



**Universidad César Vallejo**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**Gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de  
Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración de Empresas**

**AUTORES:**

Galdos Sanchez, Dagelli Kaori (orcid.org/0000-0002-8221-4795)

Reyes Jimenez, Jesus Manuel (orcid.org/0000-0001-7591-8092)

**ASESORES:**

Dra. Alva Morales, Jenny (orcid.org/0000-0002-2598-1912)

Dr. Sevilla Angelaths, Manuel Amadeo (orcid.org/0000-0001-6428-002X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO — PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SEVILLA ANGELATHS MANUEL AMADEO , ALVA MORALES JENNY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024", cuyos autores son REYES JIMENEZ JESUS MANUEL, GALDOS SANCHEZ DAGELLI KAORI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 15 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALVA MORALES JENNY <b>DNI:</b> 43223670 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2598-1912	Firmado electrónicamente por: JEALVAM el 15-07- 2024 12:27:17
SEVILLA ANGELATHS MANUEL AMADEO <b>DNI:</b> 40557024 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6428-002X	Firmado electrónicamente por: SEVILLAM el 15-07- 2024 12:26:43

Código documento Trilce: TRI - 0815633





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, GALDOS SANCHEZ DAGELLI KAORI, REYES JIMENEZ JESUS MANUEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
REYES JIMENEZ JESUS MANUEL DNI: 70110201 ORCID: 0000-0001-7591-8092	Firmado electrónicamente por: JREYESJ el 06-07-2024 20:08:58
GALDOS SANCHEZ DAGELLI KAORI DNI: 74911779 ORCID: 0000-0002-8221-4795	Firmado electrónicamente por: DGALDOS el 06-07-2024 20:07:44

Código documento Trilce: INV - 1700139

## **Dedicatoria**

Dedico este Informe de tesis a mis familiares por haberme brindado su apoyo en cada paso de mi carrera, por sus consejos, ayuda y motivación constante para salir adelante en mis objetivos profesionales.

Kaori Galdos

A mis padres, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente en cada momento y por la confianza que siempre me han brindado. A mi hijo por qué es el motor para seguir con mis metas. Además, a mis familiares quienes siempre me han corregido y aconsejado en toda mi carrera profesional.

Jesús Reyes

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme en todo momento de mi vida. Asimismo, agradezco a mi familia por el apoyo que siempre me dan para salir adelante y seguir luchando para alcanzar mis sueños. Por último, a nuestra asesora por el apoyo académico durante el desarrollo del informe de investigación.

Kaori Galdos

A la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y a los docentes con los cuales cursé todo este tiempo, porque me transmitieron conocimientos y bonitas experiencias profesionales.

A mis padres, familiares y amigos, por la confianza y apoyo brindando en cada momento de mi vida.

Jesús Reyes

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de los autores .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA .....	16
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN .....	26
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	30

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de gestión de atención en los usuarios .....	19
<b>Tabla 2</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios .....	20
<b>Tabla 3</b>	Prueba de normalidad de datos en dimensiones y variables de estudio. ...	21
<b>Tabla 4</b>	Relación entre la gestión de atención y el rendimiento percibido .....	22
<b>Tabla 5</b>	Relación entre la gestión de atención y la expectativa .....	23
<b>Tabla 6</b>	Relación entre la gestión de atención y el nivel de satisfacción.....	24
<b>Tabla 7</b>	Relación entre la gestión de atención y satisfacción de los usuarios.....	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de gestión de atención de los usuarios .....	46
<b>Figura 2</b> Nivel de satisfacción de los usuarios.....	46
<b>Figura 3</b> Relación de entre la Gestión de atención y rendimiento percibido.....	47
<b>Figura 4</b> Relación entre la gestión de atención y la expectativa.....	47
<b>Figura 5</b> Relación entre la gestión de atención y el nivel de satisfacción .....	48
<b>Figura 6</b> Relación entre la gestión de atención y satisfacción .....	48



## Resumen

El informe de investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación entre gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024. Asimismo, se agregaron objetivos específicos, donde se determinó el nivel de las variables y correlación de las dimensiones que se investigaron. La investigación fue de tipo aplicada y de diseño no experimental. Por otro lado, para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta con su instrumento el cuestionario de gestión de atención y satisfacción. Además, la muestra estuvo conformada por 169 usuarios escogidos al azar. Los resultados mostraron que el objetivo general obtuvo un  $Rho=0,563$ , lo que demostró que existe una correlación positiva moderada y el grado de significancia fue  $0.000 < 0.05$ ; Por tal motivo, se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis de investigación. Por último, la investigación concluyó que la gestión de atención que realiza la institución muchas veces genera incomodidad a los usuarios ya que cometen errores que retrasan los trámites, lo que afecta su satisfacción en el servicio. Además, el usuario que frecuenta muchas veces no logra completar sus gestiones documentarias por la falta de información de la institución.

**Palabras clave:** Gestión de atención, satisfacción, rendimiento, conocimiento, habilidades.

## **Abstract**

The fundamental objective of the research report was to determine the relationship between care management and user satisfaction in the Local Educational Management Unit N°03 – Trujillo, 2024. Likewise, specific objectives were added, where the level of the variables and correlation were determined. of the dimensions that were investigated. The research was applied and non-experimental in design. On the other hand, to collect data, the survey technique was used with its instrument, the care management and satisfaction questionnaire. In addition, the sample was made up of 169 users chosen at random. The results showed that the general objective obtained a  $Rho=0.563$ , which demonstrated that there is a moderate positive correlation and the degree of significance was  $0.000 < 0.05$ ; For this reason, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted. Finally, the research concluded that the care management carried out by the institution often causes discomfort to users since they make errors that delay the procedures, which affects their satisfaction with the service. Furthermore, frequent users often fail to complete their documentation procedures due to the lack of information from the institution.

**Keywords:** Attention management, satisfaction, performance, knowledge, skills.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones y/o instituciones no brindaron un servicio de atención al usuario eficiente y satisfactorio. Esto debido a diversas razones, según Famiyeh et al. (2018) mencionó que el no contar con trabajadores especializados, recursos tecnológicos adecuados o la falta de una estructura organizativa eficiente afectó la variable de estudio. En muchos casos, los usuarios se enfrentan a largos tiempos de espera para recibir una respuesta a sus consultas o problemas. Esto generó frustración y descontento, ya que los usuarios esperan una atención rápida y eficiente; por otro lado, Ashari et al. (2023) indicó que la falta de personal capacitado puede llevar a respuestas inadecuadas o incompletas por parte de los agentes de atención al cliente. Esto generó confusión y dificultades en la resolución de problemas o consultas de los interesados de forma satisfactoria. Asimismo, señaló Rajnish et al. (2017) que otro problema común es la falta de canales de comunicación efectivos. Si los usuarios no tienen opciones claras y accesibles para comunicarse con la empresa o institución, resulta difícil obtener una respuesta oportuna y satisfactoria.

Por otro lado, en Latinoamérica fue un tema relevante dentro de la educación. La región se caracterizó por la desigualdad y la mayoría de la población utilizó servicios básicos proporcionados por centros estatales sometidos a una alta demanda (Febres y Mercado, 2020). Además, se realizó la evaluación de la satisfacción donde se estableció el grado de perfección de las prestaciones gubernamentales. Asimismo, se evaluó la satisfacción permitiendo identificar áreas de mejora y reforzar fortalezas donde se establecieron estrategias o herramientas que permitieron mejorar los estándares al momento de ejecutar las actividades (Silva et al., 2023).

Por otra parte, Nunkoo y Prayag (2018) indicaron que, en algunos países de Latinoamérica, los estudios revelaron que los niveles de satisfacción del usuario superaron el 70% en el sector gubernamental en general. Sin embargo, también se observó que la dimensión de aspectos tangibles y los conocimientos adquiridos son realizados por los servicios de las entidades gubernamentales en las áreas donde los usuarios suelen estar insatisfechas.

A pesar de su importancia, la satisfacción del usuario fue poco atendida, con escasos registros relacionados con la satisfacción y una producción lenta de trabajos sobre este tema. Por lo tanto, fue crucial continuar investigando y mejorando este

aspecto para desarrollar estrategias que fueron utilizados en el aumento de la eficiencia dentro de las operaciones y las necesidades de la demanda en Latinoamérica.

También, la atención y satisfacción del usuario en Perú está siendo afectada por diversos factores, como el desarrollo de las entidades y la cultura de servicio al cliente en el país. Aunque en el Perú el crecimiento económico fue importante en la última década, ya que ha proporcionado un alto volumen de productos y prestaciones en diferentes sectores, existiendo desafíos en términos de calidad y atención al usuario (Loli y Del Carpio, 2014).

Uno de los desafíos más comunes en el Perú fue mejorar las actividades que involucran a los trabajadores al momento de brindar un servicio. Muchas empresas aún no han invertido lo suficiente en la formación de sus trabajadores lo que está afectando el servicio que ofrece. Esto llevó a situaciones en las que los usuarios no recibieron respuestas adecuadas a sus consultas o no se sintieron atendidos de manera eficiente.

Por esa razón, se implementó sistemas que promuevan la calidad en la administración pública, que se adaptó a las necesidades y cumpliendo con la legislación vigente. Esto implicó la adopción de enfoques de mejora continua y la consideración de las opiniones y participación de las personas que buscaban soluciones a sus inquietudes. Cada institución debió examinar cómo involucrar el análisis estratégico de la calidad de atención al cliente para desempeñar eficazmente su función, generando una imagen positiva y aumentando las recomendaciones. Esto contribuyó a crear un entorno agradable tanto para el personal como para los clientes actuales y potenciales.

En el panorama local la Gestión Educativa (UGEL) N°03 se caracterizó en la modalidad de transparencia mediante la 27927 que actualizó ley 27806, sobre el acceso a datos públicos, esto permitió que los usuarios obtengan una información clara y detallada de sus reportes de solicitud, en la cual hace que la atención sea beneficiosa y satisfactoria para el que lo solicitó. A su vez esto se volvió a descontrolar, ya que las exigencias que pidieron los usuarios son muy específicas y detalladas lo que demandó de tiempo para hacer la búsqueda de las diversas

informaciones, por lo que su gestión de atención y satisfacción se volvió desfavorable para la institución.

Las variables estudiadas dentro de la UGEL N°03 son aspectos que experimentaron mejoras significativas en los últimos años. Las autoridades educativas implementaron diversas estrategias y políticas para garantizar una atención eficiente y satisfactoria a los usuarios, en este caso, los alumnos, apoderados y maestros. En primer lugar, se fortaleció el sistema de atención al usuario, estableciendo canales de comunicación efectivos y accesibles. Las entidades educativas implementaron líneas telefónicas de atención al cliente, correo electrónico y plataformas digitales para recibir consultas, quejas y sugerencias.

Por otra parte, se trabajó en la optimización de los procedimientos administrativos y burocráticos donde se redujo los tiempos de trabajo al momento de ejecutar los servicios. Se implementó sistemas informáticos y plataformas digitales con el fin de simplificar la gestión de matriculación, solicitud de documentos y otros trámites relacionados con la educación, lo cual permitió a los usuarios efectuar sus gestiones en el menor tiempo, evitando largas colas y procesos engorrosos.

Los usuarios señalaron su satisfacción por el servicio ofrecido, destacando la amabilidad y disposición del personal educativo para resolver sus inquietudes. Asimismo, se valoró positivamente la agilidad en la resolución de trámites y la mejora en la comunicación con las entidades educativas. Sin embargo, a pesar de los avances, aún siguen existiendo desafíos por superar dentro del servicio de atención y satisfacción del usuario en la UGEL N°03. Por lo que es necesario seguir fortaleciendo los canales de comunicación y mejorando la capacitación del personal para garantizar una atención de calidad. Los datos fueron obtenidos con la autorización del director de la Gestión Educativa Local N°03 de Trujillo donde se aplicó las encuestas a los usuarios en el local, se indicó que los datos recogidos fueron manejados de formas estrictamente confidenciales para evitar el flujo de la información. La Institución pública que fue elegida, debido a que uno de los investigadores trabaja allí, y observó que los procedimientos de atención no eran los adecuados, ocasionando que el servicio no pueda cubrir las expectativas de los usuarios. Es así, que se determinaron los objetivos enfocándose en esta problemática y estableciendo las hipótesis respectivas para comprobar los objetivos expresados.

El desarrollo de la investigación ha tenido como objetivo y meta el trabajo decente y crecimiento económico, dicho en otras palabras, el estudio buscó contribuir con información actualizada de las variables para que sea utilizado en las instituciones u organizaciones y poder contribuir en la mejora de las variables que involucra a los usuarios al momento de utilizar los servicios ofrecidos por la institución. Además, la investigación permitió conocer las nuevas estrategias o herramientas actuales que fueron empleados por las organizaciones para mejorar las operaciones de atención.

Por tal motivo, se planteó la siguiente premisa: ¿Cuál es la relación existente entre gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024?

Esta investigación se justificó por lo siguiente: Respecto a la conveniencia permitió realizar el análisis correspondiente de la problemática existente, lo que admitió la identificación en la relación de ambas variables estudiadas en la institución, además de las correlaciones que se efectuaron dentro del desarrollo del trabajo. La justificación de la investigación en el aspecto de relevancia social ayudó en el aporte teórico correspondiente, donde se conoció la naturaleza de las variables, que motivó a las instituciones para la aplicación de herramientas que fueron de utilidad para los directores o funcionarios y así pudiendo enfocarse adecuadamente en sus tomas de decisiones, respecto a la gestión de atención que permitieron satisfacer a los usuarios dentro del servicio brindado.

Además, en el aspecto de las implicancias prácticas que estuvo involucrado el estudio, se contribuyó dando solución a una problemática real que afecta a las instituciones que prestan servicio de atención, las cuales desconocen la aplicación de una buena gestión de atención, para así, conocer cómo se relacionan con la satisfacción del usuario y así logrando un mejor manejo eficiente y eficaz en las operaciones de atención. Además, se identificaron los problemas que involucra la gestión de atención de los interesados.

