las variables que se están investigando; es claro en estos diseños que el estudio puede realizarse en más de un grupo.

El esquema correspondiente al diseño transversal en el marco del nivel correlacional de investigación, es el siguiente:

Diseño organizacional de variables.



Donde:

M: muestra conformada por directivos y docentes

O1: Observación de la variable diseño organizacional

O2: Observación de la variable satisfacción del usuario

r: correlación entre variables diseño organizacional y satisfacción del usuario

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Diseño organizacional

Definición

Chiavenato (2009), el diseño organizacional es el procedimiento que consiste en construir y adaptar de manera continua la estructura de la organización para que se logre los objetivos y las estrategias, la estructura es la representación de los niveles de relación entre los diferentes órganos y las tareas que se establecen en la organización.

Definición operativa

La variable diseño organizacional se define operativamente a través de dos dimensiones, la dimensión estructural y la dimensión contextual, cada una de ellas se evaluó a través de 4 indicadores considerándose en cada indicador 2 ítems haciendo un total de 16 ítems que se empleó en la valoración del nivel de diseño organizacional. Los niveles de diseño organizacional se categorizan en deficiente, regular, bueno y excelente; niveles que se obtienen de la cuantificación de los resultados de la observación realizada a través del cuestionario a cada uno de las unidades de observación.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición

Hernández (2011), la satisfacción del usuario es un estado mental de la persona que expresa sus respuestas intelectuales, emocionales como también materiales, ante el servicio solicitado por una necesidad o solicitud de información, este estado en la mayor parte de los casos es una construcción y juicio evaluativo debido a que se realiza una comparación entre el objetivo y expectativa de la persona contra los resultados alcanzados.

Definición operativa

Operativamente la variable satisfacción del usuario se define a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; cada dimensión fue medido a través de 2 indicadores y cada indicador con 2 ítems, en total la variable satisfacción del usuario se midió mediante 20 ítems que permitió establecer cuál es el nivel de satisfacción que muestran las personas atendidas en una UGEL de Apurímac. La escala de valoración que se empleó en la variable satisfacción del usuario fue: deficiente, regular, bueno y

excelente.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población del presente estudio fue constituida por los docentes de educación básica regular que son atendidos en la Unidad de Gestión Educativa Local seleccionada, en la región Apurímac; se expresa que población, según Morán & Alvarado (2010), es el conjunto de todos los individuos en quienes se observa las características del fenómeno en estudio, para esta investigación la población será:

Tabla 1

Población de docentes de la provincia de Abancay 2022.

Nivel	Número de docentes
Inicial	374
Primaria	780
Secundaria	816
Total	1970

La muestra fue seleccionada de la población de manera que sea representativa, Morán & Alvarado (2010) expresan que la muestra es un subconjunto representativo de la población en el cual se realiza la observación de las características en análisis del estudio, para el caso del presente estudio, estará constituido por 96 docentes de la provincia de Abancay que son atendidos en la UGEL seleccionada para realizar la investigación. El tamaño de la muestra fue seleccionado con la relación:

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{z^2(p * q)}{N}}$$

Con:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de población (1970)

Z: Nivel de confianza (95%)

e: Nivel de error (10%)

El muestreo es considerado como la forma como se selecciona la muestra, en este caso se aplicó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, Salinas & Cárdenas (2009) señalan respecto de este tipo de muestreo, se caracterizan por que los sujetos que conforman la muestra tienen igual probabilidad de ser seleccionados y son elegidos al azar por casualidad; para el presente estudio se eligió a los docentes que solicitan atención en la entidad correspondiente.

3.4. Técnicas e instrumentos

Para el procedimiento de recojo de información de los sujetos que conforman la muestra se empleó la técnica de la encuesta, Ortiz (2006) afirma que esta técnica es un proceso de interrogación que se rige por reglas científicas y se emplea con el propósito de conocer lo que opina la gente de una situación o un hecho en el cual está involucrado y la mejor forma de recoger esa información es preguntándole; el instrumento que es parte de esta técnica fue el cuestionario; Ortiz (2006) señala que este es uno de los instrumentos más empleados para recolectar datos, está formado por un conjunto de preguntas que necesariamente están relacionadas con las hipótesis que se formulan en la investigación de modo que las respuestas recogidas, codificadas e interpretadas permite que se confirmen o se puedan refutar las hipótesis.

Los instrumentos que consisten de dos cuestionarios para medir la forma como se presentan las variables diseño organizacional y satisfacción del usuario, fueron elaborados por el autor de la investigación, estos instrumentos, antes de su aplicación fue sometidos a validación y confiabilidad; la validación de los instrumentos, en el concepto de Dorantes et al. (2016) consiste en determinar cuan adecuado es el proceso de recojo de datos de la muestra de acuerdo con lo que se busca medir a través del instrumento elegido; para ello se recurre a la técnica de

juicio de expertos el cual es definida como la opinión informada que emiten un grupo de personas versadas en el tema, son personas reconocidas y pueden dar evidencia, juicios y asignan valor a los instrumentos.

En el proceso de validación por juicio de expertos se logró obtener las valoraciones siguientes:

Tabla 2

Prueba binominal de validación por juicio de expertos del cuestionario de diseño organizacional.

		Categoría	N	Proporción observada	Decisión
Juez 1	Grupo 1	Si	48	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		48		
Juez 2	Grupo 1	Si	48	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		48		
Juez 3	Grupo 1	Si	48	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		48		
Juez 4	Grupo 1	Si	48	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		48		
Juez 5	Grupo 1	Si	48	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		48		

Tabla 3

Prueba binominal de validación por juicio de expertos del cuestionario de satisfacción del usuario.

		Categoría	N	Proporción observada	Decisión
Juez 1	Grupo 1	Si	60	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		60		
Juez 2	Grupo 1	Si	60	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		60		
Juez 3	Grupo 1	Si	60	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		60		
Juez 4	Grupo 1	Si	60	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		60		
Juez 5	Grupo 1	Si	60	1.00	Significativo
	Grupo 2	No	0	0.00	
	Total		60		

La confiabilidad de los instrumentos fue empleada, según Frías (2017), con el propósito de determinar cuan sólidos son los resultados de los ítems planteados en un instrumento y en qué medida se relacionan entre y con los resultados del estudio; existe diversos procedimientos, sin embargo, el que se utiliza con mayor frecuencia es el coeficiente alfa de Cronbach.

En el análisis de fiabilidad de los instrumentos con el coeficiente alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado los siguientes valores

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de instrumentos de recojo de información.

Instrumento	N° de ítems	N° de observaciones	Alfa de Cronbach
Cuestionario de Diseño Organizacional	16	17	0,856
Cuestionario de satisfacción del usuario.	20	17	0,937

El resultado de alfa de Cronbach para el cuestionario de diseño organizacional se interpreta que este tiene una confiabilidad buena, mientras que, en el caso del cuestionario de satisfacción del usuario, el coeficiente alfa de Cronbach de 0,937 indica que su confiabilidad es excelente (Frías, 2017), por lo tanto, están aptos para ser aplicados en la muestra.

3.5. Procedimientos

Posterior a la validación de los instrumentos y del análisis de confiabilidad, se solicitó a la Unidad de Gestión Educativa Local de la región Apurímac, la autorización correspondiente para su aplicación en 96 unidades de observación que conforman la muestra, en el proceso de aplicación de los instrumentos a docentes y directivos que son integrantes de la muestra, se informó del propósito de la investigación y se solicitó su colaboración voluntaria para que emitan opinión respecto de las variables que están en estudio a través de los cuestionarios correspondientes.

La presente investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental transversal, estas características indican que los datos de la muestra se recogieron a través de los instrumentos en un solo momento sin realizar manipulación o control de las variables, es decir la información se asumió tal como se presenta en la realidad sin intervención de ningún tipo por parte del investigador; al momento de aplicar los instrumentos, los sujetos recibieron los

cuestionarios de manera física para que puedan manifestar su opinión respecto de las variables, dicha información proporcionada fue totalmente anónima; de la misma forma la participación fue voluntaria e informada sin coacción alguna ni condicionamiento para que expresen su percepción sobre el desempeño de la UGEL.

Respecto de los procedimientos de recojo de la información, Bernal (2016) manifiesta que esta acción implica realizar una serie de actividades que se articulan entre si y responden a la metodología seleccionada donde se indican quienes son las unidades de observación, definen las técnicas y los procedimientos para procesar la información, de la misma forma, expresa que estas acciones son orientados por los objetivos, los cuales otorgan una visión clara de cuáles son las variables de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Después de realizar el recojo de la información de la muestra, los datos fueron organizados en función a las dimensiones y variables, para este proceso de organización se empleó la hoja de cálculo Excel, donde se vació las respuestas de cada uno de los participantes de los cuestionarios de manera ordenada.

Para el análisis estadístico de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS en versión 26, este programa facilita la organización de la información en tablas y figuras estadísticas para realizar el análisis descriptivo, de la misma forma también permite realizar el análisis estadístico inferencial para realizar el contraste de las hipótesis de investigación.

Los conceptos, métodos y estrategias que proporciona la estadística descriptiva fueron empleados para los procesos de organización, descripción e interpretación de los datos recogidos en la muestra, al respecto Ross (2014) expresa que la parte de la estadística general que proporciona los procedimientos de descripción y clasificación de los datos, es la estadística descriptiva.

Para inferir las conclusiones es necesario realizar el contraste o prueba de hipótesis, en este caso se requiere hacer uso del marco teórico conceptual que proporciona la estadística inferencial, Ross (2014) manifiesta que la estadística inferencial es la parte de la estadística que brinda los procedimientos para realizar

la inferencia y de esta manera se determinen las conclusiones de la información que brindan los datos recogidos.

En la prueba de hipótesis y concordante a los objetivos planteados, para establecer el nivel de asociación existente entre las variables u otros aspectos se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el entendido que los datos tienen el comportamiento de una distribución normal, en caso contrario se aplicó el coeficiente r de Pearson, esta decisión se tomará en base al análisis de normalidad que se realizará con la prueba de Kolmogórov-Smirnov, sugerida para una muestra mayor a 50 datos.

El análisis de los datos, de acuerdo con Bernal (2016), consiste en procesar y analizar los datos que al momento de recolectarlos se encuentran desordenados, el análisis estadístico permite mostrar los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación haciendo uso de las herramientas de estadísticas y los software o programas computacionales que facilitan estos procesos.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se ciñó a los principios éticos establecidos por la universidad César Vallejo entre los cuales se consideran; la autonomía, en las cuales se expresa que los participantes seleccionados en la muestra lo hacen de manera voluntaria e informada; en la beneficencia, los resultados será empleado con propósitos de mejorar el desempeño de los estudiantes en el desarrollo de competencias matemáticas; en la integridad humana, la información que se recogió fue totalmente anónima y no fue empleada de manera negativa.

Respecto de la propiedad intelectual, la información que se consiguió en el estudio se realiza con el respeto por los derechos de autor y se referencia de acuerdo a las normas de citación y de referenciación establecidos por la universidad y por las normas de investigación; en cuanto a la responsabilidad, el autor asume las consecuencias que se derivan de acciones que transgredan las normas vigentes y expresa que todos los procedimientos explicitados en el estudio se fundamentan en los procesos que expresan la investigación científica.

Respecto de los principios establecidos por el informe Belmont, de acuerdo con Martín (2013) considera los principios de respeto por las personas, el principio de beneficencia, el principio de no maleficencia que expresa que la investigación

no persigue perjudicar a las personas que proporcionan la información, tampoco a la institución motivo del estudio; también considera el principio de justicia.

Respecto de la política anti plagio, el autor expresa que la información que se consigna en el presente estudio es elaboración del autor y representa la sistematización de una revisión bibliográfica que se realiza con respeto por los derechos de autor que son citados como corresponde, no es copia de otros estudios; los datos mostrados son las opiniones que expresan los sujetos que constituyen la muestra, la sistematización y resultados son procesados por el autor en función a los objetivos.

IV. RESULTADOS

1. Resultados descriptivos

Los datos recogidos a través de los instrumentos fueron organizados en tablas estadísticas para poder realizar una descripción de la forma como se presentaron las variables en el espacio donde se realizó la investigación. A continuación, presento el análisis descriptivo de los resultados por variables y dimensiones.

Tabla 5

Percepción docente del diseño organizacional y dimensiones de una UGEL de Apurímac 2022.

	Diseño organizacional		Dimensión estructural		Dimensión contextual	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Deficiente	2	2%	3	3%	2	2%
Regular	49	51%	44	46%	49	51%
Bueno	43	45 %	47	49%	43	45%
Excelente	2	2%	2	2%	2	2%
TOTAL	96	100%	96	100%	96	100%

La tabla 5 mostró los resultados de cómo perciben los docentes el diseño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la región Apurímac, como se observa según el 51% de los docentes encuestados el diseño organizacional en la UGEL es regular, para el 44% es bueno y el 2% expresa que es excelente e igual porcentaje expresa que es deficiente.

En las dimensiones, el 49% de los docentes consideran que el diseño estructural es bueno en esta UGEL, el 46% manifestaron que es regular y hay un 3% que manifiestan que esta es deficiente; respecto de la dimensión contextual, el 51% de los docentes participantes de la encuesta expresaron que es regular, el 45% manifiestan que es buena y el 2% de ellos indican que esta dimensión es deficiente y también un 2% expresan que es excelente.

Tabla 6*Satisfacción del usuario y dimensiones de una UGEL de Apurímac 2022.*

	Satisfacción del usuario		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	Muy insatisfecho	15	16%	15	16%	20	21%	13	14%	8	8%	6
Insatisfecho	46	48%	49	51%	49	51%	51	53%	37	39%	32	33%
Satisfecho	33	34%	31	32%	23	24%	24	25%	36	38%	44	46%
Muy satisfecho	2	2%	1	1%	4	4%	8	8%	15	16%	14	15%
TOTAL	96	100%	96	100%	96	100%	96	100%	96	100%	96	100%

En la variable satisfacción del usuario, la tabla 6 muestra la percepción de los usuarios que son atendidos por la UGEL de la región Apurímac, cabe indicar que los usuarios están conformados por docentes y directivos; como se observa el 48% de los docentes manifestaron estar insatisfechos cuando son atendidos en la UGEL de Apurímac, el 33% expresaron encontrarse satisfechos, mientras que hay un 16% que se encuentra muy insatisfechos por la atención brindada en la UGEL.

En las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, se observa que en la dimensión fiabilidad, el 51% de los usuarios manifestaron estar insatisfechos y el 16% expresa estar muy insatisfechos; en la dimensión capacidad de respuesta, también el 51% expresa encontrarse insatisfechos en esta dimensión, y el 21% manifestaron estar muy insatisfechos, solo un 4% indicaron estar muy satisfechos; en la dimensión seguridad, el 53% indicaron estar insatisfechos de esta UGEL, y el 14% manifestaron estar muy insatisfechos, en este caso si hay un 8% que expresaron encontrarse muy satisfechos; en la dimensión empatía, hay un 39% de usuarios que manifestaron estar insatisfechos de la empatía en la atención que brindan en una UGEL de Apurímac, el 38% si se encuentra satisfechos y hay un 16% que si se encuentra muy satisfechos en la dimensión empatía.

Finalmente, en la dimensión aspectos tangibles a diferencia de las otras dimensiones, el 46% manifestaron encontrarse satisfechos en este aspecto de la UGEL, el 15% se encuentran muy satisfechos, mientras que contrariamente hay un 33% que indicaron no encontrar satisfacción en esta dimensión.

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se realizó con la finalidad de determinar si en el análisis estadístico inferencial se empleará estadígrafos paramétricos o no paramétricos a partir del comportamiento normal o no de los datos recogidos. En este caso se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov en vista que el número de datos es superior a 50.

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

		Diseño organizacional	Satisfacción del usuario
N		96	96
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,2292	2,2292
	Desv. Desviación	,73240	,73240
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,258	,258
	Positivo	,258	,258
	Negativo	-,221	-,221
Estadístico de prueba		,322	,258
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Como se observa en la tabla 8, el p-valor=0,000 es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,05$, este resultado expresa que los datos recogidos no corresponden a una distribución normal por lo tanto el análisis estadístico se realiza con estadígrafos no paramétricos. Para el análisis de la correlación se empleará el coeficiente Rho de Spearman en vista del resultado de la prueba de normalidad obtenido.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa directa entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022

Ho: No existe una relación significativa directa entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022.

Tabla 8

Correlación entre las variables diseño organizacional y satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2022.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coefficiente de correlación	,723**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis de resultados con SPSS 26

En el análisis de correlación entre las variables diseño organizacional y satisfacción del usuario, en la tabla 8 se observa que el p-valor=0,000 es menor que la significancia $\alpha=0,01$ este resultado implica que se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna, por lo tanto, si existe relación entre las variables indicadas; el estadígrafo Rho de Spearman de valor 0,723, de acuerdo con Hernández et al. (2018), significa que esta correlación es fuerte, por consiguiente se afirma que si existe una relación significativa directa entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022 y que cuanto mejor es el diseño organizacional de la UGEL mayor será la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ha: La dimensión estructural se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022.

Ho: La dimensión estructural no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión estructural y la variable satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2022.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión estructural	Coefficiente de correlación	,467**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis de resultados con SPSS 26

La tabla 9 muestra el análisis de correlación entre la dimensión diseño estructural de la variable diseño organizacional y la variable satisfacción del usuario; se observa que el p-valor=0,000 es menor que la significancia $\alpha=0,01$ este resultado implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto se precisa que, si existe relación entre los aspectos que se indican; el valor del estadígrafo Rho de Spearman de 0,467, de acuerdo con Hernández et al. (2018), significa que esta correlación es moderada, por consiguiente se afirma que, la dimensión estructural si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022 y que cuanto mejor es el diseño estructural de la UGEL mayor será la satisfacción del usuario que es atendido en esta unidad de gestión descentralizada.