La justificación teórica, el estudio ofrecerá información donde se profundizará los conceptos sobre las variables, siendo necesario basarse en bases teóricas confiables que tengan el sustento científico correspondiente, y conforme transcurrió el estudio se complementó los datos obtenidos con otros estudios relacionados con la gestión de atención y satisfacción de los usuarios, se estableció la influencia entre

ambos. Esperando, que se mejore el conocimiento, mediante la demostración de cómo se relacionan las variables y/o sus elementos, extendiendo el contenido de antecedentes que precedió a esta investigación. Finalmente, proporcionó ideas que ayudaron a que la relación se mejore contribuyendo al progreso, y al manejo adecuado de las variables, así como a la comprobación de las hipótesis investigativas, para finalmente ser base de futuras investigaciones.

En la justificación metodológica, los instrumentos existentes fueron mejorados de las dos variables estudiadas profundamente, lo que contribuyó a definir las, empleando autores de libros o artículos científicos, los mismos que fueron citados correctamente. Finalmente, sugirió y recomendó que las investigaciones deben ser más rigurosas al momento de efectuar el análisis para que fuera más detallado de las variables y considerando la población, la misma que fue conformada por los elementos cuantitativos respectivos.

Se planteó los siguientes objetivos, siendo el objetivo general: Determinar la relación entre gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024, para el desarrollo del objetivo anterior, se presentaron los siguientes objetivos específicos: OE1) Establecer el nivel de gestión de atención en los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024. OE2) Describir el nivel de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024. OE3) Precisar la relación entre la gestión de atención y rendimiento percibido de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024. OE4) Comprobar la relación entre la gestión de atención y expectativa de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024. OE5) Demostrar la relación entre la gestión de atención y niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024.

Después establecer los objetivos de trabajo se procedió a estructurar el marco referencial con definiciones y antecedentes sobre las variables de estudio. A continuación, se presenta:

Chiguvi (2023) en su artículo de revista buscó evaluar la efectividad de las plataformas de atención al cliente electrónico en satisfacción del cliente en bancos comerciales en Botswana, Se utilizó un diseño de encuesta transversal para recopilar

datos y se empleó muestreo probabilístico. Se recopilaron datos de 180 clientes que utilizan ABSA e-plataformas de atención al cliente mediante un cuestionario estructurado con preguntas tipo Likert. La información de análisis fue descriptiva, que incluye media y desviación estándar. Se utilizaron análisis de regresión y correlación para examinar la investigación realizada. Los resultados indicaron que la efectividad de confiabilidad de plataformas de servicio al cliente electrónico está haciendo aproximadamente 70,7% de satisfacción del cliente en el banco ABSA ( $\beta = 0,707$ , valor  $t = 1,064$  y valor  $p = 0,000$ ). Por otro lado, el valor de correlación fue ( $r = 0,707$ , valor  $p = 0,000$ ) mostró que la efectividad de las plataformas de atención al cliente está significativa y positivamente vinculada con la satisfacción del cliente en ABSA. Por lo tanto, se aconsejó que la dirección se enfoque en mejorar de manera continua las experiencias de los clientes para asegurar su satisfacción, así como fomentar que los servicios del banco sean únicos, inolvidables y generen recomendaciones positivas de boca en boca.

Huaman et al. (2023), en su artículo los resultados demostraron que las variables estudiadas mantienen una relación según  $r = 0,385$  y una significancia menor al mínimo permitido. También, se observó que los usuarios mantienen una insatisfacción dentro de los elementos de seguridad y accesibilidad. Al término del estudio los autores mencionaron que si una de las variables disminuye la otra también es afectada dentro de los procedimientos de servicio.

Arévalo (2023) en su artículo realizó una investigación en la atención ambulatoria de un centro médico estatal en Perú para examinar la conexión de la prestación y la felicidad de los individuos. El estudio fue numérico, con un diseño de observación y corte transversal. Dentro de su estudio se evaluó a 100 individuos elegidos de manera no aleatoria. Los datos mostraron que la variable 1 y la variable 2 tienen  $r = 0,626$  y significancia menor al error permitido. Después, se midió la relación de las características tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía obtuvieron un valor de relación entre 0,611 y 0,646 y su  $p$  valor  $= 0,001$  en todas las relaciones. Los datos obtenidos del análisis estadístico demostraron que existe correlación en el tema seleccionado; además, hay que manifestar que si algunas de las variables presentan deficiencia la otra también se verá afectada.

Arpasi et al. (2023) en su artículo se evidenció que existe una relación de 0,765 y significancia por debajo del límite permitido. Asimismo, se analizó la relación con las



dimensiones de la segunda variable donde mostró relaciones entre 0,616 y 0,746 que estuvieron por debajo del límite de error. Finalmente, se concluyó indicando que las premisas establecidas se relacionan de forma significativa según los datos obtenidos del estudio; además, se puede mencionar que las variables estudiadas se entrelazan entre ellas.

Chiguvi (2022) en su artículo se demostró que existe una relación significativa y positiva según se muestra el valor de coeficiente estandarizado de 0.761 con valor significancia de 0.005 y valor t de 5.192 entre las plataformas TICs de la tienda minorista y la satisfacción del cliente. Asimismo, el R cuadrado fue 0,761, lo que implicó que el 76,1% de los cambios en la satisfacción del cliente en la tienda fue causado por las plataformas de atención al cliente por SMS. El estudio recomendó a la empresa utilizar plataformas de atención al cliente por SMS para otras actividades promocionales como envío de vales de bonificación, comunicados de prensa, anuncios etc. Además, también se puede brindar servicios postventa, información personalizada y deseos de cumpleaños dentro de los servicios ofrecidos.

Huamani y Béjar (2022) en su artículo se visualizó que existe una relación entre las premisas evaluadas en el transporte público de pasajeros  $r=0.761$ ; donde su significancia fue menor al error establecido. Además, se observó que los elementos de confiabilidad y conocimientos obtenidos obtuvieron resultados entre 0.569 y 0.649. Por último, se concluyó que las variables estudiadas se asocian directamente y refleja una correlación entre las dimensiones con la primera variable de estudio.

Paredes y Arohuanca (2022) en su artículo el objetivo del estudio fue desarrollado en el polideportivo para evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Los datos aplicaron el método cuantitativo, transversal y no experimental. Se aplicó el instrumento a 308 usuarios. Los resultados revelaron asociaciones significativas entre la calidad del servicio y la percepción de valor, lealtad y satisfacción entre 0,532 y 0,623 y menor al error permitido. Los investigadores terminaron señalando que las variables de estudio y sus elementos expuestas se entrelazan entre ellas. Además, permitió indicar que si algunas de las variables son afectadas la otra también dentro del contexto de estudio.

En cuanto a los antecedentes nacionales se listan a los siguientes:

García (2023) en su artículo de revista el propósito fue establecer la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una empresa de servicios telefónicos. Se aplicó el método cuantitativo, transversal y no experimental. La muestra consistió en 149 estudiantes de la institución. Se utilizó el cuestionario en la investigación. Los hallazgos demostraron que los datos no son paramétricos. Se observó una asociación entre la prestación y la complacencia de los consumidores, con un valor de  $p$  de 0.00. Además, se obtuvo una relación de Tau-b de Kendall de 0.881, lo cual indica una relación sólida y entrelazadas de las premisas estudiadas.

González et al. (2022) en su tesis se reveló un nivel poco favorable en la gestión de atención, con un 46%, y una falta de satisfacción por parte de los usuarios, con un 44%. Existió una relación favorablemente de 0.882 según las premisas examinadas, con el grado de significación de 0.000, que afirma lo indicado por el estadístico. La hipótesis presentada fue validada; además, se identificaron correlaciones positivas entre la gestión de atención y las dimensiones de la segunda variable que oscilaron entre 0.758 y 0.841, y significancia fue menor al error permitido. Los investigadores concluyeron que las variables estudiadas están estrechamente relacionadas, lo cual indica que, si una variable disminuye, la otra es afectada también.

Cachique et al., (2022) en su artículo, se observó que la variable 1 y los elementos de tangibilidad obtuvieron un índice de aceptación del 96.50%, en comparación con las otras dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad. Los resultados del análisis estadístico revelaron una correlación según el estadístico de 0,488 y  $p$  valor de 0.000, lo cual indica una conexión directa entre las variables. Además, se identificó una asociación entre los elementos evaluados y la variable 2, donde se obtuvieron coeficientes de correlación positivos para confianza (0.406), conocimiento adquirido (0.493), tangibilidad (0.476), capacidad de comprender (0.376) y seguridad (0.344); y significancia menor al error permitido. En resumen, la investigación permitió determinar que las variables evaluadas dentro de la unidad de análisis se relacionan de forma directa.

Condori y Arispe (2022) en su artículo se demostró que existe una asociación de 0.803 entre la excelencia de atención y la satisfacción del paciente. La unidad estuvo establecida por usuarios de 39 y 58 años, donde la mayoría de los evaluados (44.2%) eran mujeres. Se identificaron correlaciones positivas y significativas en las

dimensiones de comprensión (0.658), fiabilidad (0.708) y protección (0.700), mientras que capacidad de respuesta (0.599) y aspectos físicos (0.625) también se presentaron una relación significativa y positiva. Al término, se concluyó que la variable independiente está asociada con la variable dependiente en los usuarios de un centro médico.

Atachagua (2020), en su tesis los resultados obtenidos fueron que el 34% de los usuarios consideró que la gestión de calidad del centro de salud era "deficiente", mientras que el 33% expresó estar "insatisfecho" con el servicio recibido. De igual modo, la relación obtenida fue 0.953 entre las variables estudiadas. De manera descriptiva, se observó que el 90.8% de la satisfacción del usuario estaba influenciada por los procedimientos realizados en el centro hospitalario en la actualidad.

Lodeiros (2020) en su artículo de revista, los hallazgos revelaron una asociación entre las premisas seleccionadas de ( $r=0.748$ ), así como entre la satisfacción y el compromiso del cliente ( $r=0.749$ ). Además, la relación de la excelencia del servicio y el compromiso del cliente fue ( $r=0.682$ ), respaldando las hipótesis planteadas en el estudio. Se concluyó que, la investigación brindó a la comunidad científica conocimiento sobre los procedimientos bancarios dentro de Latinoamérica sobre todo en Perú y demostró la importancia que tiene las variables estudiadas dentro de las entidades bancarias.

De igual modo, se presentan las bases teóricas de las variables con sus dimensiones para la realización del estudio.

Respecto a la variable 1: Gestión de atención, se tomaron las siguientes definiciones, como la de Rodríguez (2016) en su libro titulada "Introducción a la Administración" quien señaló que "la gestión de atención constituye un proceso integrado por estrategias enfocadas a dar el soporte respectivo, a resolver incidentes y a fidelizar a los clientes" (p. 31). Es decir, señaló que son las acciones que las empresas implementan y dirigen para asistir y asesorar a las personas que buscan adquirir o hacer uso de productos y servicios.

Asimismo, Carrasco (2018) en su libro manifestó que la gestión de atención es la función que toda empresa debe realizar para incentivar y cubrir las necesidades de los demandantes dentro del sector elegido.

Así, también se debe cumplir con los objetivos fundamentales siguientes: Que son mantener con los clientes una relación directa, y así poder analizar cómo se comportan y poder establecer los puntos que se deben mejorar; además, que los reclamos se deben manejar adecuadamente para dar la respectiva solución y compensación sobre el producto o el incumplimiento del servicio.

Según Franco (2018) en su libro titulado “¿Por qué satisfacción del cliente?” la gestión de atención está conformado por actividades, las mismas que tiene lugar: antes, durante y después de la venta:

- Previó a la venta: se mencionó a la gestión de existencias, es decir, el stock debe ser de mayor envergadura para poder atender a los consumidores que se atiendan.
- En el lapso de la venta: se refirió a la programación del envío según las especificaciones dentro del periodo respectivo de la operación.
- Posterior a la venta: se refirió al envío del bien adquirido por el cliente, el cual debe ser puntual dentro del plazo acordado, existiendo además una facilidad de devolución.

Dentro de las funciones están relacionadas con la administración de la prestación al consumidor, se puede mencionar que: Es dar respuesta a las consultas que se realizaron acerca de los productos y servicios, además de analizar las opiniones de los clientes. Tramitar los pedidos y las transacciones. Dar la respuesta adecuada acerca de las dudas y requerimientos que se presentaron. Proporcionar información respecto a los procedimientos que efectuó la organización. Informar de todo lo que la compañía ofrece como servicios. Trasladar las dudas y sugerencias de los clientes a los departamentos respectivos de la organización empresarial. Proporcionar a los usuarios el material informativo respectivo. Y hacer mediciones del servicio, empleado para ello los indicadores convenientes, como son tiempo de resolver fallas o la satisfacción del cliente (Frederick, 2017).

Según García (2016) en su libro la gestión de atención es importante porque además de ser una práctica donde la relación empresa-cliente se debe mantener dentro de los términos adecuados, permitió que se implemente y genere que se incremente las posibilidades de lograr ventas y fidelizar a los clientes; ocurriendo generación de mayor dinero y por lo consiguiente una posible ampliación del negocio.

Smith (2015) en su libro titulado "Quality service" consideró las siguientes dimensiones en esta variable: Confianza, referido a la posesión que tiene la persona como algo interno y realista de sus capacidades. Por lo que tiene que confiar en sí mismo además de sus capacidades y así accionar los desafíos emocionales en busca del logro de los objetivos en la vida. Competencia, que es una atribución social establecida a la persona que va a realizar una acción, en los diversos contextos, empleando elementos cognoscitivos, actitudinales y procedimentales que integran el conocimiento profesional y así con la eficacia respectiva actuar en una determinada situación. Cortesía, consiste en el comportamiento humano aunado al respeto, la solidaridad y las buenas costumbres, es decir, se realiza de manera práctica las normas de etiqueta. Agilidad, referido a la velocidad de responder de manera física o mental, ante cualquier situación determinada que se presente. Disponibilidad, implica la presencia de una persona o cosa en el momento que se le necesita, y así proporcionar las respuestas, dar solución a problemas o simplemente prestar la ayuda respectiva. Accesibilidad, es una condición que se debe cumplir al momento de ofrecer los bienes o servicios, para ser utilizados de manera sencilla por individuos que presenten discapacidad o no. Y capacidad de comunicación, donde la persona debe saber oír, dar a conocer sus ideas de manera eficaz, tener la habilidad de interrogar adecuadamente, de encontrar las fuentes informativas y así realizar el propósito trazado.

Asimismo, las características que presentó se mencionan en el siguiente apartado: entendimiento de la demanda y perspectiva del comprador: Donde es de necesidad prioritaria identificar lo que necesitan los diversos segmentos de clientes, para poder satisfacerlos y cumplir con sus expectativas (Sánchez & Enríquez, 2018). Flexibilidad y mejora continua: Referente a la preparación que tiene una empresa para que se adapten a las variaciones externas del mercado para satisfacer las necesidades de la demanda. Siendo esencial que el personal que interactúa con los clientes posea la formación respectiva y tenga la capacitación adecuada para tomar las decisiones que crea conveniente y así los clientes vean que se satisfagan sus necesidades, hasta en los casos de mayor complejidad. Orientación al trabajo y al cliente: Son dos los componentes los que integran la gestión de atención, uno de ellos es el aspecto técnico y el otro el del ser humano, consecuencia del contacto directo con los clientes. Por lo que es necesario, enfocarse en la fidelización tomando en

cuenta que satisfacer al consumidor es la finalidad que tiene cada empresa, debiendo conocerse las características respectivas de manera subjetiva, y proceder a actuar empleando el conocimiento y el aspecto emocional (Rojas, 2018).

La otra variable que es la satisfacción del usuario es conceptualizada por diversos autores, los cuales lo enfocan distintamente, pero todos concuerdan en que se enfoca en las expectativas que esperan recibir los usuarios o clientes (Besterfield, 2017).

También Schmal (2016) en su libro titulado "Optimization of the Customer Service Process" señaló que la satisfacción del usuario es un proceso que la empresa adopta y la desarrolla en bien de ella, sucediendo en varias etapas, entre ellas considerando la búsqueda que el individuo se sienta complacido de ver la eficiencia y eficacia que ha empleado. Asimismo, Kotler & Armstrong (2012) en su libro titulado "Marketing direction" indicó que es una impresión de agrado o de desilusión producto de comparar lo que presenta el producto o servicio respecto a las expectativas esperadas.

Según Kotler (2012) en su libro titulado "Marketing Direction" toda empresa tiene cuidado cuando se plantea las expectativas que tiene sobre la organización en el caso que sean mínimas los usuarios serán escasos, y si son en mayor cantidad los usuarios darán a conocer su disgusto luego de haber realizado su compra. Así, la disminución de la satisfacción del usuario no necesariamente implica baja calidad en el producto, lo que sucede, es que a menudo se presentan indicadores que atenúan las expectativas que esperan. Siendo, decisivo el interés para supervisar regularmente lo que los usuarios esperan: En el caso que la institución esté en capacidad de proveerles, si se encuentran encima o debajo de las perspectivas de otras organizaciones. Y si concuerdan con lo esperado por el usuario y así de esta manera invitarlo a adquirir el producto o servicio.

Asimismo, Vallejo (2018) en su libro titulado "Re-evolución en el servicio" indicó lo importante que es satisfacer la atención del usuario, de que se sienta satisfecho porque así se obtendrá una mayor rentabilidad porque probablemente vuelva a comprar los productos o hacer uso de los servicios, además de opinar favorablemente de la empresa; ocasionando que se incremente los beneficios económicos.

La satisfacción del usuario presenta las siguientes teorías, una de ellas es la Kano (1984) en su libro titulada "Attractive quality and must-be quality" enfocada en la gestión de la calidad, donde el instrumento sirvió para medir la satisfacción a través de la toma de decisiones que integran la mercadotecnia, específicamente en aquellas que se relacionan para desarrollar los productos y servicios. Continúa Kano referenciando que es un modelo centrado en satisfacer al cliente, por lo que requiere prestar atención a la competencia de la compañía que elaboran bienes o servicios, siendo necesario que se sustente conociendo que no todos los atributos necesariamente van a satisfacer a la variedad de clientes, pero que sí, van a impulsar el crecimiento de la fidelidad.

Este modelo planteado por Kano considera tres categorías todas ellas enfocadas en lo que necesitan los usuarios: Atributo obligatorio: cualidades que debe presentar el producto como consecuencia de las exigencias obligatorias del usuario. En sí, no aumentan la satisfacción del comprador, pero si le provocan insatisfacción profunda si no encuentra las características que esperaba. Atributo Unidimensional: donde la satisfacción del usuario es ampliada de manera equitativa, es decir, mayor satisfacción al brindar mayores funcionalidades. Atributo atractivo: Comprende particularidades que el usuario no las considera elementales pero que le producen una grata satisfacción, al no ser deseadas, significa que si no se proporcionan no expresa su descontento. Finalmente, concluye que las cualidades en su conjunto deben categorizar las cualidades que influyen en los procedimientos vinculados con la satisfacción del usuario (Kano, 1984).

La otra teoría es referente al modelo de confirmación de expectativas, donde Oliver (1980) en su libro mostró un esquema donde la satisfacción se percibe como consecuencia de una contraposición entre lo que realmente percibe la persona y un determinado esquema equitativo (expectativas, experiencias, entre otros). Asimismo, Escudero (2018) en su libro titulada "Comunicación y atención al cliente" considera como simplificados los enunciados que integran el esquema, donde la satisfacción posee una conexión respecto a la dirección que implican las expectativas y la productividad, y si son satisfechas serán validadas porque cumplirían con lo que anhela el usuario, en el caso que el beneficio es considerado menor al esperado, se presentará la insatisfacción y la disconformidad. Por lo que, necesariamente tiene que estar presente un rendimiento óptimo y así producir la satisfacción esperada.

Asimismo, existen dos metodologías cuando se emplea este modelo [Satisfacción = f (discrepancia)], la primera conocida como metodología inferida, la que implica el cálculo de la diferencia existente que se espera obtener del desempeño y los resultados logrados dentro de un periodo de trabajo.

Existen dos enfoques metodológicos para aplicar este modelo. El primero es conocido como enfoque inferencial, el cual involucra el cálculo de la congruencia entre las expectativas de rendimiento y la percepción de los resultados obtenidos (Yüksel y Rimmintong, 1998). El segundo enfoque es denominado enfoque directo, donde el usuario determina de manera directa el grado de discrepancia entre el desacuerdo y las expectativas.

En caso se haga uso de la metodología inferida, es necesario que se recojan las expectativas previas que espera recibir la persona cuando use el producto o servicio y así evitar la existencia de desigualdades o insatisfacciones, que puedan presentarse al experimentar su consumo. Haciendo mención que estas expectativas pueden ser sujetas de alteraciones cuando se consumen los productos, por lo que no es posible acceder a todo lo estudiado de las expectativas (Yüksel & Rimmington, 1998). Mencionado, que es necesario considerar las percepciones y recogerlas luego que la persona ha vivenciado un consumo y analiza lo que percibe y sus expectativas esperadas, lo cual produce una discrepancia que la manifiesta dando a conocer su nivel de satisfacción.

Respecto a las dimensiones de satisfacción del usuario, Kotler y Armstrong (2015) consideran a las siguientes: El rendimiento percibido: Implica lo que el usuario da valor a lo que espera obtener luego de cubrir sus necesidades. Es decir, es el impacto percibido por el usuario cuando adquirió un producto o servicio, para lo cual toma en cuenta aspectos como: a) La empresa no lo establece, sino el usuario dentro de su perspectiva. b) Está sustentado en los resultados alcanzados por el usuario al momento de obtener prestaciones o bienes. c) Se sustenta en lo que el usuario percibe y no necesariamente con la realidad. d) Soporta las consecuencias producto de los comentarios de otras personas que ejercen influencia en el consumidor. e) Tiene mucho que ver con el estado de ánimo del consumidor y su pensamiento.

Por lo que, al rendimiento percibido se le define después de haber explorado todo lo que significa el cliente, es decir, comienza y termina en él. La otra dimensión,



vendría a ser las expectativas, donde Kotler y Armstrong (2015), mencionan a las expectativas como anhelos que los consumidores esperan lograr cuando adquieren algo, producto de la presencia de estas circunstancias: a) promesas: Expresadas por la empresa de sus productos o servicios que brinda. b) experiencia adquirida por haber realizado compras anteriormente. c) comentarios que dan a conocer amigos, familiares o personas de renombre; finalmente d) las promesas que realizan los competidores.

A manera de hipótesis se planteó lo siguiente: Existe relación directa entre la gestión de atención y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024

## II. METODOLOGÍA

En el desarrollo el tipo investigación fue aplicado, según Ñaupas et al. (2018) está relacionado con abordar la problemática de manera práctica, por lo tanto, el proceso de investigación examina la variable y los indicadores, los cuales pueden ser corroborados mediante evidencia empírica. También, el enfoque fue cuantitativo ya que se utilizó datos numéricos para responder la interrogante planteada en el estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Hay que mencionar, además que el diseño del estudio fue no experimental; donde según Ñaupas et al. (2018) las variables no fueron manipuladas, solamente se estudiaron dentro de su contexto natural. Además, el estudio fue descriptivo–correlacional, para determinar la relación existente entre las premisas estudiadas (Hernández & Mendoza, 2018). También, la investigación fue transversal, es decir, los datos fueron recolectados en un momento determinado (Bernal, 2018).

Variables, la primera variable a medir fue la gestión de atención de tipo cualitativa. Su definición conceptual, según Rodríguez (2016) es que “la gestión de atención constituye un proceso integrado por estrategias enfocadas a dar el soporte respectivo, a resolver incidentes y a fidelizar a los clientes” (p. 31). Las dimensiones utilizadas fueron: confianza, competencia, cortesía, agilidad, disponibilidad, accesibilidad y capacidad de comunicación. Para la toma de datos se utilizó el cuestionario tipo Likert, donde la escala de medición fue ordinal para la variable.

De igual manera, como segunda variable que ha sido, la satisfacción de los usuarios fue de tipo cualitativa. Su definición conceptual, según Schmal (2016) es el estado o deseo del usuario como un proceso que la empresa adopta y la desarrolla en bien de ella, sucediendo en varias etapas, entre ellas considerando la búsqueda que el individuo se sienta complacido de ver la eficiencia y eficacia que ha empleado. Además, las dimensiones que se consideraron fueron las siguientes: rendimiento percibido, expectativa y niveles de satisfacción, donde se diseñó un cuestionario de tipo Likert y la evaluación fue de tipo ordinal.

Población y muestra: Para la población de estudio se tomó a 300 usuarios de la Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024. Además, se tomó como criterio de inclusión a los usuarios que normalmente acuden a solicitar servicio a la Gestión Educativa Local N°03 de Trujillo, los que participaron en la investigación y

profesionales, docentes y directivos. También, se consideró criterios de exclusión de aquellos usuarios que no deseen intervenir en la investigación y profesionales que no estén relacionados con la prestación del servicio de educación. La muestra, se definió tomando en cuenta el nivel de seguridad del 95%, un valor de  $Z:1.96$ , probabilidad fue 50% y 50% donde el margen de error fue 5% lo que permitió obtener una muestra de 169 usuarios que fueron elegidos al azar. (Ver Anexo N°7). Asimismo, la técnica del muestreo utilizado ha sido probabilístico aleatorio simple. Por último, para la unidad de análisis se consideró a los usuarios frecuentes de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, que forman parte de la muestra y que cumplen los criterios de inclusión.

La técnica empleada fue la encuesta, es un método que se aplica a determinados elementos mediante preguntas ya diseñadas (Ñaupas et al.,2018, p.121). Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios que permitieron obtener los datos los cuales estuvieron compuestos y diseñados por cada variable presentada. Según Hernández et al. (2014), los cuestionarios están diseñados con interrogantes y respuestas con el propósito de responder la problemática presentada dentro del estudio (p. 250). También, se validaron los instrumentos por medio de expertos o especialistas que conocen sobre el tema de investigación; para que los especialistas puedan evaluar las condiciones y diseño del instrumento para su aprobación y aplicación en la muestra seleccionada los profesionales elegidos fueron: Dra. Guisella B. Mosqueira Rodríguez, Miguel Elías Pinglo Bazán y Pablo Valentino Aguilar Chávez quienes analizaron para otorgar su aprobación para que puedan ser utilizados dentro del desarrollo del trabajo. Por otro lado, se calculó la veracidad del instrumento, aplicando el alfa de Cronbach, dentro de los datos obtenidos de la muestra piloto de 30 usuarios; fueron para la variable 1 el grado de confiabilidad del instrumento fue de 0.845, y para la segunda variable fue de 0.902 (Ver Anexo N°4).

El análisis de los datos se ejecutó mediante la estadística descriptiva, también se ha encontrado cuadros de resumen descriptivos, los mismos que se pueden apreciar en anexos por cada variable; y la estadística inferencial, se empleó el software SPSS V 29.0 para determinar la prueba de normalidad, y así mediante el p-valor hallado (prueba de significancia) se realizó la comprobación de la hipótesis respectiva con el estadístico de prueba adecuado.

Aspectos éticos: Los aspectos éticos considerados en la investigación fueron los siguientes: se aplicó las normas APA Versión 7, donde se citó a todos los autores respetando así su contribución intelectual, además el trabajo fue pasado por el software anticopia Turnitin donde se obtuvo el porcentaje solicitado por la institución educativa. Además, fue voluntaria la participación de las personas, respetándose íntegramente sus derechos fundamentales. De igual modo, los participantes fueron adecuadamente informados sobre la investigación a realizar, además de sus objetivos. También, se consideró la beneficencia no maleficencia, ya que los participantes deben gozar del bienestar respectivo, de acuerdo con reglas establecidas, donde de ninguna manera debe ser afectado y en lo posible deben ser mínimos los efectos adversos y tratando siempre que los beneficios sean maximizados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

**Objetivo específico 01:** Establecer el nivel de gestión de atención en los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión de atención en los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024.*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Gestión de atención	Medio	56	33
	Alto	113	67
<b>Total</b>		169	100

*Nota.* Resultado obtenido luego del procesamiento de la base de datos.