Hipótesis específica 2

Ha: La dimensión contextual se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022

Ho: La dimensión contextual no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión diseño estructural y la variable satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac 2022.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión contextual	Coefficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis de resultados con SPSS 26

La tabla 11 muestra el análisis de correlación entre la dimensión diseño contextual de la variable diseño organizacional y la variable satisfacción del usuario; se observa que el p-valor=0,000 es menor que la significancia $\alpha=0,01$ este resultado implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto se precisa que, si existe relación entre los aspectos que se indican; el valor del estadígrafo Rho de Spearman de 0,693, de acuerdo con Hernández et al. (2018), significa que esta correlación es fuerte, por consiguiente se afirma que, la dimensión diseño contextual si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022 y que cuanto mejor es el diseño contextual de la UGEL mayor será la satisfacción del usuario que es atendido en esta unidad de gestión descentralizada.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos en el procesamiento de la información, en este apartado se hizo un análisis comparativo de estos con resultados de estudios precedentes respecto de las variables del presente estudio, así mismo, se contrastó con los aportes teóricos que fundamentan la investigación realizada.

De acuerdo con Daft (2015), el diseño organizacional es la administración y la implementación del plan estratégico, la dirección de la organización se implementa a través de las decisiones sobre la forma que tomará la estructura; Chiavenato (2009), indica que, el diseño organizacional es el procedimiento que consiste en construir y adaptar de manera continua la estructura de la organización para que se logre los objetivos y las estrategias; agrega además que, en el diseño organizacional se debe considerar las variables como, los factores ambientales la dimensión anatómica de la organización, los aspectos de las operaciones y la variable consecuencias conductuales.

En el proceso de descentralización emprendido por el estado, se crearon las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), los cuales son órganos descentralizado de ejecución educativa de los gobiernos regionales, son instancias intermedias entre las Direcciones Regionales de Educación y las instituciones educativas, estas instancias tienen autonomía en la jurisdicción de su competencia, que es la provincia, la finalidad que tienen las UGEL son el fortalecimiento de las capacidades de gestión administrativa y pedagógica de las instituciones educativas para alcanzar su autonomía; la principal responsabilidad que tienen las UGEL es garantizar la prestación adecuada del servicio educativo, atender además los requerimientos que realicen las instituciones educativas y los agentes de la comunidad educativa de su ámbito territorial (Resolución Ministerial N° 176-2021-MINEDU, Ministerio de Educación, 27 de abril de 2021).

El diseño organizacional de las unidades de gestión educativa local está orientado al proceso de la gestión y la administración del servicio educativo en su ámbito de atención, la función fundamental que caracteriza a la institución es asistir técnicamente a docentes y directivos para la gestión pedagógica en las instituciones educativas siempre tendientes a la mejora de los aprendizajes en los estudiantes; es responsable de la distribución de los materiales y recursos

educativos y en la gestión pedagógica, está estructurada en jefaturas que se organizan para brindar atención en diversos aspectos, como expresa (Mochón et al., 2015), la estructura y diseño organizacional muestra cual es la dependencia entre una y otra jefatura, de la misma forma como se dividen las actividades y las tareas, promueve una coordinación posibilitando un flujo adecuado de la información en la Resolución Ministerial N° 176-2021-MINEDU (Ministerio de Educación, 27 de abril de 2021) se establecen los criterios para la elaboración del diseño organizacional de las UGEL, entre las que considera la estrategia educativa, el desafío territorial, la disponibilidad de recursos y la demanda del servicio educativo.

Desde la percepción de las personas que son atendidos en la UGEL de la región Apurímac, resultado de la organización de la información recogida, el 51% de los docentes encuestados consideran que el diseño organizacional en la UGEL es regular, para el 44% es bueno y solo el 2% expresa que es excelente y el otro 2% expresa que es deficiente, en cuanto a sus dimensiones, el 49% de los docentes consideran que el diseño estructural es bueno en esta UGEL, el 46% manifiesta que es regular y hay un 3% que manifiesta que esta es deficiente; respecto de la dimensión contextual, el 51% de los docentes participantes de la encuesta expresa que es regular, el 45% manifiesta que es buena y el 2% de ellos indica que esta dimensión es deficiente y también un 2% expresa que es excelente.

En estudios precedentes respecto de la variable diseño organizacional, resultados similares fueron encontrados por Ayala et al. (2019), en un estudio realizado en una empresa donde se identificó que el 87% de los participantes manifiesta que hay necesidad de realizar cambios en la actual estructura organizacional que permita cumplir con las metas de la organización; Cotrina (2017) encontró que, el 59,8% de los participantes manifiesta que la estructura organizacional de una UGEL se encuentra en el nivel regular y que el grado de cumplimiento de las metas institucionales está en el nivel medio de acuerdo al 57,4% de los encuestados.

Esta percepción que se tiene respecto del diseño estructural de la UGEL, genera diversas reacciones en la población docente atendida que son los usuarios, la que se describe en satisfacción e insatisfacción acerca del servicio que se brinda en la UGEL. Rey (2000) manifiesta que la satisfacción del usuario es la medida en

la que las personas que reciben la atención en los establecimientos y de cualquier tipo de servicio cumple con los requisitos establecidos, la satisfacción del usuario es una valoración subjetiva porque está dado por una persona en base a estados emocionales que interactúa con la situación en un momento asignando un valor Hernández (2011) indica que la satisfacción del usuario es un estado mental de la persona que expresa sus respuestas intelectuales, emocionales como también materiales, ante el servicio solicitado por una necesidad.

Respecto del nivel de satisfacción que los usuarios perciben de la atención recibida en una UGEL de Apurímac; los resultados representan que el 48% de los docentes manifiesta estar insatisfecho cuando son atendidos en la UGEL de Apurímac, el 33% expresa encontrarse satisfecho, mientras que hay un 16% que se encuentra muy insatisfecho por la atención brindada. En el caso de las dimensiones, en la dimensión fiabilidad, el 51% de los usuarios manifiesta estar insatisfecho y el 16% muy insatisfecho; en la dimensión capacidad de respuesta, también el 51% expresa encontrarse insatisfecho y el 21% muy insatisfecho, en la dimensión seguridad, el 53% indica estar insatisfecho de esta UGEL, y el 14% manifiesta estar muy insatisfecho; en la dimensión empatía, hay un 39% de usuarios que manifiesta estar insatisfecho de la empatía en la atención que brindan en una UGEL de Apurímac, el 38% si se encuentra satisfecho y hay un 16% que si se encuentra muy satisfecho, en la dimensión aspectos tangibles, el 46% manifiesta encontrarse satisfecho, el 15% se encuentra muy satisfecho, mientras que contrariamente hay un 33% que indica no encontrar satisfacción en esta dimensión.

Respecto de la satisfacción que sienten los usuarios en la atención, esta varía de acuerdo al tipo de institución y a diversos factores; en estudios como el realizado por Cifuentes (2017), quien encontró que el 73% de los usuarios manifiestan estar muy satisfechos con la atención brindada en una UGEL, respecto de la calidad del servicio de otra UGEL, respecto de la calidad que brindaron en la atención virtual durante el distanciamiento obligado, Villafuerte (2022) manifiesta que el 47% de los usuarios calificaron como bajo esta calidad en la atención y el 26% expresaron que esta fue regular.

En el principal objetivo del presente estudio se planteó determinar el nivel de relación que existe entre las variables diseño organizacional y la satisfacción de los usuarios atendidos en una unidad de gestión educativa local de Apurímac, a la luz

de los resultados inferenciales alcanzados donde se expresa que $p\text{-valor}=0,000$ es menor que la significancia $\alpha=0,01$ valor que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, además el coeficiente Rho de Spearman de 0,723, significa que esta correlación es fuerte (Hernández et al. 2018), por lo tanto se corrobora la hipótesis planteada concluyendo que si existe relación significativa directa entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022 y que cuanto mejor es el diseño organizacional de la UGEL mayor será la satisfacción del usuario.

En investigaciones precedentes las investigaciones que llegaron a conclusiones similares son las siguientes, García et al. (2019), en su investigación comprueba que el efecto directo de la variable estructura organizacional en la satisfacción del cliente es menor que los efectos indirectos, y que es importante el compromiso de la dirección para garantizar un mejor desempeño de los departamentos para lograr una mejor calidad del servicio; Ramos (2018), también concluye que, si existe correlación positiva media entre los procesos administrativos y la estructura organizacional, de igual modo entre las dimensiones planeación, dirección y control con la estructura organizacional; en la misma línea pero con variable calidad del servicio, Cifuentes (2017), concluye que si existe relación positiva y significativa entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

No cabe duda que es necesario realizar una reestructuración del diseño organizacional de una UGEL de Apurímac, dado que está en gran medida es determinante en la insatisfacción de los usuarios que son atendidos en esta instancia de gestión educativa, basados en los resultados sería necesario considerar lo manifestado por Chiavenato (2001), respecto de las organizaciones formales, que son aquellas que tiene sus normas establecidas, también tienen sus estructuras definidas en puestos y jerarquías y buscan eliminar las incertidumbres facilitando los procesos en la toma de decisiones; orientar el desempeño de la UGEL en esa dirección, alcanzaría calidad en el servicio además tomar en cuenta lo expresado por Jones (2008), que indica que el diseño orgánico, es más flexible, adaptable, sus reglas o normas a menudo no están escritos o si lo están se aplican con flexibilidad; en las unidades operativa educativas es necesario la especialización del trabajo, nivel en las cuales las actividades de la organización

son divididas en trabajos separados logrando que los individuos se especialicen en las tareas y la departamentalización que consiste en agrupar los puestos de trabajo de acuerdo a las tareas comunes que realizan y en las cuales se han especializado (Robins & Judge, 2009).

En base a los objetivos específicos del estudio, también, se comprobó con p-valor=0,000 es menor que la significancia $\alpha=0,01$ y con el coeficiente Rho de Spearman de 0,467, que existe una correlación moderada, entre la dimensión estructural con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa; de igual manera, con el p-valor=0,000 menor que la significancia $\alpha=0,01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0,693, se comprueba que, la dimensión diseño contextual si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac 2022. Estos resultados expresan la necesidad de mejorar las dimensiones diseño estructural y diseño contextual para poder brindar un mejor servicio que permita satisfacer las necesidades de atención de los usuarios.

El diseño estructural, según Daft (2015), es importante en la organización dado que considera aspectos como la formalización, la especialización, la jerarquía de la autoridad y la centralización, en tanto Zapata (2015) expresa que el diseño estructural brinda los mecanismos formales para efectuar la coordinación y realizar el control de los puestos de trabajo y las direcciones que los conforman; en cuanto al diseño contextual como parte del diseño organizacional, según Jones (2008), tienen como elementos al tamaño, la tecnología organizacional, el entorno, las estrategias y la cultura organizacional.

Ciertamente, el diseño organizacional permite estructurar las funciones que deben cumplir la jefaturas en la organización que en este caso es la unidad de gestión educativa local de Apurímac, definiendo de manera precisa las tareas del personal, pero también es necesario promover espacios de capacitación que permita especializar de acuerdo a las funciones que debe cumplirá cada personal para que de esta manera, la atención que se brinda al usuario sea de calidad y satisfaga las necesidades que lleva a cada usuario a requerir de la UGEL; en vista del análisis descriptivo, se observa que existen ciertas deficiencias que se requiere mejorar y esto se logrará cuando haya participación en los procesos de diseño organizacional de la UGEL.

Respecto de los procedimientos desarrollados para llevar a efecto la presente investigación, las principales limitaciones que se presentaron en el marco metodológico, se ciñen al proceso de recojo de la información; existen factores personales en los usuarios que en alguna medida haya permitido sesgar sus respuestas dado que es una instancia que en muchos casos no puede dar atención a peticiones específicas, las cuales en son interpretados como deficiencias en la atención, llevando a situaciones muy personales que no se han considerado como factores externos que afectan los resultados del estudio; otro factor que incide en alguna medida el recojo de información, es el diseño transversal empleado, es necesario emplear técnicas más estructuradas y mayor tiempo para recoger la percepción de los docentes acerca de la atención de estas instancias en vista de la indisposición que ya de por si tienen los docentes de estas instancias descentralizadas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación al objetivo general, el p-valor de 0,000 menor que la significancia de 0,01 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,723 determinaron que si existe relación significativa fuerte entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario en una unidad de gestión educativa local de Apurímac, significando que si el diseño organizacional es mejor los usuarios encontrarán mayor satisfacción del servicio.

Segunda: Respecto del primer objetivo específico, el p-valor de 0,000 menor que la significancia 0,01 y el coeficiente Rho de Spearman de 0,467 estableció que la relación entre el diseño estructural y la satisfacción del usuario es significativa moderada en una unidad de gestión educativa local de Apurímac.

Tercera: En lo que corresponde al segundo objetivo específico, el p-valor de 0,000 menor que la significancia de 0,01 y el coeficiente Rho de Spearman de 0,693 indicaron que si existe una relación significativa fuerte entre el diseño contextual y la satisfacción del usuario en una unidad de gestión educativa local de Apurímac.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local, se recomendó implementar un diseño organizacional adecuado que establezca la estructura funcional de cada una de las jefaturas y oficinas de esta instancia de gestión descentralizada, este diseño debe ser elaborado con participación de todo el personal de manera reflexiva y crítica determinando los propósitos y funciones de cada una de las oficinas, así mismo capacitar al personal en el desarrollo de habilidades blandas, protocolo social y especialización en las funciones que les corresponde, con la finalidad de brindar atención adecuada a los usuarios para mejorar la percepción que tienen del diseño organizacional de la UGEL.

Segunda: Se recomendó que en futuras investigaciones, sobre la estructura organizacional y la satisfacción del usuario en las instancias educativas, se emplee el diseño longitudinal, de manera que se recoja la percepción de la población que es atendida en estas instituciones, en diferentes tiempos, además debe emplearse distintas técnicas e instrumentos como la observación y la entrevista, la razón que justifica esta sugerencia es que en un cuestionario anónimo en algunos casos existen algunos factores personales que inciden en la percepción sesgando la información que proporcionan los participantes.

Tercera: Se recomendó a las autoridades educativas de la unidad de gestión educativa local implementar acciones inmediatas respecto a problemas que se identificaron en la investigación y que en gran medida determinan la insatisfacción de los usuarios, estos están relacionados con las funciones que deben cumplir el personal de esta instancia, así en los procesos de capacitación sobre los procesos pedagógicos para la atención a los estudiantes, estos no se realizan o se realizan tardíamente y no cumplen con las expectativas de los docentes; en la distribución de materiales educativos, estos no llegan a todos los niveles y no cubre para proporcionar a todos los estudiantes, también, en la atención socio emocional a los alumnos debido a la situación actual, no se atendió por la carencia de personal especializado en el área.

REFERENCIAS

- Al-Omaria, Z. S., Alomaria, K. A., Aljawarneh, N. M. (2020). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. *Management Science Letters*, 10(1), pp. 841-848. http://www.m.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2019_296.pdf
- Ayala, O. L., Sandoval, R. Y., Hernández, C. A. (2019). *Propuesta de una estructura organizacional acorde con la estrategia definida por la organización ARO al 2025*. [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/20725>
- Basterfield, D. H. (2009). *Control de calidad*. (8ª ed.) Pearson educación. Bernal,
- C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.) Pearson educación.
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), pp. 1-16. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Casermeiro, M. B. (2013). *La calidad en los servicios públicos*. Edición de la secretaria general de la Gobernación de Salta.
- Chamoly, K. M. A., Palomino, G. P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: una mirada regional. *Ciencia Latina revista multidisciplinar*, 5(1), pp. 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica* (3ª ed.) Mc Graw Hill editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.) Mc Graw Hill ediciones.
- Cifuentes, R. A. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21062>
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. (11ª ed.) Cengage Learning.

- DelCid, A., Mendez, R., Sandoval, F. (2011). *Investigación, fundamentos y metodología* (2ª ed.) Pearson educación.
- Díaz, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud*. RIL editores.
- Dorantes, J. A., Hernández, J. S., Tobón, S. (2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de Bournot en la docencia. *Revista Rha Ximhai*, 12(6), pp. 327-346.
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194023.pdf>
- Eze, S. C., Bello, A. O., Adekola, A. T.(2017). The effects of organizational structure on the performance of organizations. *European Journal of Business and Innovation Research*, 5(6), pp. 46-62.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3856701
- Franklyn, E. B. (2009). *Organización de empresas*. (3ª ed.) Mc Graw Hill ediciones.
- Frías, D. (2021). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- García, J.L., Montalvo, F. J., Sanchez, C., Avelar, L., Marmolejo, J. A., Alor, G. (2019). Importance of organizational structure for TQM success and customer satisfaction. *Red inalámbrica*, 27(1), pp. 1601–1614.
<https://doi.org/10.1007/s11276-019-02158-5>.
- Gonzales, F. (2009). *La administración pública y calidad en al ámbito público*. Ediciones de la Junta de comunidades de Castilla.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3ª ed.) Mc Graw Hill editores.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34(1), pp. 349-368.
http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hitt, M., Ireland, R. D., Hoskinsson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos*, (11ª ed.) Cengage Learning.

- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., Matteson, M. R. (2006). *Comportamiento organizacional*. (7ª ed.) Mc Graw Hill Ediciones.
- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. (5ª ed.) Pearson educación.
- Ley General de Educación. Ley N° 28044 (29 de julio de 2003). *Presidencia de la República*. Diario oficial el peruano 29 de julio de 2003. <https://www.unj.edu.pe/images/pdf/calidad/marconormativo/LEY%2028044%20LEY%20GENERAL%20DE%20EDUCACION.pdf>
- Marín, D. A., Cuartas, J. C. (2014). Teorías del análisis y diseño organizacional: una revisión a los postulados contingentes y de la co-alineación estratégica. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 22(1), pp. 153-168. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052014000100011&script=sci_abstract&tlng=es
- Martin, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en cardiología*, 20(58), pp. 27-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288907>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, *revista Perspectivas*, 34(1), pp. 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mc Millan, J. & Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa* (5ª ed.) Pearson educación.
- Mochón, F., Mochón, M. C., Saez, M. (2015). *Administración enfoque por competencias con Casos Latinoamericanos*. Editorial Alfaomega.
- Morán, G., Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson educación.
- Ortiz, F. G. (2010). *Metodología de la investigación: El proceso y sus técnicas*. Editorial Limusa.
- Ospina, N. (2010). *Administración -fundamentos. Cómo iniciarse en el estudio de la administración*. Ediciones de la U.

- Pacheco, A. A., Cruz, M. A. (2009). *Metodología crítica de la investigación*. Compañía editorial Continental.
- Pimienta, J. H., De la Orden, A. (2012). *Metodología de la investigación*. Pearson educación.
- Resolución Ministerial N° 176-20221-MINEDU (27 de abril de 2021). *Aprueban la Norma Técnica "Orientaciones para la Organización y Funcionamiento de las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)"*. Normas legales N° 1947912-3. Diario oficial el peruano 28 de abril de 2021.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-norma-tecnica-orientaciones-para-la-organizacio-resolucion-ministerial-n-176-2021-minedu-1947794-1>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 1(3), pp. 139-53.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Rios, A. (2020). Gobernabilidad y gobernanza en las Unidades de Gestión Educativa Local del Perú: una mirada desde el conocimiento de sus funciones. *Revista Iberoamericana de Educación*, 83(1), pp. 97-119.
<https://rieoei.org/RIE/article/view/3832>
- Robins, S., Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. Pearson educación.
- Rodríguez, C. (2017). *La modernización de la estructura organizativa y el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales en la unidad de Gestión Educativa Local Jaen, 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6243>
- Rodríguez, I. J. Gonzales, A., Noy, P. Perez, S. (2012). Metodología de Diseño Organizacional integrando enfoque a procesos y competencias. *Revista de Ingeniería Industrial*, 33(2), pp. 188-199.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433580010.pdf>
- Ross, S. (2014). *Introducción a la Estadística*. Editorial Reverte.

- Salinas, P., Cárdenas, M. (2009). *Métodos de investigación social*. Editorial Quipus.
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., Gilbert, D. R. (1996). *Administración (6ª ed.)* Prentice Hall ediciones.
- Valcarcel, J. S. (2017). *Nuevo diseño organizacional para la actividad agroindustrial: caso alimentos del sur*. Tesis doctoral, [Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5675>
- Valdivia, N. (2013). *La gestión educativa descentralizada en el Perú y el desarrollo de las funciones educativas de los gobiernos regionales: el caso Ica*. Ediciones Arteta.
- Valdivia, N., Díaz, H. (2008). Diagnóstico de los organismos intermedios del sistema educativo peruano: un estudio de casos de las unidades de Gestión Educativa Local-UGEL. *Análisis de programas, procesos y resultados y resultados educativos en el Perú: contribuciones empíricas para el debate*, 1(1), pp.275-295.
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/grade/20100406113655/analisis-3.pdf>
- Villafuerte, L. (2022). *Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021*. [tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo].
- Yovera, C. E., Rodríguez, J. L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista científica Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 10(22), pp. 26-38.
<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894>
- Zapata, G. J. (2015). El tamaño y la estructura de la organización: un estudio teórico y empírico con el enfoque contingente. *Revista ciencias estratégicas*, 23(34), pp. 193-208.
<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151350864003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Diseño organizacional y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión educativa Local de Apurímac, 2022.

Autor: Eloy Pineda Villegas

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología de análisis
¿En qué medida el diseño organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022?	Determinar el nivel de relación entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022	Existe una relación significativa directa entre el diseño organizacional con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022	Variable 1: Diseño organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión estructural • Dimensión contextual 	Población Directivos y docentes de la provincia de Abancay Muestra 96 docentes	Enfoque de investigación Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental Transversal Técnica de recolección de datos:
¿Qué relación existe entre la dimensión estructural y la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022?	Establecer el nivel de relación entre la dimensión estructural y la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022.	La dimensión estructural se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022.	Variable 2: Satisfacción del usuario <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	Muestreo Accidental	
¿Qué relación existe entre la dimensión contextual y la	Establecer el nivel de relación entre la dimensión contextual y la	La dimensión contextual se relaciona significativamente			

satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022?	satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022.	con la satisfacción del usuario en una unidad de Gestión educativa local de Apurímac 2022.			Encuestas Instrumentos: Cuestionarios Análisis estadístico de datos: Descriptivo: tablas estadísticas Inferencial: Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov Coeficiente de correlación Rho de Spearman
---	---	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Diseño organizacional	Chiavenato (2009) el diseño organizacional es el procedimiento que consiste en construir y adaptar de manera continua la estructura de la organización para que se logre los objetivos y las estrategias, la estructura es la representación de los niveles de relación entre los diferentes órganos y las tareas que se establecen en la organización.	Dimensión estructural	Formalización	Las áreas de la UGEL cumplen las funciones asignadas.	Escala Ordinal Escalas: Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo Neutral De acuerdo Totalmente de acuerdo Niveles: Deficiente Regular Bueno Excelente
				Cada jefatura de la UGEL tiene funciones establecidas.	
			Especialización	La UGEL cuenta con personal especializado en cada jefatura.	
				El jefe de cada área está capacitado para asumir el cargo.	
			Jerarquía	El jefe de área ejerce un liderazgo acertado.	
				Se tiene un buen control de personal en cada jefatura.	
		Centralización	Las decisiones son tomadas de manera participativa.		
			El liderazgo en la UGEL es compartido en general y por jefaturas.		
		Dimensión contextual	Naturaleza del poder	La estructura de la UGEL hace visible la jerarquía de las autoridades.	
				La jerarquía establecida hace posible la toma de decisiones.	
Tecnología organizacional	La UGEL está adecuadamente implementada para brindar servicio.				

				Se aprovecha de manera pertinente de los recursos de la UGEL para una buena atención.	
			Estrategias	Las tareas están distribuidas adecuadamente en la UGEL.	
				Hay disposición para la innovación en el personal de la UGEL.	
			Valores y creencias	Las relaciones entre el personal de la UGEL son adecuadas para brindar atención.	
				Existe un sistema de control que promueve la autorregulación.	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Hernández (2011) la satisfacción del usuario es un estado mental de la persona que expresa sus respuestas intelectuales, emocionales como también materiales, ante el servicio solicitado por una necesidad o solicitud de información, este estado en la mayor parte de los casos es una construcción y juicio evaluativo debido a que se realiza una comparación entre el	Fiabilidad	Confianza en la atención	Confía que en la UGEL le atenderán oportunamente.	Escala Ordinal Escala: Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo Neutral De acuerdo Totalmente de acuerdo Niveles: Deficiente Regular Bueno Excelente
				El personal que atiende le brinda confianza para viabilizar su gestión.	
			Capacidad de realizar el servicio	Cuenta con personal especializado para atender su gestión.	
				Hay personal dispuesto que le orienta en la acción a realizar.	
		Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	El tiempo de atención en la recepción es el adecuado.	
				Los resultados de su gestión son en un plazo prudente.	
			Interés por atenderlo	Hay un personal siempre dispuesto a atenderlo.	
		Hay una organización adecuada para atenderlo oportunamente.			

	objetivo y expectativa de la persona contra los resultados alcanzados.	Seguridad	Confianza en la respuesta	Siempre hay respuesta oportuna a su gestión.
				Las respuestas a su petición mayormente son positivas
			Confidencialidad del servicio	Los resultados de su gestión son solo de su conocimiento.
				Las oficinas están instaladas de manera que hay atención confidencial.
		Empatía	Cortesía en la atención	La atención es cordial y amable en las instancias de la UGEL.
				Se promueve el dialogo en la atención a la gestión.
			Comprensión en las necesidades	Existe una comunicación adecuada del personal.
				Existe señalización que orienta a las áreas de atención.
		Aspectos tangibles	Seguridad en las instalaciones	Las instalaciones de la UGEL son seguras.
				Existe señalización adecuada que orienta las zonas seguras
Disposición de recursos	La UGEL utiliza medios de información adecuados sobre la comunicar.			
	Existe personal capacitado para la atención de acuerdo al área.			