En la Tabla 1 se visualiza que, el nivel de la gestión de atención brindado a los usuarios según la evaluación fue alto, así lo demostró el 67%, mientras que un 33% percibe que la gestión de atención es media.

**Objetivo específico 02:** Describir el nivel de la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024.*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Satisfacción de los usuarios	Medio	68	40
	Alto	101	60
<b>Total</b>		169	100

*Nota.* Resultado obtenido luego del procesamiento de la base de datos.

En la Tabla 2 se visualiza que, el nivel de la satisfacción de los usuarios según el análisis realizado fue alto, así lo demostró el 60% de los encuestados, mientras que el 40% indicó estar satisfecho medianamente.

### 3.2. Análisis inferencial

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de datos en dimensiones y variables de estudio.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Confianza	0.204	169	0.000
Competencia	0.178	169	0.000
Cortesía	0.206	169	0.000
Agilidad	0.153	169	0.000
Disponibilidad	0.175	169	0.000
Accesibilidad	0.161	169	0.000
Capacidad de comunicación	0.143	169	0.000
Gestión de atención	0.094	169	0.001
Rendimiento percibido	0.136	169	0.000
Expectativas	0.147	169	0.000
Niveles de satisfacción	0.122	169	0.000
Satisfacción de los usuarios	0.145	169	0.000

*Nota.* Información obtenida del cuestionario a los usuarios y analizado con el programa SPSS.

En la Tabla 3 se observa la evaluación mediante el estadístico donde se demostró que los datos tienen una distribución no normal; por esa razón se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

**Objetivo específico 03:** Precisar la relación entre la gestión de atención y rendimiento percibido de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024.

**Tabla 4**

*Relación entre la gestión de atención y el rendimiento percibido de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de atención	Rendimiento percibido
Rho de Spearman	Gestión de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.491**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	169	169
Rho de Spearman	Rendimiento percibido	Coeficiente de correlación	.491**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	169	169

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

En la Tabla 4 se mostró que entre la gestión de atención y el rendimiento percibido de los usuarios de la UGEL N°03 existe una correlación positiva moderada de  $Rho=0,491$  debido a que el grado de relevancia fue 0.00 menor al error considerado; por tal motivo, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  del estudio.



**Objetivo específico 04:** Comprobar la relación entre la gestión de atención y expectativa de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión de atención y la expectativa de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de atención	Expectativa
Rho de Spearman	Gestión de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,506**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	169	169
	Expectativa	Coeficiente de correlación	,506**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	169	169

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

En la Tabla 5 demuestra que entre la gestión de atención y la expectativa de los usuarios de la UGEL N°03 existe una correlación positiva moderada de  $Rho=0,506$  debido a que el grado de relevancia fue 0.00 menor al error permitido en el estudio; por esa razón, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  del estudio.

**Objetivo específico 05:** Demostrar la relación entre la gestión de atención y niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024.

**Tabla 6**

*Relación entre la gestión de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de atención	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Gestión de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,450**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		169	169
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,450**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		169	169	

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

En la Tabla 6 expone que entre la gestión de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL N°03 existe una correlación positiva moderada de  $Rho=0,450$  debido a que el grado de relevancia fue 0.00 menor al error mínimo considerado; por ende, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  del estudio, teniendo en cuenta que el valor de significancia obtenido fue de 0.01 permitiendo indicar un alto grado de relevancia.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024.

**Tabla 7**

*Relación entre la gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de atención	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,563**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	169	169
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,563**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		169	169	

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

En la Tabla 7 demuestra que entre la gestión de atención y satisfacción de los usuarios de la UGEL N°03 existe una correlación positiva moderada de  $Rho=0,563$  debido a que el grado de relevancia fue 0.00 menor al error mínimo considerado; por tal motivo, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$  de investigación, debido a que el grado obtenido fue menor al 0.01 señalando un grado importancia alto.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo específico 1, se estableció el nivel de gestión de atención en los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, se evidenció que mantiene un nivel alto, así lo ha demostrado un 67% de los usuarios evaluados que reciben atención por parte de los trabajadores de la UGEL N°03, quienes percibieron una comunicación efectiva y conocimientos suficientes para resolver las dudas en la atención realizada a los usuarios. Sin embargo, diferimos con González y Rojas (2022) en la evaluación realizada sobre la gestión de atención, donde demostró que el 46.9% de los usuarios manifestaron que es desfavorable, debido al desconocimiento de información requerida, falta de medios de comunicación y no atender de forma correcta los reclamos por los usuarios. Del mismo modo, discrepamos de Barandiarán (2021) en su estudio la calidad de atención al cliente es regular, lo ha señalado el 54.8% de los clientes que se encuentran satisfecho con el servicio brindando, pero tiene deficiencia al momento de cumplir con las necesidades de los clientes de la organización. Por otra parte, es reafirmado por Blandón y Rugama (2021) quienes evaluaron el servicio de atención al cliente donde obtuvieron una valoración de bueno, que representó el 63.5% de los clientes, demostrando que la organización tiene una buena valoración sobre el servicio que brinda hacia su clientela y los productos ofrecidos. Estos datos son similares a los encontrados por Morales et al. (2021) quienes mostraron del análisis de datos el grado fue bueno, lo que representa el 69% de los usuarios estudiados; ya que cumple el servicio dentro del tiempo establecido, comunica de forma correcta y cuenta con los recursos necesarios para cubrir las necesidades de los usuarios. Por último, las actividades de atención son fundamental en cualquier organización que brinde servicios, ya que implica comprender las necesidades de los usuarios, diseñar procesos eficientes y personalizados, y utilizar tecnología adecuada. Es un proceso complejo que requiere habilidades de comunicación, enfoque centrado en el usuario y mejora continua. Asimismo, el reflexionar sobre la gestión de la atención nos lleva a reconocer su importancia en el cumplimiento de las necesidades de los clientes.

En el objetivo específico 2, se describió el nivel de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, se pudo observar que mantuvo un nivel alto, así lo ha demostrado un 60% de los usuarios

satisfechos con la atención que recibieron por parte de los trabajadores de la UGEL N°03, quienes resolvieron sus solicitudes de forma eficiente al momento de ser atendidos. Estos datos mencionados anteriormente se confirman con Huamán et al. (2023) quienes mostraron en su estudio que la medición de la satisfacción global mantiene un nivel alto con 58.3%, el cual prevaleció en el grupo de pacientes que reciben atención del centro de salud, ya que valoran la capacidad de respuesta y aspectos tangibles que estos brindaron en el servicio. Asimismo, coincidimos con Rojas (2023) el estudio realizado mostro con los datos obtenidos que el 41.7% mostraron un grado alto, porque el servicio que brinda la compañía es adecuada y eficaz. Por otra parte, es afirmado por Cachique et al. (2022) que los datos obtenidos sobre la satisfacción y atención recibida obtuvo un grado alto, como lo señala el 91.5% de los evaluados. Por otra parte, se coincide con Barreda (2019) en su investigación obtuvo grado alto en la satisfacción de los clientes; ya el 67% de las personas exponen que están contentos con la prestación que brinda la empresa. Prosiguiendo con nuestro análisis, se discrepa de Guevara (2018) quien obtuvo en su estudio que el nivel satisfacción fue bajo con 74.7%, debido a que el tipo de atención recibido en el centro hospitalario no cumple con las necesidades de los usuarios que frecuentan el establecimiento. En resumen, la satisfacción del usuario es un elemento prescindible dentro de las organizaciones. además, se debe reflexionar sobre las variables y reconocer la importancia al momento de cumplir las necesidades de los usuarios, así como a buscar continuamente la mejora y la excelencia en la experiencia del cliente. Al hacerlo, podemos construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros usuarios y asegurar el crecimiento de la institución.

En el objetivo específico 3, se precisó la relación entre la gestión de atención y rendimiento percibido de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024, donde se observó que la gestión de atención con el rendimiento percibido obtuvo un  $Rho=0,491$  lo que representa una relación positiva moderada, esto permite indicar que los recursos y personal pueden afectar el servicio de atención en la institución. De igual manera, coincidimos con García (2023) quien mostró en sus resultados que existe una correlación positiva y alta entre calidad de servicio con el rendimiento percibido, lo que si visualizo en el estadístico de  $Rho=0,817$  y el valor de significancia fue  $0,00<0,05$ , señalando

que existe una influencia entre ambos elementos. Ahora, si no se aplican las estrategias innovadoras y no realiza lo ofrecido esto puede afectar la calidad del servicio. Por otra parte, reafirmamos con Valentín (2022) en su estudio los datos obtenidos de asociación fueron ( $Rho=0.750$ ), donde se pudo indicar que existe una relación entre las dimensión y variables investigada. Otro trabajo similar es el de González y Huanca (2020) quienes en sus resultados obtuvieron un ( $Rho=0,451$ ) expone que existe una relación positiva moderada entre el rendimiento percibido y la calidad de servicio con un grado de significancia menor al 0,05. También, reafirmamos con Gonzales y Zambrano (2019) mostraron con el estadístico se alcanzó un ( $Rho=0,564$ ), señalan que existe una relación positiva entre las variables estudiadas, además, el nivel de sig. fue menor al 0.05, señalando que influyen de forma directa. Para simplificar, la gestión de la atención y el rendimiento percibido son fundamentales en una institución de atención educativa UGEL N°03 porque impactan directamente en la experiencia de los usuarios, ya que si no se realizan de forma correcta pueden afectar la satisfacción e imagen de la institución. Asimismo, permite a la institución identificar áreas de mejora y desarrollar una ventaja competitiva a través de una experiencia óptima dentro de las operaciones de atención.

En el objetivo específico 4, se comprobó la relación entre la gestión de atención y expectativa de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024, donde se visualizó un ( $Rho$  de Spearman: 0.506) lo que representa una relación positiva moderada, esto permitió señalar que las actividades que realizan los trabajadores de la UGEL N°03 están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios y si estos no se realizan de forma correcta puede afectar la expectativa al usuario. Dicho lo anterior podemos indicar que, no coincidimos con lo señalado por Aponte y Gamonal (2024) quienes determinaron que la gestión de atención y expectativa mostraron un ( $Rho=-0.400$ ) lo que representa una relación negativa moderada. Por el contrario, los datos obtenidos son similares con García (2021) que en su estudio encontró que entre la calidad en el servicio y expectativa existe una relación positiva ( $Chi-cuadrado=68.5876$ ) y su significancia fue 0.00 es menor al 0.05, esto permitió señalar que si el servicio ofrecido por la institución no se realiza de forma eficiente puede afectar la expectativa del usuario. dicho lo anterior concordamos con Toro

(2021) los datos obtenidos fue un ( $Rho=0.133$ ) exponen que existen una relación baja entre las variables estudiadas y su grado de importancia fue menor al error mínimo considerado. De manera semejante, es afirmado por Meza (2020) en su investigación el grado de estadístico fue ( $Rho=0,797$ ), lo que señala que existe una relación directa entre calidad del servicio y expectativa de los clientes de la entidad bancaria. Además, menciona que esto hace notar la importancia de mantener el equilibrio de ambas variables para lograr un servicio eficiente. En definitiva, la gestión de la atención y las expectativas son pilares clave para que la institución brinde una experiencia excepcional para los usuarios, debe aplicar la mejora continua de sus servicios para fortalecer la reputación y lealtad. Ahora, se debe invertir en las operaciones de atención con el usuario para lograr el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la institución.

En el objetivo específico 5, se demostró la relación entre la gestión de atención y niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024, se observó que la gestión de atención con el nivel de satisfacción que se obtuvo fue ( $Rho=0.450$ ) lo que corresponde a una relación positiva moderada. Como se puede apreciar los datos demuestran una vinculación con la gestión de atención y si ésta mejora o disminuye afecta el grado de satisfacción de los usuarios. De igual modo, reafirmamos lo indicado anteriormente con Carrillo y Córdova (2023) quienes en sus resultados obtuvieron un ( $Rho=0,575$ ) que indica un grado de relación positivo moderado. Entonces, menciona que, si la calidad de servicio que ofrece la organización es alta, mayor será el nivel de satisfacción que tienen los clientes con el servicio. Dicho lo anterior, afirmamos con Morvelli y Boluarte (2021) quienes de la aplicación del estadístico obtuvieron un ( $Rho: 0,728$ ), encontraron una asociación positiva y alta entre la calidad de servicio y nivel satisfacción, con un grado de significancia  $0.00 > 0.05$ , comprobando que las variables se correlacionan. Igualmente, se afirma con los datos obtenidos por Atachagua (2020) que menciona que las variables obtuvieron un ( $Pearson=0.953$ ) afirmando que se correlación las variables; ya que los elementos que conforman la primera variable están asociados con la satisfacción de los usuarios. Finalmente, coincidimos con Arica y Flores (2018) quienes en su prueba estadística de Chi cuadrado obtuvieron un ( $490,61$ ) el nivel de importancia estuvo por debajo del error mínimo establecido, donde señaló que

existe una asociación relevante entre ambas variables de una empresa farmacéutica. Al término, si bien la institución cuenta con algunos elementos sólidos en la gestión de atención y el seguimiento de la satisfacción, todavía existen oportunidades significativas de mejora en áreas claves. Además, abordando estas áreas con estrategias eficientes puede ayudar a la institución a lograr una mejor experiencia para los usuarios que permitirá cumplir sus demandas en el corto tiempo.

En cuanto al objetivo general, se determinó la relación entre la gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, teniendo como resultado un ( $Rho=0.563$ ) que existe una relación positiva moderada y su grado de importancia fue 0.00 menor al 0.05, esto permitió rechazar la hipótesis nula y de aceptar la hipótesis de investigación, señalando que las variables se encuentran estrechamente vinculadas, por lo tanto, deben realizar la gestión de atención de forma eficaz para mantener satisfecho a los usuarios de la UGEL N°03. De igual modo, reafirmamos con Jaramillo et al. (2020) los resultados del estudio de las variables de calidad de atención y satisfacción de los usuarios mostraron un ( $Rho=0.924$ ) que señaló que existe relación positiva y alta de las variables con significancia de  $0.01 < 0.05$  señalando que la calidad de atención incide en el grado de satisfacción de los usuarios evaluados. Asimismo, los datos obtenidos son similares a los encontrados por Arpasi et al. (2023) donde según el análisis realizado en su investigación mostraron un ( $Rho=0,765$ ), demostrando que las variables se correlacionan entre ambas, esto permitió comprobar que la calidad del servicio y sus características están relacionados de forma directa. Por otro lado, se coincide con el estudio de Condori y Arispe (2022) en su investigación obtuvieron un ( $Rho=0,803$ ), señalando que existe una asociación entre las variables investigadas, esto permitió señalar además que cuando una variable mejora, la otra también lo hace. Por último, se coincidió con González et al. (2022) la investigación obtuvo un ( $Rho=0,882$ ) que expone que las variables estudiadas se encuentran asociadas entre sí, esto quiere decir que si una de las variables aumenta la otra también se verá influencia en la unidad de análisis seleccionada. Igualmente, los datos obtenidos son similares con Dávila (2021) en su estudio obtuvieron un ( $Rho=0,429$ ) que indica una correlación positiva moderada entre las variables de un centro hospitalario. Finalmente, la



gestión de la atención y la satisfacción del usuario es esencial para establecer relaciones sólidas y exitosas. Además, implica captar y mantener la atención de los consumidores brindando bienes y prestaciones de alta calidad que superen sus expectativas, y brindar una atención al cliente eficiente y personalizada. También, se debe efectuar la retroalimentación de los usuarios y realizar ajustes continuos para mejorar y garantizar una experiencia satisfactoria. Al reflexionar sobre estos aspectos, podemos impulsar la excelencia y construir la satisfacción de los usuarios a largo plazo.

## V. CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión con respecto al objetivo específico 1, que la variable gestión de atención brindado a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024, es alto, así lo manifestó el 67% de evaluados, esto a causa de que las actividades se realizan de forma regular; por el motivo, que existen algunas deficiencias al momento efectuar la actividad de atención por la falta de objetivos y estrategias que permitan realizar una adecuada gestión en la atención.

Dados los resultados se concluyó con respecto al objetivo específico 2, que el nivel de la variable satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024 es alto, así lo demostrado el 60% de los encuestados, debido a que son atendidos con rapidez; por otro lado, el 40% se encuentran insatisfechos, esto es porque los trabajadores no realizan las operaciones de forma rápida y no atienden las consultas de forma correcta.

Se llegó a la conclusión con respecto al objetivo específico 3, que existe relación entre la gestión de atención y rendimiento percibido de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024, donde se obtuvo un  $Rho=0,491$ , señalando una asociación positiva moderada, esto debido a que el personal todavía demuestra deficiencia en el manejo de la documentación, por ejemplo, no se encuentran digitalizados, lo que genera mayores tiempos de demora en la atención.

Tomando en cuenta se concluyó con respecto al objetivo específico 4, que existe relación entre la gestión de atención y expectativa de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024, ya que obtuvo un  $Rho=0.506$  lo que representa una correlación positiva moderada, debido a que la expectativa positiva de los usuarios se ve muchas veces afectada porque el personal no cuenta con la formación esencial para solucionar insuficiencias en los trámites que realizan los usuarios.

Teniendo en cuenta se concluyó con respecto al objetivo específico 5, que existe relación entre la gestión de atención y niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024, ya que se obtuvo un  $Rho=0.450$  lo que corresponde a una asociación positiva moderada, debido a que muchas veces los usuarios se llevan una mala imagen de la institución porque no

cuenta con los recursos necesarios al momento de realizar sus operaciones generando un malestar e insatisfacción constante.

Dados los resultados se concluyó con respecto al objetivo general, que existe relación entre la gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, ya que se obtuvo un  $Rho=0.563$  que muestra una asociación positiva moderada con un grado de importancia de  $0.00 < 0.05$ , esto a causa de que la gestión de atención que realiza la institución muchas veces genera incomodidad a los usuarios ya que cometen errores que retrasan los trámites, lo que afecta su satisfacción en el servicio. Además, el usuario que frecuenta muchas veces no logra completar sus gestiones documentarias por la falta de información de la institución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con lo encontrado en el objetivo específico 1, se sugiere al jefe de la sede UGEL N°03 de Trujillo, optimizar los procesos y procedimientos administrativos. Se deben implementar sistemas de seguimiento y retroalimentación en la gestión de atención brindada. Por otro lado, aprovechar las herramientas tecnológicas para mejorar las operaciones de atención.

De acuerdo con lo encontrado en el objetivo específico 2, se recomienda al jefe de la sede capacitar al personal para mantenerlo actualizado sobre los cambios tecnológicos, normativos o de procedimientos de atención para reducir los errores y ofrecer una prestación correcta a los interesados para tenerlos satisfechos. Además, se debe analizar y dar seguimiento a los comentarios, sugerencias y quejas para identificar áreas de mejora dentro de la institución.

De acuerdo con lo encontrado en el objetivo específico 3, se sugiere al jefe de la sede implementar herramientas de seguimiento y análisis para monitorear mediante indicadores de desempeño los tiempos de respuesta, niveles de satisfacción y volumen de consultas, para identificar oportunidades de mejora. También, se debe aplicar la comunicación transparente para informar de manera clara y oportuna sobre los tiempos de respuesta, plazos y expectativas de entrega de los servicios para reducir los reclamos.

De acuerdo con lo encontrado en el objetivo específico 4, se recomienda al jefe de la sede aplicar encuesta de satisfacción para recolectar información continua de los usuarios sobre su experiencia, identificando deficiencias dentro de los procesos para ser mejorados. De igual modo, se debe analizar y dar seguimiento a las retroalimentaciones para identificar y abordar las brechas entre las expectativas y la experiencia real.

De acuerdo con lo encontrado en el objetivo específico 5, se sugiere al jefe de la sede establecer políticas y normas para utilizar correctamente los recursos brindados para administrar de manera cuidadosa y transparente, infraestructura y equipos existentes dentro de la institución y permitan cumplir con las exigencias de los interesados. Asimismo, busca optimizar los procesos y flujos de trabajo para reducir tiempos de espera y simplificar la interacción.

De acuerdo con lo encontrado en el objetivo general, se sugiere al jefe de la sede establecer estrategias integrales que permitan controlar las actividades y procedimientos de la institución. Además, debe buscar involucrar y comprometer a todo el personal en el objetivo de brindar una experiencia excepcional. Por último, garantizar que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información y servicios requeridos de la institución.

## REFERENCIAS

- Agama, M. (2023) *Gestión de calidad y atención al cliente de la empresa representaciones generales Ringo's. Chimbote*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Trujillo]. <https://repositorio.uct.edu.pe/xmlui/handle/123456789/4683>
- Andrade, D. (2022). De la satisfacción y evaluación, a la mejora continua en la calidad educativa: estudio de la licenciatura en psicología En Una Institución Pública. Estados Unidos: Palibrio. [https://www.google.com.pe/books/edition/De\\_La\\_Satisfacci%C3%B3n\\_Y\\_Evaluaci%C3%B3n\\_a\\_La\\_M/qqBwEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/De_La_Satisfacci%C3%B3n_Y_Evaluaci%C3%B3n_a_La_M/qqBwEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Aponte, H. & Gamonal, J. (2024) *Gestión de procesos de calidad y su relación con la satisfacción al cliente de la empresa Inversiones Carlín S.A.C., Ayacucho, 2023*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/136373>
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036.. España: Editorial Tutor Formación. [https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_cons/F2-DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/F2-DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Arévalo-Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201-206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Arpasi Pancca, R. A., Damasco Sagua, B., Lluen Vallejos, C. A., & Vilca Huayta, O. A. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de telefonía móvil. *Revista de climatología*, 23, 1158–1164. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1158-1164>
- Ashari, Ismail., Mohammed, Hariri y Norsahiat, Bin. (2023). Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: A Systematic Literature Review. *Res Militaris (resmilitaris.net)*, 13(2), 263-281 <https://resmilitaris.net/menu-script/index.php/resmilitaris/article/view/2104>.
- Atachagua, C. (2020). *Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50486>

- Bernal, C. (2018). Metodología de la Investigación. (3a ed.). Prentice Hall.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Besterfield, D. (2017). Quality control (8th ed.). Pearson education.  
<https://maaz.ihmc.us/rid=1Y2G0F7VH-1RQJ94G-CVP/Control%20de%20Calidad%20H.%20Besterfield.pdf>
- Blandón, W. & Rugama, B. (2021) *Gestión del servicio al cliente en el supermercado las Segovias en la ciudad de Estelí en el año 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].  
<http://repositorio.unan.edu.ni/15615/>
- Cachique Oliveira, S. M., Barrios León, J. C., Arispe Alburquerque, C., & Rivera-Lozada, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2), a0013. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Cantalino, J. L. R., Scherer, M. D. dos A., Soratto, J., Schäfer, A. A., & Anjos, D. S. O. dos. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista De Saúde Pública*, 55, 22. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Carayon, P. (Ed.). (2011). Handbook of Human Factors and Ergonomics in Health Care and Patient Safety (2nd ed.). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/b11219>
- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista venezolana de gerencia*, 26(5 Edición Especial), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Carrasco Fernández, S. (2013). Gestión de la atención al cliente/consumidor: UF 0036. España: Ediciones Paraninfo, S.A.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_cons/c6FQAqAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/c6FQAqAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

- Carrasco, N. (2018). *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería "Karen Estefanía" en la Ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo*. [Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1682>
- Carrillo, S. & Córdova, J. (2023) *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas, Lima 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8507>
- Chiguvi, C. D. (2023). Analysis of the effectiveness of e-customer service platforms on customer satisfaction at ABSA, Botswana. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(1), 57-71. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i1.2283>
- Chiguvi, D. (2023). The nexus between customer service platforms (SMS) and customer satisfaction in the retail clothing stores. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(1), 14-21. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i1.2284>
- Condori Pacco, M., & Arispe Alburqueque, C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2), a0014. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>
- Crespo, R. O. (2008). *Aprender a escuchar*. España: Lulu.com. [https://www.google.com.pe/books/edition/Aprender\\_a\\_Escuchar/2X1J8tLv4LIC?hl=es-419&qbpv=0&kptab=overview](https://www.google.com.pe/books/edition/Aprender_a_Escuchar/2X1J8tLv4LIC?hl=es-419&qbpv=0&kptab=overview)
- Escudero, J. (2018). *Comunicación y atención al cliente*. Ediciones Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=o9Pg1GwqS3wC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Espino, Rubén. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4051984>



- Famiyeh, S., Asante-Darko, D. and Kwarteng, A. (2018), "Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector: The moderating role of organizational culture", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 8, pp. 1546-1567. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2017-0008>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* vol.20 no.3. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Fernández Casado, P. E. (2021). *Accesibilidad Web*. España: Ra-Ma Editorial. [https://www.google.com.pe/books/edition/Accesibilidad\\_Web/BXIYEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Accesibilidad_Web/BXIYEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Franco, R. (2018). *¿Por qué Satisfacción del Cliente?* Paidós.
- Frederick, M. (2017). *Gerencia y atención de clientes*. Editorial Verice.
- García Camizán, E. (2023). Service quality and mobile phone user satisfaction in a Peruvian university. *SCIÉND*O, 26(2), 185–189. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.027>
- García, D. (2019). *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (uci) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Saenz"*. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4644>
- García, F. (2016). *Técnicas de servicio y gestión de atención al cliente*. Paraninfo.
- García, E. (2022). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*: UF 0036. España: Ediciones Paraninfo, S.A. [https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_cons/c\\_mjEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/c_mjEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Girish Prayag, Saman Hassibi & Robin Nunkoo (2019) A systematic review of consumer satisfaction studies in hospitality journals: conceptual development, research approaches and future prospects, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28:1, 51-80, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19368623.2018.1504367>

- Gómez, J. (2021) *Calidad en el servicio de atención y su relación con la satisfacción del usuario en el centro desconcentrado territorial del ministerio de transportes y comunicaciones - Iquitos 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9748>
- Gonzales, M. & Rojas, T. (2022). *Gestión de la atención y satisfacción del usuario en el área comercial de Electro Oriente S.A., Jaén*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97681>
- Guadamilla, D. S. (2014). ¿La disponibilidad de medidas de conciliación y la cultura trabajo-familia disminuyen el conflicto trabajo familia de los empleados? *Universia Business Review*, 44(1), 54-71. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43332746003>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Científica%206ta%20ed.pdf>
- Huaman-Carhuas, Luis, Melo-Flores, Catherine Mabel, & Gutiérrez-Carranza, Marianela Dayanna. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159-166. Epub 25 de septiembre de 2023. <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>
- Huamaní Arone, M. J., & Bejar Callañaupa, L. A. I. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834–4848. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783)
- Huaringa, Z. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el programa de CRED en la Red de Salud de Tarma*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/291>

- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 4–23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality, *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*. 14(2). pp. 147-156. [https://doi.org/10.20684/quality.14.2\\_147](https://doi.org/10.20684/quality.14.2_147)
- Keller, K., & Kotler, P. (2015). *Marketing and Direction*. Pearson Education. [https://www.academia.edu/43892309/Direccion\\_en\\_Marketing\\_Kotler\\_y\\_Keller\\_1](https://www.academia.edu/43892309/Direccion_en_Marketing_Kotler_y_Keller_1)
- Kotler, P. (2012). *Marketing Direction*. Pearson Education. <https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Marketing* (14a. ed.). [https://www.academia.edu/42138305/Marketing\\_kotler\\_armstrong\\_14\\_Edicion](https://www.academia.edu/42138305/Marketing_kotler_armstrong_14_Edicion)
- Loli Pineda, A., Del Carpio Gallegos, J., Cuba B., E., Vergara Villarino, A., Morales S., S. P., Flores D., M. C., & Lamas R., L. P. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Morales, G., Paucar, Y., Leon, C., Matos, J., Pujay, O. & Gutierrez (2021) La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1126–1136. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.316](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.316)
- Muñoz Pizarro, R. M., Arevalo Marco, R. A., Morillo Acasio, B. del R., & Molina Torres, J. G. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>

- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, Health and Medicine Division, Board on Health Care Services, Board on Global Health, & Committee on Improving the Quality of Health Care Globally. (2018). *Crossing the Global Quality Chasm: Improving Health Care Worldwide*. National Academies Press (US). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30605296/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación. DGP Editores SAS. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Oliveira, A.S.d., Souki, G.Q., Silva, D.d., Silva, M.A.R. and Medeiros, F.d.A.d.S. (2023), "Impacts of service guarantees on consumers' perceived quality and satisfaction in e-commerce", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 40 (10), 2559-2580. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2022-0175>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oliver, R.L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Marco sobre servicios de salud integrados centrados en las personas. Ginebra: Prensa de la OMS. [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/253079/A69\\_39-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/253079/A69_39-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palacios, P. & Álvarez, J. (2020). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 7(12), 67-96, <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Paredes Cruz, J. G., & Arohuanca Percca, P. A. (2022). La calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios: Caso polideportivo. *Global Business Administration Journal*, 6(1), 14–20. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v6i1.4508>

- Piattini, M. (2018) *Calidad de Sistemas de Información*. 4ª edición ampliada y actualizada. Grupo Editorial RA-MA. [https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad\\_de\\_Sistemas\\_de\\_Informaci%C3%B3n\\_4%C2%AA/sl6fDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Sistemas_de_Informaci%C3%B3n_4%C2%AA/sl6fDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Sánchez, J., & Enriquez, P. (2018). *Implantación de sistemas de gestión de atención*. Fundación Confemental.
- Schmal, R. (2016). *Optimization of the Customer Service Process*. Mc Graw Hill.
- Sheth, J., Jain, V., & Ambika, A. (2020). Repositioning the customer support services: the next frontier of competitive advantage. *European Journal of Marketing*, 54(7), 1787-1804. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2020-0086>
- Sicilia Camacho, Á. (2008). *Perfil del usuario de centros deportivos: Análisis de los complejos municipales Distrito 6 y Rafael Florido en Almería*. España: Editorial Universidad de Almería. [https://www.google.com.pe/books/edition/Perfil\\_del\\_usuario\\_de\\_centros\\_deportivos/NdMrFGoudhwC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Perfil_del_usuario_de_centros_deportivos/NdMrFGoudhwC?hl=es-419&gbpv=0)
- Smith, J. (2015). *Quality Service*. McGraw Hill.
- Torres, C. (2023). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. COMV0108. España: IC Editorial. [https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_cons/B4e3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/B4e3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Vallejo, G. (2018). *Re-evolución en el servicio. La transformación del servicio al cliente*. House Grupo editorial. [https://books.google.com.ec/books?id=xFhUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=xFhUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Yüksel, A. & Rimmintong, M. (1998). *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/247274027\\_CustomerSatisfaction\\_MeasurementPerformance\\_Counts](https://www.researchgate.net/publication/247274027_CustomerSatisfaction_MeasurementPerformance_Counts).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>

- Zhang, Y., & Bing-Jia Shao. (2019). Influence of service-entry waiting on customer's first impression and satisfaction: The moderating role of opening remark and perceived in-service waiting. [Influence of service-entry waiting] *Journal of Service Theory and Practice*, 29(5), 565-591. <https://doi.org/10.1108/JSTP-12-2018-0271>
- Zubiria, M. L. L. (2021/01//). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca *electrónica peruana*. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Información*, 64-77. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/un-estudio-exploratorio-sobre-la-calidad-de/docview/2483994222/se-2>

## ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de atención	Rodríguez (2016) quien señala que “la gestión de atención constituye un proceso integrado por estrategias enfocadas a dar el soporte respectivo, a resolver incidentes y a fidelizar a los clientes” (p. 31).	Se evalúa considerando las dimensiones pertinentes que son: confianza, competencia, cortesía, agilidad y disponibilidad. Aplicando un cuestionario tipo Likert	Confianza	Prestación del servicio	Ordinal
			Competencia	-Nivel de conocimientos -Servicio de manera adecuada	
			Cortesía	Comportamiento amable	
			Agilidad	-Resolver dudas -Registro de pedidos	
			Disponibilidad	Posibilidad del servicio	
			Accesibilidad	-Facilidad de atención -Información previa de servicio	
			Capacidad de comunicación	-Claro -Comprensible	
Satisfacción de los usuarios	Schmal (2016) define a la satisfacción del usuario como un proceso que la empresa adopta y la desarrolla en bien de ella, sucediendo en varias etapas, entre ellas	Se evalúa considerando las dimensiones: Rendimiento percibido, Expectativas y Niveles de satisfacción pertinentes que son aplicados mediante un cuestionario de tipo Likert.	Rendimiento percibido	-Impacto -Valoración	Ordinal
			Expectativa	-Experiencia -Comentario	
			Niveles de satisfacción	-Satisfacción en la percepción del servicio -Satisfacción de la información recibida -Recomendación	

Los autores de los libros que se utilizaron para la medición de la variable gestión de atención fueron: Franco (2018), García (2016) y Smith (2015); y para la variable satisfacción se utilizó a Schmal (2016), Kotler (2012), Vallejo (2018), Kotler y Armstrong (2015).

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

**Cuestionario de la variable: Gestión de atención**

Estimado(a) usuario:

Se le solicita su amplia colaboración. Marque con un aspa “X” la respuesta que considere conveniente, considerando las siguientes alternativas:

Escala de valoración:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE				
GESTIÓN DE ATENCIÓN			Escala valorativa					
			1	2	3	4	5	
<b>Confianza</b>								
1	El personal brinda confianza al momento de realizar la atención.							
2	El personal de la institución tiene la capacidad y conocimientos necesarios sobre la información solicitada.							
<b>Competencia</b>								
3	Se da información suficiente para resolver las dudas de los usuarios							
4	El personal de la institución tiene la paciencia y autocontrol necesario para ayudarlo en su solicitud.							
<b>Cortesía</b>								
5	Existe buen trato y comunicación asertiva al usuario							
6	La atención dentro de la institución por parte del personal es amable y cordial.							
<b>Agilidad</b>								
7	El personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas							
8	Percibe que los sistemas que usan en la UGEL03 le permiten ahorrar tiempo							
<b>Disponibilidad</b>								
9	En la UGEL03 tiene la seguridad de encontrar el tipo de material solicitado							
10	La institución cuenta con el personal profesional suficiente para realizar la atención de los usuarios.							
<b>Accesibilidad</b>								
11	Existe un procedimiento de atención al usuario desde el ingreso hasta el término de la consulta							
12	Se brinda información al usuario en plataformas virtuales							
<b>Capacidad de comunicación</b>								
13	La comunicación en mesa de partes es clara y precisa, cuando el especialista le da detalles de lo solicitado							
14	El especialista utiliza un lenguaje comprensible para responder sus preguntas rápidamente							



## Cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios

Estimado(a) usuario:

Se le solicita su amplia colaboración. Marque con un aspa "X" la respuesta que considere conveniente, considerando las siguientes alternativas:

Escala de valoración:

	(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE				
<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>					<b>Escala valorativa</b>				
					1	2	3	4	5
<b>Rendimiento percibido</b>									
1	Siente que después de su consulta, el personal de la UGEL03 se identificó con usted.								
2	Me siento conforme con el desempeño del personal de la UGEL03 al brindarme sus servicios.								
3	Percibe una excelente atención por parte de la institución de la UGEL03.								
4	Los resultados obtenidos de los servicios de atención de la UGEL03. son buenos y eficientes.								
<b>Las expectativas</b>									
5	Valoro la seguridad que me brinda el personal administrativo de la UGEL03, al ser atendido(a).								
6	Su interés en atenderse por el personal de la UGEL03 de la ciudad de Trujillo es favorable.								
7	El servicio que brinda la institución cumplió con mis necesidades y expectativas solicitadas.								
8	La UGEL03 cuenta con el personal capacitado para prestar el servicio que se me brinda.								
9	La UGEL03 conoce mis intereses y necesidades como usuario.								
<b>Niveles de satisfacción</b>									
10	Después de la consulta sobre las resoluciones, me siento insatisfecho(a) con la obtención de una mala información solicitada por los especialistas de la UGEL03								
11	Siento que la frecuencia de charlas educativas relacionadas con las normas institucionales mientras espero ser atendido me satisfacen.								
12	Recomiendo a otros usuarios la amabilidad que se da en la UGEL03 de la ciudad de Trujillo.								
13	La disposición del personal de la UGEL03 que me brinda el servicio es adecuada								
14	La comunicación entre el personal de la UGEL03 que me brindó el servicio es eficiente								

# Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Juez 1

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de medición de **Gestión de atención**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y apellidos del juez:</b>	Guisella B. Mosqueira Rodríguez	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (0)	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica (0)	Social (0)
	Educativa (0)	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de organizaciones	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (0)	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.  
3. **Datos de la escala:** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de medición de la gestión de atención</b>
<b>Autor:</b>	Dagelli Kaori Galdos Sanchez / Jesús Manuel Reyes Jiménez
<b>Procedencia:</b>	Trujillo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los usuarios de la Unidad de Gestión Local 03 – Trujillo, 2023
<b>Significación:</b>	La primera variable contiene 7 dimensiones, 11 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Gestión de atención

Capacidad de comunicación	(Crespo, R. O 2008) el logro de metas está estrechamente relacionado con la comunicación eficaz entre individuos, lo cual cultiva un entorno propicio para el rendimiento y es fundamental para alcanzar los objetivos. Una habilidad destacada de un comunicador competente abarca tanto la oratoria pública como la habilidad de escuchar de manera activa. Siendo medida con indicadores como directo, claro y comprensible.
---------------------------	---

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario de medición de Gestión de atención elaborado por Dagelli Kaori Galdos Sanchez, Jesús Manuel Reyes Jiménez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

- DEFINICIÓN CONCEPTUAL:** Rodríguez (2016) quien señala que la gestión de atención "constituye un proceso integrado por estrategias enfocadas a dar el soporte respectivo, a resolver incidentes y a fidelizar a los clientes".

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de atención	Confianza	(Pereda, 2010) se refiere a un conjunto de actitudes, deseos, creencias, emociones y expectativas que forman parte de nuestra presencia constante, tanto de manera implícita como explícita. Es un recurso valioso que está presente en diversas prácticas y teorías en nuestra vida cotidiana. Como indicador se considera: prestación del servicio.
	Competencia	(Rodríguez, J. 2016) las capacidades generales del gerente están influenciadas por factores como el tamaño de la empresa, sus recursos, sus actividades y la posición jerárquica del profesional en la organización.
	Cortesía	(Rodríguez, J. 2016) las organizaciones tanto públicas como privadas han dedicado esfuerzos para mejorar su servicio al cliente, algunas de ellas han creado ambientes agradables donde los clientes son recibidos con cortesía y donde el personal está disponible para brindar asesoramiento en sus compras.
	Agilidad	(Rodríguez, J. 2016) en situaciones óptimas, se logrará la ejecución de los planes previstos. La resolución de problemas se llevará a cabo de manera eficiente, siempre y cuando no se pierda tiempo en discusiones grupales. La calidad de las decisiones estará directamente relacionada con las capacidades y habilidades del líder.
	Disponibilidad	(Guadamillas, silvalla 2014) el aumento de opciones de conciliación laboral y familiar en la empresa podría tener un impacto positivo en la disminución del conflicto entre las responsabilidades laborales, familiares y los estudios, como lo han evaluado investigaciones anteriores sobre esta relación. Como indicador se considera la disponibilidad del servicio.
	Accesibilidad	(Fernández, P. E. 2021) es fundamental adquirir comprensión en cuanto al entorno, los destinatarios y las tecnologías que se usarán. Aunque algunas utilidades pueden asistir en abordar y potenciar la accesibilidad de nuestros sitios web, es esencial contar con un entendimiento teórico y evaluar las posibles soluciones. Siendo medida con indicadores como: facilidad de atención e información previa del servicio.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de atención

- Primera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la confianza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prestación del servicio	1. ¿El personal brinda confianza en el momento de atención?	3	3	4	

- Segunda dimensión: Competencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la competencia

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de conocimiento	2. ¿Se da información suficiente para resolver las dudas de los usuarios?	4	3	4	
Servicio de manera adecuada	3. ¿Se entrega oportuna mente los materiales a las instituciones educativas?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cortesía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la cortesía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento amable	4. ¿Existe buen trato y comunicación asertiva al usuario?	4	3	3	

- Cuarta dimensión: Agilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la agilidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolver dudas	5. ¿El personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?	4	4	3	
Registro de pedidos	6. ¿Percebe que los sistemas que usan en la UGEL 03 le permite ahorrar tiempo?	4	4	3	

- Quinta dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la disponibilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del servicio	7. ¿En la UGEL 03 tiene la seguridad de encontrar el tipo de material solicitado?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la accesibilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de atención	8. ¿Existe un procedimiento de atención al cliente desde el ingreso hasta el término de su consulta?	4	3	4	
Información previa del servicio	9. ¿Se brinda información al cliente en plataformas virtuales?	3	4	4	

- Séptima dimensión: Capacidad de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la capacidad de comunicación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claro	10. ¿La comunicación en mesa de partes es clara y precisa, el especialista le da detalles de lo solicitado?	4	3	3	
Comprensible	11. ¿El especialista utiliza un lenguaje comprensible para responder sus preguntas rápidamente?	4	4	4	

  
 Dra. Guisela B. Mosquera Rodríguez  
 BNI 16095897

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyttäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyttäs et al. (2003).  
 Ver: <https://www.revisiaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de medición de Satisfacción de los usuarios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Guisela B. Mosquera Rodríguez	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde	

#### 2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de medición de la satisfacción de los usuarios
Autor:	Dagelli Kaori Galdos Sanchez / Jesús Manuel Reyes Jiménez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los usuarios de la Unidad de Gestión Local 03 – Trujillo, 2023
Significación:	La segunda variable contiene 3 dimensiones, 7 indicadores y 7 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Satisfacción de los usuarios
- DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Schmal (2016) define a la satisfacción del usuario como un proceso que la empresa adopta y la desarrolla en bien de ella, sucediendo en varias etapas, entre ellas considerando la búsqueda que el individuo se sienta complacido de ver la eficiencia y eficacia que ha empleado.