Anexo 3: Instrumentos de la investigación

CUESTIONARIO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

Estimado docente, el presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para determinar cuál es el nivel de diseño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Apurímac; sus respuestas serán totalmente anónimas, por tal motivo le solicito responda en los ítems tal como percibe la labor desarrollada en la UGEL.

Gracias.

Escala:

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

Indicaciones

Marca con un aspa (X) en la columna de la alternativa que crees realizas en cada reactivo sobre el uso de los dispositivos móviles.

N°	Ítems	Alternativa				
		1	2	3	4	5
1	Las áreas de la UGEL cumplen las funciones asignadas.					
2	Cada jefatura de la UGEL tiene funciones establecidas.					
3	La UGEL cuenta con personal especializado en cada jefatura.					
4	El jefe de cada área está capacitado para asumir el cargo.					
5	El jefe de área ejerce un liderazgo acertado.					
6	Se tiene un buen control de personal en cada jefatura.					
7	Las decisiones son tomadas de manera participativa.					
8	El liderazgo en la UGEL es compartido en general y por jefaturas.					
9	La estructura de la UGEL hace visible la jerarquía de las autoridades.					
10	La jerarquía establecida hace posible la toma de decisiones.					
11	La UGEL está adecuadamente implementada para brindar servicio.					
12	Se aprovecha de manera pertinente de los recursos de la UGEL para una buena atención.					
13	Las tareas están distribuidas adecuadamente en la UGEL.					
14	Hay disposición para la innovación en el personal de la UGEL.					
15	Las relaciones entre el personal de la UGEL son adecuadas para brindar atención.					
16	Existe un sistema de control que promueve la autorregulación.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado docente, el presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para determinar cuál es el nivel de satisfacción que tiene Ud. Como usuario que recibe atención en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Apurímac; sus respuestas serán totalmente anónimas, por tal motivo le solicito responda en los ítems tal como siente que es la atención en la UGEL.

Gracias.

Escala:

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

Indicaciones

Marca con un aspa (X) en la columna de la alternativa que crees realizas en cada reactivo sobre el uso de los dispositivos móviles.

N°	Ítems	Alternativa				
		1	2	3	4	5
1	Confía que en la UGEL le atenderán oportunamente.					
2	El personal que atiende le brinda confianza para viabilizar su gestión.					
3	Cuenta con personal especializado para atender su gestión.					
4	Hay personal dispuesto que le orienta en la acción a realizar.					
5	El tiempo de atención en la recepción es el adecuado.					
6	Los resultados de su gestión son en un plazo prudente.					
7	Hay un personal siempre dispuesto a atenderlo.					
8	Hay una organización adecuada para atenderlo oportunamente.					
9	Siempre hay respuesta oportuna a su gestión.					
10	Las respuestas a su petición mayormente son positivas					
11	Los resultados de su gestión son solo de su conocimiento.					
12	Las oficinas están instaladas de manera que hay atención confidencial.					
13	La atención es cordial y amable en las instancias de la UGEL.					
14	Se promueve el dialogo en la atención a la gestión.					
15	Existe una comunicación adecuada del personal.					
16	Existe señalización que orienta a las áreas de atención.					
17	Las instalaciones de la UGEL son seguras.					
18	Existe señalización adecuada que orienta las zonas seguras					
19	La UGEL utiliza medios de información adecuados sobre la comunicar.					
20	Existe personal capacitado para la atención de acuerdo al área.					

Anexo 4: Validación de instrumentos por expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estructural							
1	Las áreas de la UGEL cumplen las funciones asignadas.	X		X		X		
2	Cada jefatura de la UGEL tiene funciones establecidas.	X		X		X		
3	La UGEL cuenta con personal especializado en cada jefatura.	X		X		X		
4	El jefe de cada área está capacitado para asumir el cargo.	X		X		X		
5	El jefe de área ejerce un liderazgo acertado.	X		X		X		
6	Se tiene un buen control de personal en cada jefatura.	X		X		X		
7	Las decisiones son tomadas de manera participativa.	X		X		X		
8	El liderazgo en la UGEL es compartido en general y por jefaturas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Contextual							
9	La estructura de la UGEL hace visible la jerarquía de las autoridades.	X		X		X		
10	La jerarquía establecida hace posible la toma de decisiones.	X		X		X		
11	La UGEL está adecuadamente implementada para brindar servicio.	X		X		X		
12	Se aprovecha de manera pertinente de los recursos de la UGEL para una buena atención.	X		X		X		
13	Las tareas están distribuidas adecuadamente en la UGEL.	X		X		X		
14	Hay disposición para la innovación en el personal de la UGEL.	X		X		X		
15	Las relaciones entre el personal de la UGEL son adecuadas para brindar atención.	X		X		X		
16	Existe un sistema de control que promueve la autorregulación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Raúl Cayllahua ramírez DNI: 31032091

Especialidad del validador: Dr en Educación/ Estadístico

04 de mayo del 2022


 DR. Raúl Cayllahua Ramírez
 Especialista en Educación Secundaria
 MATEMÁTICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Confía que en la UGEL le atenderán oportunamente.	X		X		X		
2	El personal que atiende le brinda confianza para viabilizar su gestión.	X		X		X		
3	Cuenta con personal especializado para atender su gestión.	X		X		X		
4	Hay personal dispuesto que le orienta en la acción a realizar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
5	El tiempo de atención en la recepción es el adecuado.	X		X		X		
6	Los resultados de su gestión son en un plazo prudente.	X		X		X		
7	Hay un personal siempre dispuesto a atenderlo.	X		X		X		
8	Hay una organización adecuada para atenderlo oportunamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad							
9	Siempre hay respuesta oportuna a su gestión.	X		X		X		
10	Las respuestas a su petición mayormente son positivas	X		X		X		
11	Los resultados de su gestión son solo de su conocimiento.	X		X		X		
12	Las oficinas están instaladas de manera que hay atención confidencial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía							
13	La atención es cordial y amable en las instancias de la UGEL.	X		X		X		
14	Se promueve el dialogo en la atención a la gestión.	X		X		X		
15	Existe una comunicación adecuada del personal.	X		X		X		
16	Existe señalización que orienta a las áreas de atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles							
17	Las instalaciones de la UGEL son seguras.	X		X		X		
18	Existe señalización adecuada que orienta las zonas seguras	X		X		X		
19	La UGEL utiliza medios de información adecuados sobre la comunicar.	X		X		X		
20	Existe personal capacitado para la atención de acuerdo al área.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Raúl Cayllahua Ramírez DNI: 31032091
Especialidad del validador: Dr. En educación/Estadístico

04 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO REGIONAL DE APURÍMAC
Dirección Provincial de Educación Apurímac
Dr. Raúl Cayllahua Ramírez
Especialidad: Educación Secundaria
MATEMÁTICA


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
 Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
 Información Universitaria y
 Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CAYLLAHUA RAMIREZ, RAUL DNI 31032091	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 26/06/2009 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CAYLLAHUA RAMIREZ, RAUL DNI 31032091	BACHILLER EN EDUCACION COMPLEMENTACION ACADEMICA Fecha de diploma: 18/10/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CAYLLAHUA RAMIREZ, RAUL DNI 31032091	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CAYLLAHUA RAMIREZ, RAUL DNI 31032091	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMÁTICA Fecha de diploma: 26/06/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL <i>TIPO: DUPLICADO</i>	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CAYLLAHUA RAMIREZ, RAUL DNI 31032091	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 02/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/08/2014 Fecha egreso: 30/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CAYLLAHUA RAMIREZ, RAUL DNI 31032091	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCION EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 04/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/07/2017 Fecha egreso: 12/02/2018	UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Estructural								
1	Las áreas de la UGEL cumplen las funciones asignadas.	X		X		X		
2	Cada jefatura de la UGEL tiene funciones establecidas.	X		X		X		
3	La UGEL cuenta con personal especializado en cada jefatura.	X		X		X		
4	El jefe de cada área está capacitado para asumir el cargo.	X		X		X		
5	El jefe de área ejerce un liderazgo acertado.	X		X		X		
6	Se tiene un buen control de personal en cada jefatura.	X		X		X		
7	Las decisiones son tomadas de manera participativa.	X		X		X		
8	El liderazgo en la UGEL es compartido en general y por jefaturas.	X		X		X		
DIMENSION 2: Contextual								
9	La estructura de la UGEL hace visible la jerarquía de las autoridades.	X		X		X		
10	La jerarquía establecida hace posible la toma de decisiones.	X		X		X		
11	La UGEL está adecuadamente implementada para brindar servicio.	X		X		X		
12	Se aprovecha de manera pertinente de los recursos de la UGEL para una buena atención.	X		X		X		
13	Las tareas están distribuidas adecuadamente en la UGEL.	X		X		X		
14	Hay disposición para la innovación en el personal de la UGEL.	X		X		X		
15	Las relaciones entre el personal de la UGEL son adecuadas para brindar atención.	X		X		X		
16	Existe un sistema de control que promueve la autoregulación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Ccopa Mamani, Alberto **DNI:** 01315825