Escala /ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido	(Schmal, R. 2016) procesos de atención al cliente durante periodos de alta demanda que resultaron en la reducción de los tiempos de espera de los clientes.
	Expectativa	(Belloso, R. 2016) los consumidores tienen la expectativa de que estas acciones satisfagan sus necesidades, por esa razón las organizaciones deben considerar una mejora continua de su filosofía del servicio ofrecido al cliente.
	Niveles de satisfacción	(Gualdón & Paipa, 2022) son un estímulo para continuar respaldando la gestión con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios, no solo en términos de calidad, sino también en cuanto a los tiempos de atención.

#### 1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario de medición de Satisfacción de los usuarios elaborado por Dagelli Kaori Galdos Sánchez, Jesús Manuel Reyes Jiménez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	2. Bajo Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	3. Moderado nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Bajo Nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Moderado nivel	

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Satisfacción de los usuarios

- Primera dimensión: **Rendimiento percibido**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra el rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Impacto	1. ¿Siente que después de su consulta, el personal de la UGEL03 se identificó con usted?	4	3	4	
Valoración	2. ¿Me siento conforme con el desempeño o del personal de la UGEL03 al brindarme sus servicios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Expectativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la expectativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/R recomendaciones
Experiencia	3. ¿Valoró la seguridad que me brinda el personal administrativo de la UGEL03, al ser atendido (a)?	4	3	3	
Comentarios	4. ¿Su interés en atenderse por el personal de la UGEL03 de la ciudad de Trujillo es favorable?	4	3	4	

- Tercera dimensión: **Niveles de satisfacción**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra el nivel de satisfacción.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Satisfacción en la percepción del servicio	5. ¿Después de la consulta sobre las resoluciones, me siento insatisfecho (a) con la obtención de una mala información solicitada por los especialistas de la UGEL03?	4	3	4	

Juez 2

### Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de medición de **Gestión de atención**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Miguel Elias Pinglo Bazán
Grado profesional:	M%\$ ( ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones, marketing
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de medición de la gestión de atención
Autor:	Dagelli Kaori Galdos Sanchez / Jesús Manuel Reyes Jiménez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los usuarios de la Unidad de Gestión Local 03 – Trujillo, 2023
Significación:	La primera variable contiene 7 dimensiones, 11 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

Satisfacción de la información recibida	6. ¿Siento que la frecuencia de charlas educativas relacionadas con las normas institucionales mientras espero ser atendido(a) me satisfacen?	4	4	4
Recomendación	7. ¿Recomienda a otros usuarios la amabilidad que se da en la UGEL03 de la ciudad de Trujillo?	4	3	4

Dra. Guisela B. Mosquera Rodríguez  
DNI 18095897

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkas et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkas et al. 2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

- Variable 1: Gestión de atención
- DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Rodríguez (2016) quien señala que la gestión de atención "constituye un proceso integrado por estrategias enfocadas a dar el soporte respectivo, a resolver incidentes y a fidelizar a los clientes".

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de atención	Confianza	(Pareda, 2010) se refiere a un conjunto de actitudes, deseos, creencias, emociones y expectativas que forman parte de nuestra presencia constante, tanto de manera implícita como explícita. Es un recurso valioso que está presente en diversas prácticas y teorías en nuestra vida cotidiana. Como indicador se considera: prestación del servicio.
	Competencia	(Rodríguez, J. 2016) las capacidades generales del gerente están influenciadas por factores como el tamaño de la empresa, sus recursos, sus actividades y la posición jerárquica del profesional en la organización.
	Cortesía	(Rodríguez, J. 2016) las organizaciones tanto públicas como privadas han dedicado esfuerzos para mejorar su servicio al cliente, algunas de ellas han creado ambientes agradables donde los clientes son recibidos con cortesía y donde el personal está disponible para brindar asesoramiento en sus compras.
	Agilidad	(Rodríguez, J. 2016) en situaciones óptimas, se logrará la ejecución de los planes previstos. La resolución de problemas se llevará a cabo de manera eficiente, siempre y cuando no se pierda tiempo en discusiones grupales. La calidad de las decisiones estará directamente relacionada con las capacidades y habilidades del líder.
	Disponibilidad	(Guadamillas, Silvalte 2014) el aumento de opciones de conciliación laboral y familiar en la empresa podría tener un impacto positivo en la disminución del conflicto entre las responsabilidades laborales, familiares y los estudios, como lo han evaluado investigaciones anteriores sobre esta relación. Como indicador se considera la disponibilidad del servicio.
	Accesibilidad	(Fernández, P. E. 2021) es fundamental adquirir comprensión en cuanto al entorno, los destinatarios y las tecnologías que se usarán. Aunque algunas utilidades pueden asistir en abordar y potenciar la accesibilidad de nuestros sitios web, es esencial contar con un entendimiento teórico y evaluar las posibles soluciones. Siendo medida con indicadores como: facilidad de atención e información previa del servicio.
	Capacidad de comunicación	(Crespo, R. O 2008) el logro de metas está estrechamente relacionado con la comunicación eficaz entre individuos, lo cual cultiva un entorno propicio para el rendimiento y es fundamental para alcanzar los objetivos. Una habilidad destacada de un comunicador competente abarca tanto la oratoria pública como la habilidad de escuchar de manera activa. Siendo medida con indicadores como directo, claro y comprensible.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario de medición de Gestión de atención elaborado por Dagelli Kaori Galdos Sanchez, Jesús Manuel Reyes Jiménez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de atención

- Primera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la confianza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Prestación del servicio	1. ¿El personal brinda confianza en el momento de atención?	4	4	4	
-------------------------	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Competencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la competencia

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de conocimiento	2. ¿Se da información suficiente para resolver las dudas de los usuarios?	4	4	4	
Servicio de manera adecuada	3. ¿Se entrega oportunamente los materiales a las instituciones educativas?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cortesía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la cortesía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento amable	4. ¿Existe buen trato y comunicación asertiva al usuario?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Agilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la agilidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolver dudas	5. ¿El personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?	4	4	4	

Registro de pedidos	6. ¿Percebe que los sistemas que usan en la UGEL 03 le permite ahorrar tiempo?	4	4	4	
---------------------	--	---	---	---	--

- Quinta dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la disponibilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del servicio	7. ¿En la UGEL 03 tiene la seguridad de encontrar el tipo de material solicitado?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la accesibilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de atención	8. ¿Existe un procedimiento de atención al cliente desde el ingreso hasta el término de su consulta?	4	4	4	
Información previa del servicio	9. ¿Se brinda información al cliente en plataformas virtuales?	4	4	4	

- Séptima dimensión: Capacidad de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la capacidad de comunicación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claro	10. ¿La comunicación en mesa de partes es clara y precisa, el especialista le da detalles de lo solicitado?	4	4	4	
Comprensible	11. ¿El especialista utiliza un lenguaje comprensible para responder sus preguntas rápidamente?	4	4	4	

  
Mg. Miguel Elias Prijo Bazán  
DNI N° 40717454

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:  
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McCulland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Lujkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).  
Ver: <https://www.revistaspaqos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

**Evaluación por juicio de expertos**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Nº062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de medición de Satisfacción de los usuarios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**6. Datos generales del juez**

<b>Nombres y apellidos del juez:</b>	<b>MMiguel Elías Pinglo Bazán</b>		
<b>Grado profesional:</b>	M%\$ ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( <input type="checkbox"/> )	Social ( <input type="checkbox"/> )	
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de organizaciones, marketing		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No corresponde		

**7. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**8. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de medición de la satisfacción de los usuarios</b>
<b>Autor:</b>	<b>Dagelli Kaori Galdos Sanchez / Jesús Manuel Reyes Jiménez</b>
<b>Procedencia:</b>	<b>Trujillo</b>
<b>Administración:</b>	<b>Presencial</b>
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<b>15 minutos</b>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	<b>A los usuarios de la Unidad de Gestión Local 03 – Trujillo, 2023</b>
<b>Significación:</b>	<b>La segunda variable contiene 3 dimensiones, 7 indicadores y 7 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</b>

**9. Soporte teórico**

- Variable 1: Satisfacción de los usuarios

- DEFINICIÓN CONCEPTUAL:** Schmal (2016) define a la satisfacción del usuario como un proceso que la empresa adopta y la desarrolla en bien de ella, sucediendo en varias etapas, entre ellas considerando la búsqueda que el individuo se sienta complacido de ver la eficiencia y eficacia que le empleado.

Escala /ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido	(Schmal, R. 2016) procesos de atención al cliente durante periodos de alta demanda que resultan en la reducción de los tiempos de espera de los clientes.
	Expectativa	(Beloso, R 2016) los consumidores tienen la expectativa de que estas acciones satisfagan o superen, por esa razón las organizaciones deben considerar una mejora continua de su filosofía del servicio ofrecido al cliente.
	Niveles de satisfacción	(Gutiérrez & Paipa, 2022) son un estímulo para continuar respaldando la gestión con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios, no solo en términos de calidad, sino también en cuanto a los tiempos de atención.

**1. Presentación de Instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario de medición de Satisfacción de los usuarios elaborado por Dagelli Kaori Galdos Sanchez, Jesús Manuel Reyes Jiménez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción de los usuarios

- Primera dimensión: Rendimiento percibido
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra el rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto	1. ¿Siente que después de su consulta, el personal de la UGEL03 se identificó con usted?	4	4	4	
	2. ¿Me siento conforme con el desempeño del personal de la UGEL03 al brindarme sus servicios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Expectativa
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la expectativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Experiencia	3. ¿Valoro la seguridad que me brinda el personal administrativo de la UGEL03, al ser atendido (a) ?	4	4	4	
Comentarios	4. ¿Su interés en atenderse por el personal de la UGEL03 de la ciudad de Trujillo es favorable?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Niveles de satisfacción
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra el nivel de satisfacción.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción en la percepción del servicio	5. ¿Después de la consulta sobre las resoluciones, me siento insatisfecho (a) con la obtención de una mala información solicitada por los especialistas de la UGEL03?	4	4	4	
	6. ¿Siento que la frecuencia de charlas educativas relacionadas con las normas institucional es mientras espero ser atendido(a) me satisfacen?	4	4	4	

Recomendación	¿Recomienda a otros usuarios la amabilidad que se da en la UGEL03 de la ciudad de Trujillo?	4	4	4
---------------	---	---	---	---

  
Mg. Miguel Elias Pinjelo Bazán  
DNI N° 40717454

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McCartney et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hukkanen et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuotila & Luukkonen, 1995, citados en Hykkas et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspanjios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

- DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Rodríguez (2016) quien señala que la gestión de atención "constituye un proceso integrado por estrategias enfocadas a dar el soporte respectivo, a resolver incidentes y a fidelizar a los clientes".

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de atención	Confianza	(Pareda, 2010) se refiere a un conjunto de actitudes, deseos, creencias, emociones y expectativas que forman parte de nuestra presencia constante, tanto de manera implícita como explícita. Es un recurso valioso que está presente en diversas prácticas y teorías en nuestra vida cotidiana. Como indicador se considera: prestación del servicio.
	Competencia	(Rodríguez, J. 2016) las capacidades generales del gerente están influenciadas por factores como el tamaño de la empresa, sus recursos, sus actividades y la posición jerárquica del profesional en la organización.
	Cortesía	(Rodríguez, J. 2016) las organizaciones tanto públicas como privadas han dedicado esfuerzos para mejorar su servicio al cliente, algunas de ellas han creado ambientes agradables donde los clientes son recibidos con cortesía y donde el personal está disponible para brindar asesoramiento en sus compras.
	Agilidad	(Rodríguez, J. 2016) en situaciones óptimas, se logrará la ejecución de los planes previstos. La resolución de problemas se llevará a cabo de manera eficiente, siempre y cuando no se pierda tiempo en discusiones grupales. La calidad de las decisiones estará directamente relacionada con las capacidades y habilidades del líder.
	Disponibilidad	(Guadamillas, silvate, 2014) el aumento de opciones de conciliación laboral y familiar en la empresa podría tener un impacto positivo en la disminución del conflicto entre las responsabilidades laborales, familiares y los estudios, como lo han evaluado investigaciones anteriores sobre esta relación. Como indicador se considera la disponibilidad del servicio.
	Accesibilidad	(Fernández, P. E. 2021) es fundamental adquirir comprensión en cuanto al entorno, los destinatarios y las tecnologías que se usarán. Aunque algunas utilidades pueden asistir en abordar y potenciar la accesibilidad de nuestros sitios web, es esencial contar con un entendimiento técnico y evaluar las posibles soluciones. Siendo medida con indicadores como: facilidad de atención e información previa del servicio.
	Capacidad de comunicación	(Crespo, R. O 2008) el logro de metas está estrechamente relacionado con la comunicación eficaz entre individuos, lo cual cultiva un entorno propicio para el rendimiento y es fundamental para alcanzar los objetivos. Una habilidad destacada de un comunicador competente abarca tanto la oratoria pública como la habilidad de escuchar de manera activa. Siendo medida con indicadores como directo, claro y comprensible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

Juez 3

### Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de medición de Gestión de atención. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ	
Grado profesional:	MBA (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones, marketing	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de medición de la gestión de atención
Autor:	Dagelli Kaori Galdos Sanchez / Jesús Manuel Reyes Jiménez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los usuarios de la Unidad de Gestión Local 03 – Trujillo, 2023
Significación:	La primera variable contiene 7 dimensiones, 11 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Gestión de atención

A continuación, le presentamos el cuestionario de medición de Gestión de atención elaborado por Dagelli Kaori Galdos Sanchez, Jesús Manuel Reyes Jiménez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de atención