Especialidad del validador: Mag. En Administración de la Educación

05 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


ESPECIALIDAD EDUCACIÓN TÉCNICA
Mg. Alberto Ccopa Mamani

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Fiabilidad								
1	Confía que en la UGEL le atenderán oportunamente.	X		X		X		
2	El personal que atiende le brinda confianza para viabilizar su gestión.	X		X		X		
3	Cuenta con personal especializado para atender su gestión.	X		X		X		
4	Hay personal dispuesto que le orienta en la acción a realizar.	X		X		X		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta								
5	El tiempo de atención en la recepción es el adecuado.	X		X		X		
6	Los resultados de su gestión son en un plazo prudente.	X		X		X		
7	Hay un personal siempre dispuesto a atenderlo.	X		X		X		
8	Hay una organización adecuada para atenderlo oportunamente.	X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad								
9	Siempre hay respuesta oportuna a su gestión.	X		X		X		
10	Las respuestas a su petición mayormente son positivas.	X		X		X		
11	Los resultados de su gestión son solo de su conocimiento.	X		X		X		
12	Las oficinas están instaladas de manera que hay atención confidencial.	X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía								
13	La atención es cordial y amable en las instancias de la UGEL.	X		X		X		
14	Se promueve el diálogo en la atención a la gestión.	X		X		X		
15	Existe una comunicación adecuada del personal.	X		X		X		
16	Existe señalización que orienta a las áreas de atención.	X		X		X		
DIMENSION 5: Aspectos tangibles								
17	Las instalaciones de la UGEL son seguras.	X		X		X		
18	Existe señalización adecuada que orienta las zonas seguras.	X		X		X		
19	La UGEL utiliza medios de información adecuados sobre la comunicar.	X		X		X		
20	Existe personal capacitado para la atención de acuerdo al área.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Copa Mamani, Alberto**
Especialidad del validador: **Mag. En Administración de la Educación**

DNI: 01315825

05 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ESPECIALIDAD EDUCACIÓN FÍSICA
Mag. Alberto Copa Mamani



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CCOPA MAMANI, ALBERTO DNI 01315825	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 29/12/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
CCOPA MAMANI, ALBERTO DNI 01315825	LICENCIADO EN EDUCACION FISICA Fecha de diploma: 23/08/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
CCOPA MAMANI, ALBERTO DNI 01315825	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Estructural								
1	Las áreas de la UGEL cumplen las funciones asignadas.	X		X		X		
2	Cada jefatura de la UGEL tiene funciones establecidas.	X		X		X		
3	La UGEL cuenta con personal especializado en cada jefatura.	X		X		X		
4	El jefe de cada área está capacitado para asumir el cargo.	X		X		X		
5	El jefe de área ejerce un liderazgo acertado.	X		X		X		
6	Se tiene un buen control de personal en cada jefatura.	X		X		X		
7	Las decisiones son tomadas de manera participativa.	X		X		X		
8	El liderazgo en la UGEL es compartido en general y por jefaturas.	X		X		X		
DIMENSION 2: Contextual								
9	La estructura de la UGEL hace visible la jerarquía de las autoridades.	X		X		X		
10	La jerarquía establecida hace posible la toma de decisiones.	X		X		X		
11	La UGEL está adecuadamente implementada para brindar servicio.	X		X		X		
12	Se aprovecha de manera pertinente de los recursos de la UGEL para una buena atención.	X		X		X		
13	Las tareas están distribuidas adecuadamente en la UGEL.	X		X		X		
14	Hay disposición para la innovación en el personal de la UGEL.	X		X		X		
15	Las relaciones entre el personal de la UGEL son adecuadas para brindar atención.	X		X		X		
16	Existe un sistema de control que promueve la autorregulación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Latorre Lovón, Aldo

DNI: 31045067

Especialidad del validador: Mag. En Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

08 de mayo del 2022


Mg. Aldo Latorre Lovón
C.M. 1081045067

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Confía que en la UGEL le atenderán oportunamente.	X		X		X		
2	El personal que atiende le brinda confianza para viabilizar su gestión.	X		X		X		
3	Cuenta con personal especializado para atender su gestión.	X		X		X		
4	Hay personal dispuesto que le orienta en la acción a realizar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	El tiempo de atención en la recepción es el adecuado.	X		X		X		
6	Los resultados de su gestión son en un plazo prudente.	X		X		X		
7	Hay un personal siempre dispuesto a atenderlo.	X		X		X		
8	Hay una organización adecuada para atenderlo oportunamente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	Siempre hay respuesta oportuna a su gestión.	X		X		X		
10	Las respuestas a su petición mayormente son positivas	X		X		X		
11	Los resultados de su gestión son solo de su conocimiento.	X		X		X		
12	Las oficinas están instaladas de manera que hay atención confidencial.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
13	La atención es cordial y amable en las instancias de la UGEL.	X		X		X		
14	Se promueve el diálogo en la atención a la gestión.	X		X		X		
15	Existe una comunicación adecuada del personal.	X		X		X		
16	Existe señalización que orienta a las áreas de atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles								
17	Las instalaciones de la UGEL son seguras.	X		X		X		
18	Existe señalización adecuada que orienta las zonas seguras	X		X		X		
19	La UGEL utiliza medios de información adecuados sobre la comunicar.	X		X		X		
20	Existe personal capacitado para la atención de acuerdo al área.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Latorre Lovón, Aldo
Especialidad del validador: Mag. En Administración de la Educación

DNI: 31045067

08 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mag. Aldo Latorre Lovón
C.M. 103 1045067

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LATORRE LOVON, ALDO DNI 31045067	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 03/08/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LATORRE LOVON, ALDO DNI 31045067	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LATORRE LOVON, ALDO DNI 31045067	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISEÑO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estructural								
1	Las áreas de la UGEL cumplen las funciones asignadas.	X		X		X		
2	Cada jefatura de la UGEL tiene funciones establecidas.	X		X		X		
3	La UGEL cuenta con personal especializado en cada jefatura.	X		X		X		
4	El jefe de cada área está capacitado para asumir el cargo.	X		X		X		
5	El jefe de área ejerce un liderazgo acertado.	X		X		X		
6	Se tiene un buen control de personal en cada jefatura.	X		X		X		
7	Las decisiones son tomadas de manera participativa.	X		X		X		
8	El liderazgo en la UGEL es compartido en general y por jefaturas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Contextual								
9	La estructura de la UGEL hace visible la jerarquía de las autoridades.	X		X		X		
10	La jerarquía establecida hace posible la toma de decisiones.	X		X		X		
11	La UGEL está adecuadamente implementada para brindar servicio.	X		X		X		
12	Se aprovecha de manera pertinente de los recursos de la UGEL para una buena atención.	X		X		X		
13	Las tareas están distribuidas adecuadamente en la UGEL.	X		X		X		
14	Hay disposición para la innovación en el personal de la UGEL.	X		X		X		
15	Las relaciones entre el personal de la UGEL son adecuadas para brindar atención.	X		X		X		
16	Existe un sistema de control que promueve la autorregulación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Robles Olivera, Delia **DNI:** 31033800

Especialidad del validador: Mag. En Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de mayo del 2022



Mag. Delia Robles Olivera
 SUB DIRECTORA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Confía que en la UGEL le atenderán oportunamente.	X		X		X		
2	El personal que atiende le brinda confianza para viabilizar su gestión.	X		X		X		
3	Cuenta con personal especializado para atender su gestión.	X		X		X		
4	Hay personal dispuesto que le orienta en la acción a realizar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El tiempo de atención en la recepción es el adecuado.	X		X		X		
6	Los resultados de su gestión son en un plazo prudente.	X		X		X		
7	Hay un personal siempre dispuesto a atenderlo.	X		X		X		
8	Hay una organización adecuada para atenderlo oportunamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Siempre hay respuesta oportuna a su gestión.	X		X		X		
10	Las respuestas a su petición mayormente son positivas.	X		X		X		
11	Los resultados de su gestión son solo de su conocimiento.	X		X		X		
12	Las oficinas están instaladas de manera que hay atención confidencial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La atención es cordial y amable en las instancias de la UGEL.	X		X		X		
14	Se promueve el diálogo en la atención a la gestión.	X		X		X		
15	Existe una comunicación adecuada del personal.	X		X		X		
16	Existe señalización que orienta a las áreas de atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las instalaciones de la UGEL son seguras.	X		X		X		
18	Existe señalización adecuada que orienta las zonas seguras.	X		X		X		
19	La UGEL utiliza medios de información adecuados sobre la comunicar.	X		X		X		
20	Existe personal capacitado para la atención de acuerdo al área.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Robles Olivera, Della

DNI: 31033800

Especialidad del validador: Mag. En Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 de mayo del 2022.


 Dirección Regional de Educación del Aysén
 UGEL Aysén
 S.E. N° 12261

 Mag. Della Robles Olivera
 SUBDIRECTORA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROBLES OLIVERA, DELIA DNI 31033800	BACHILLER EN EDUCACION PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ACADEMICA MAGISTERIAL-PROCAM Fecha de diploma: 17/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
ROBLES OLIVERA, DELIA DNI 31033800	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ROBLES OLIVERA, DELIA DNI 31033800	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estructural								
1	Las áreas de la UGEL cumplen las funciones asignadas.	X		X		X		
2	Cada jefatura de la UGEL tiene funciones establecidas.	X		X		X		
3	La UGEL cuenta con personal especializado en cada jefatura.	X		X		X		
4	El jefe de cada área está capacitado para asumir el cargo.	X		X		X		
5	El jefe de área ejerce un liderazgo acertado.	X		X		X		
6	Se tiene un buen control de personal en cada jefatura.	X		X		X		
7	Las decisiones son tomadas de manera participativa.	X		X		X		
8	El liderazgo en la UGEL es compartido en general y por jefaturas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Contextual								
9	La estructura de la UGEL hace visible la jerarquía de las autoridades.	X		X		X		
10	La jerarquía establecida hace posible la toma de decisiones.	X		X		X		
11	La UGEL está adecuadamente implementada para brindar servicio.	X		X		X		
12	Se aprovecha de manera pertinente de los recursos de la UGEL para una buena atención.	X		X		X		
13	Las tareas están distribuidas adecuadamente en la UGEL.	X		X		X		
14	Hay disposición para la innovación en el personal de la UGEL.	X		X		X		
15	Las relaciones entre el personal de la UGEL son adecuadas para brindar atención.	X		X		X		
16	Existe un sistema de control que promueve la autorregulación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Pineda Barrientos, Miriam **DNI:** 31045226

Especialidad del validador: Mag. En Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2022


 Ma Miriam Pineda Barrientos
 C.M. 1031045226

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Confía que en la UGEL lo atenderán oportunamente.	X		X		X		
2	El personal que atiende le brinda confianza para viabilizar su gestión.	X		X		X		
3	Cuenta con personal especializado para atender su gestión.	X		X		X		
4	Hay personal dispuesto que le orienta en la acción a realizar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El tiempo de atención en la recepción es el adecuado.	X		X		X		
6	Los resultados de su gestión son en un plazo prudente.	X		X		X		
7	Hay un personal siempre dispuesto a atenderlo.	X		X		X		
8	Hay una organización adecuada para atenderlo oportunamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Siempre hay respuesta oportuna a su gestión.	X		X		X		
10	Las respuestas a su petición mayormente son positivas.	X		X		X		
11	Los resultados de su gestión son solo de su conocimiento.	X		X		X		
12	Las oficinas están instaladas de manera que hay atención confidencial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La atención es cordial y amable en las instancias de la UGEL.	X		X		X		
14	Se promueve el diálogo en la atención a la gestión.	X		X		X		
15	Existe una comunicación adecuada del personal.	X		X		X		
16	Existe señalización que orienta a las áreas de atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las instalaciones de la UGEL son seguras.	X		X		X		
18	Existe señalización adecuada que orienta las zonas seguras.	X		X		X		
19	La UGEL utiliza medios de información adecuados sobre la comunicación.	X		X		X		
20	Existe personal capacitado para la atención de acuerdo al área.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Pineda Barrientos, Miriam
Especialidad del validador: Mag. En Administración de la Educación

DNI: 31045226

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

04 de mayo del 2022.


Mg Miriam Pineda Barrientos
 C.M. 31045226



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PINEDA BARRIENTOS, MIRIAM DNI 31045226	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 13/11/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
PINEDA BARRIENTOS, MIRIAM DNI 31045226	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PINEDA BARRIENTOS, MIRIAM DNI 31045226	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 5: Fiabilidad de instrumentos

Instrumento: Cuestionario de diseño organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	16

Instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	20

Anexo 6: Datos para fiabilidad

DISEÑO ORGANIZACIONAL

N° observación	Dimensión estructural								Dimensión contextual							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4
2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4
3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	5	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
5	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
6	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	1	3	2
7	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
8	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
9	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
10	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2
11	3	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
12	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3
13	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
14	4	2	1	4	4	2	3	4	2	2	3	1	4	3	2	4
15	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2
16	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
17	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N° observación	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				seguridad				empatía				Aspectos tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
5	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3
6	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	3	4	4	2	1
7	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
8	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
9	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	3
10	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2
11	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
12	2	2	3	1	1	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2
13	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2
14	4	2	1	2	2	2	2	1	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2
15	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2
16	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4
17	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4

Anexo 7: Autorización de investigación



GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION APURIMAC
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ABANCAY
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Abancay, 31 de mayo del 2022

CARTA N° 041 - 2022-ME/GRA/DREA/UGEL-AB/ADM.

Señor(a). : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

CIUDAD

Asunto : AUTORIZA INVESTIGACIÓN PARA TRABAJO DE TESIS EN LA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Ref. : Expediente N° 10531-2022-UGEL - AB.

=====

Por medio de la presente, autorizamos a la Sr. ELOY PINEDA VILLEGAS, identificado con DNI 31033349 a realizar un trabajo de investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay para obtener el **GRADO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** en la Universidad Cesar Vallejo.

Extendemos la presente constancia a solicitud de los interesados, para fines académicos

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
Dirección Regional de Educación Apurímac
Unidad de Gestión Educativa Local Abancay
CPC. Yefre Angelino Chancco
ADMINISTRADOR
DNI. 40708671

Cc.
Archivo
HGFC/Dir.
YACH/ADM.UGEL.AB
JMM/Sec.

Anexo 8: Base de datos de la investigación

Base de datos de diseño organizacional

N° observación	Dimensión estructural								Dimensión contextual							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3
3	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
4	4	2	1	4	4	2	3	4	2	2	3	1	4	3	2	4
5	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2
6	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
7	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
8	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
9	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
10	1	1	3	3	2	1	3	3	3	5	2	1	3	2	3	3
11	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
12	1	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1
13	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3
14	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4
15	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4
16	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3
17	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1
19	3	4	2	1	1	4	2	2	4	4	1	2	4	5	3	3
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3
22	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
23	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
24	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4
25	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
26	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
27	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
28	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2
29	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2
30	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
31	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1
32	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
33	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
34	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
35	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2
36	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	2
37	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
38	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4
39	3	4	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	1	3
40	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
41	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3

42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3
43	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3
44	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1
47	3	4	2	1	1	4	2	2	4	4	1	2	4	5	3	3
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
49	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3
50	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
51	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
52	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4
53	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
54	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
55	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
56	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2
57	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2
58	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
59	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1
60	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
61	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4
62	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
63	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
64	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
65	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2
66	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2
67	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
68	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1
69	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
70	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
71	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
72	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2
73	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	2
74	4	5	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
75	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
76	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	1	3	2
77	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
78	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
79	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
80	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2
81	3	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
82	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3
83	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
84	4	2	1	4	4	2	3	4	2	2	3	1	4	3	2	4
85	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
86	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4
88	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4
89	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
90	4	5	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
91	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3

92	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	1	3	2
93	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
94	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
95	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
96	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2

Base de datos de satisfacción del usuario

N° observación	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
2	2	2	3	1	1	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2
3	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2
4	4	2	1	2	2	2	2	1	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2
5	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2
6	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4
7	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4
9	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
10	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2
11	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4
12	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2
13	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	1	3
14	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3
15	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3
16	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
18	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
19	3	4	1	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	2	4	3	2
20	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
21	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4
22	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	4	3	3	3	2
23	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
24	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	2	3	3	5	4	5	3	4	4
25	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
26	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
28	1	3	2	2	1	1	1	1	2	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3
29	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2
31	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
33	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3
36	2	3	4	4	2	3	1	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
37	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3

38	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
39	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
42	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3
43	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2
44	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
46	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
47	3	4	1	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	2	4	3	2
48	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
49	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4
50	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	4	3	3	3	2
51	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
52	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	2	3	3	5	4	5	3	4	4
53	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
54	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
56	1	3	2	2	1	1	1	1	2	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3
57	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
58	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2
59	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1
60	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
61	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	2	3	3	5	4	5	3	4	4
62	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
63	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
65	1	3	2	2	1	1	1	1	2	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3
66	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
67	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2
68	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
70	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3
73	2	3	4	4	2	3	1	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
74	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
75	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3
76	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	3	4	4	2	1
77	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
78	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
79	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	3
80	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2
81	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
82	2	2	3	1	1	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2
83	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2
84	4	2	1	2	2	2	2	1	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2
85	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4

86	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2
88	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
89	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
90	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
91	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3
92	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	3	4	4	2	1
93	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
94	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
95	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	3
96	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2