- Primera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la confianza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prestación del servicio	1. ¿El personal brinda confianza en el momento de atención?	3	4	3	

- Segunda dimensión: **Competencia**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la competencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de conocimiento	2. ¿Se da información suficiente para resolver las dudas de los usuarios?	3	4	3	
Servicio de manera adecuada	3. ¿Se entrega oportunamente los materiales a las instituciones educativas?	4	4	3	

- Tercera dimensión: **Cortesía**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la cortesía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento amable	4. ¿Existe buen trato y comunicación asertiva al usuario?	3	4	3	

- Cuarta dimensión: **Agilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la agilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Resolver dudas	5. ¿El personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?	3	3	4	
Registro de pedidos	6. ¿Percebe que los sistemas que usan en la UGEL 03 le permite ahorrar tiempo?	4	4	4	

- Quinta dimensión: **Disponibilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la disponibilidad

+

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del servicio	7. ¿En la UGEL 03 tiene la seguridad de encontrar el tipo de material solicitado?	3	3	4	

- Sexta dimensión: **Accesibilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de atención	8. ¿Existe un procedimiento de atención al cliente desde el ingreso hasta el término de su consulta?	4	3	4	
Información previa del servicio	9. ¿Se brinda información al cliente en plataformas virtuales?	4	4	3	

- Séptima dimensión: **Capacidad de comunicación**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la capacidad de comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claro	10. ¿La comunicación en mesa de partes es clara y precisa, el especialista le da detalles de lo solicitado?	3	3	4	
Comprensible	11. ¿El especialista utiliza un lenguaje comprensible para responder sus preguntas rápidamente?	4	4	3	

## Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de medición de **Satisfacción de los usuarios**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombres y apellidos del juez:</b>	PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ		
<b>Grado profesional:</b>	MBA (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )	
	Educativa (X)	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de organizaciones, marketing		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No corresponde		

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de medición de la satisfacción de los usuarios
<b>Autor:</b>	Dagelli Kaori Galdos Sanchez / Jesús Manuel Reyes Jiménez
<b>Procedencia:</b>	Trujillo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los usuarios de la Unidad de Gestión Local 03 – Trujillo, 2023
<b>Significación:</b>	La segunda variable contiene 3 dimensiones, 7 indicadores y 7 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

9.

Soporte teórico

MBA. PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ

Firma del evaluador

DNI: 44852440

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McCarrland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revisiaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Variable 1: Satisfacción de los usuarios  
 DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Sagoaga (2016) define a la satisfacción del usuario como un proceso que la empresa adopta y la desarrolla en bien de ella, sucediendo en varias etapas, entre ellas considerando la búsqueda que el individuo se sienta complacido de ver la eficiencia y eficacia que ha empleado.

Escala /ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido	(Schmal, R. 2016) procesos de atención al cliente durante periodos de alta demanda que resultaron en la reducción de los tiempos de espera de los clientes.
	Expectativa	(Belloso, R. 2016) los consumidores tienen la expectativa de que estas acciones satisfagan necesidades, por esa razón las organizaciones deben considerar una mejora continua de su filosofía del servicio ofrecido al cliente.
	Niveles de satisfacción	(Gutiérrez & Paipa, 2022) son un estímulo para continuar respaldando la gestión con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios, no solo en términos de calidad, sino también en cuanto a los tiempos de atención.

1. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario de medición de Satisfacción de los usuarios elaborado por Dagoberto Gallo Sánchez, Jesús Manuel Reyes Jiménez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	3. ¿Valoro la seguridad que me brinda el personal administrativo de la UGEL03, al ser atendido (a)?	4	4	4	
Comentarios	4. ¿Su interés en atenderse por el personal de la UGEL03 de la ciudad de Trujillo es favorable?	3	4	4	

- Tercera dimensión: **Niveles de satisfacción**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra el nivel de satisfacción.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción en la percepción del servicio	5. ¿Después de la consulta sobre las resoluciones, me siento insatisfecho (a) con la obtención de una mala información solicitada por los especialistas de la UGEL03?	4	4	2	
Satisfacción de la información recibida	6. ¿Siento que la frecuencia de charlas educativas relacionadas con las normas institucionales mientras espero ser atendido (a) me satisfacen?	3	3	4	
Recomendación	7. ¿Recomiendo a otros usuarios la amabilidad que se da en la UGEL03	4	4	3	

Indicador que está midiendo.	acuerdo)		
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	
4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.		
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.	

es <u>decir</u> debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Satisfacción de los usuarios

- Primera dimensión: **Rendimiento percibido**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra el rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto	1. ¿Siente que después de su consulta, el personal de la UGEL03 se identificó con usted?	3	3	3	
Valoración	2. ¿Me siento conforme con el desempeño del personal de la UGEL03 al brindarme sus servicios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Expectativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en el que se encuentra la expectativa

	de la ciudad de Trujillo?				
--	---------------------------	--	--	--	--

MBA. PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ

Firma del evaluador

DNI: 44852440

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarrigland, et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyvriks et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Noutijainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyvriks et al. (2003).  
 Ver: <https://www.revistasoaocios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Variable Independiente: Gestión de atención

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El personal brinda confianza al momento de realizar la atención.	40.9667	60.585	0.000	0.853
2. El personal de la institución tiene la capacidad y conocimientos necesarios sobre la información solicitada.	41.3000	52.769	0.434	0.839
3. Se da información suficiente para resolver las dudas de los usuarios	42.5000	41.638	0.613	0.835
4. El personal de la institución tiene la paciencia y autocontrol necesario para ayudarlo en su solicitud.	42.0667	44.478	0.814	0.804
5. Existe buen trato y comunicación asertiva al usuario	40.9667	60.585	0.000	0.853
6. La atención dentro de la institución por parte del personal es amable y cordial.	42.7667	48.599	0.570	0.828
7. El personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas	41.2333	52.530	0.654	0.827
8. Percibe que los sistemas que usan en la UGEL03 le permiten ahorrar tiempo	40.9667	60.585	0.000	0.853
9. En la UGEL03 tiene la seguridad de encontrar el tipo de material solicitado	42.7667	48.599	0.570	0.828
10. La institución cuenta con el personal profesional suficiente para realizar la atención de los usuarios.	42.0667	44.478	0.814	0.804
11. Existe un procedimiento de atención al usuario desde el ingreso hasta el término de la consulta	40.9667	60.585	0.000	0.853
12. Se brinda información al usuario en plataformas virtuales	42.7667	48.599	0.570	0.828
13. La comunicación en mesa de partes es clara y precisa, cuando el especialista le da detalles de lo solicitado	41.2333	52.530	0.654	0.827
14. El especialista utiliza un lenguaje comprensible para responder sus preguntas rápidamente	42.0667	44.478	0.814	0.804

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	30

La validación por medio del estadístico de alfa de Cronbach permite señalar que los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento se encuentran dentro del rango aceptable según el  $\alpha = 0.845$ .

Variable dependiente: Satisfacción de usuarios

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Siente que después de su consulta, el personal de la UGEL03 se identificó con usted.	24.1000	31.886	0.711	0.903
2. Me siento conforme con el desempeño del personal de la UGEL03 al brindarme sus servicios.	25.6667	27.816	0.658	0.908
3. Percibe una excelente atención por parte de la institución de la UGEL03.	24.2667	29.030	0.761	0.894
4. Los resultados obtenidos de los servicios de atención de la UGEL03. son buenos y eficientes.	24.1333	31.775	0.666	0.905
5. Valoro la seguridad que me brinda el personal administrativo de la UGEL03, al ser atendido(a).	25.5000	26.948	0.755	0.895
6. Su interés en atenderse por el personal de la UGEL03 de la ciudad de Trujillo es favorable.	24.8667	26.947	0.828	0.886
7. El servicio que brinda la institución cumplió con mis necesidades y expectativas solicitadas.	25.6667	27.816	0.658	0.908
8. La UGEL03 cuenta con el personal capacitado para prestar el servicio que se me brinda.	24.2667	29.030	0.761	0.894
9. La UGEL03 conoce mis intereses y necesidades como usuario.	24.1333	31.775	0.666	0.905
10. Después de la consulta sobre las resoluciones, me siento insatisfecho(a) con la obtención de una mala información solicitada por los especialistas de la UGEL03	25.6667	27.816	0.658	0.908
11. Siento que la frecuencia de charlas educativas relacionadas con las normas institucionales mientras espero ser atendido me satisfacen.	24.2667	29.030	0.761	0.894
12. Recomiendo a otros usuarios la amabilidad que se da en la UGEL03 de la ciudad de Trujillo.	24.1333	31.775	0.666	0.905
13. La disposición del personal de la UGEL03 que me brinda el servicio es adecuada	25.6667	27.816	0.658	0.908
14. La comunicación entre el personal de la UGEL03 que me brindó el servicio es eficiente	24.2667	29.030	0.761	0.894

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	30

La validación por medio del estadístico de alfa de Cronbach permite señalar que los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento se encuentran dentro del rango elevado según el  $\alpha = 0.902$ .

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Título de la investigación: Gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024

Investigador (a) (es): Dagelli Kaori, Galdos Sanchez / Jesús Manuel, Reyes Jiménez

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Su problemática se encuentra ante una serie de desafíos relacionados con la satisfacción de los usuarios Se generará información novedosa sobre cuál es la relación existente entre gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024.

Se generará información novedosa sobre cuál es la relación existente entre gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo,2024.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Dagelli Kaori Galdos Sanchez / Jesús Manuel Reyes Jiménez] email [dgaldos@ucv.edu.pe](mailto:dgaldos@ucv.edu.pe) / [JreyesJ@ucvvirtual.edu.pe](mailto:JreyesJ@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Alva Morales Jenny email: [jalvam@ucv.edu.pe](mailto:jalvam@ucv.edu.pe).

## **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio | DAGELLI KAORI GALDOS SANCHEZ | TESIS COMPLETA\_PARA\_TRUNITIN\_GALDOS SANCHEZ\_RE... ?

**Resumen de coincidencias** ✕

# 15 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

15

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %	>
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>

**Universidad César Vallejo**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Gestión de atención y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 – Trujillo, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración de Empresas

**AUTORES:**  
Galdos Sanchez, Dagelli Kaori ([orcid.org/0000-0002-8221-4795](https://orcid.org/0000-0002-8221-4795))  
Reyes Jiménez, Jesús Manuel ([orcid.org/0000-0001-7591-8092](https://orcid.org/0000-0001-7591-8092))



## Anexo 7. Análisis complementario

Luego de haber resuelto la ecuación planteada:

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

Donde:

N = Tamaño de la población = 300

P = proporción de la variable de interés = 0.5 q = 1 – p q = 0.5

i = error muestral i = 0.05

Z  $\alpha$  = Valor correspondiente a la distribución de Gauss

Z  $\alpha$  = 1,96 para  $\alpha$ =0.05 (siendo  $\alpha$  el nivel de confianza elegido).

$$n = \frac{1.96 * 300 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(300 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 169$$

Se trabajó con 169 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 – Trujillo, 2024.

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20539858077
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 03 TRUJILLO NOROESTE	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: FRANCISCO JAVIER BENITES LUIS	DNI: 19671928

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°03 TRUJILLO, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos DAGELLI KAORI GALDOS SANCHEZ JESUS MANUEL REYES JIMENEZ	DNI: 74911779 70110201

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 19 de setiembre del 2023

Firma y sello:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en las proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en las anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 9. Base de datos (piloto)

Nº	GESTIÓN DE ATENCIÓN											SATISFACCION DEL USUARIO							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	1	1	5	4	4	5	4	1	1	1	5	4	4	5	4	1	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	1	1	5	4	4	5	4	1	1	1	5	4	4	5	4	1	
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
10	5	5	1	3	5	1	5	5	1	3	3	3	5	1	5	5	1	3	
11	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
14	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
15	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
16	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
17	5	1	4	3	5	1	4	5	1	3	3	3	5	1	4	5	1	3	
18	5	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	
19	5	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	
20	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
21	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
22	5	1	4	3	5	1	4	5	1	3	3	3	5	1	4	5	1	3	
23	5	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	
24	5	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	
25	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
26	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	3	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	
29	5	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	
30	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	

# Anexo 10. Base de datos (general)

N	GESTIÓN DE ATENCIÓN													
	Confianza		Competencia		Cortesía		Agilidad		Disponibilidad		Accesibilidad		Capacidad de Comunicación	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
2	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5
6	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
7	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4
8	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
9	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
13	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4
14	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
16	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
17	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
19	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
20	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4
21	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
23	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4
24	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3
25	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4
26	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
28	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
29	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3
31	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
32	3	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5
33	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3
34	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2
35	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
37	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
38	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
40	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3
41	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
42	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
43	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
44	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5
45	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5
46	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
47	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4
48	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
49	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
50	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
51	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3
52	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
53	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4
54	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
56	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
60	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4

61	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	3	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
63	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5
64	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4
65	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
66	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
68	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
69	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3
71	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
72	3	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5
73	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4
74	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	2
75	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
77	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
78	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
79	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
80	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3
81	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4
82	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
83	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5
84	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5
85	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5
86	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
87	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4
88	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
89	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3
90	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
91	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3
92	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
93	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4
94	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
96	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
100	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4
101	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	3	4
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
103	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5
104	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
105	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
106	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
108	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
109	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4
111	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
112	3	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5
113	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4
114	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2
115	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
117	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
118	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
119	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
120	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3

121	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
122	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
123	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5
124	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5
125	5	4	5	5	5	5	4							

61	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	3	4	5
62	3	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5
63	5	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4
64	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
65	3	4	4	4	3	3	5	5	5	1	4	5	5	5
66	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3
67	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
68	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
70	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
71	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
72	3	3	4	4	5	5	3	2	5	1	3	5	3	3
73	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
74	4	4	5	4	5	3	3	2	3	3	3	4	5	5
75	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5
76	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
78	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
79	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5
80	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
81	3	4	4	4	5	5	5	3	1	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
83	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5
84	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4
87	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4
88	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3
89	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3
90	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
91	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2
92	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5
93	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4
94	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
95	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5
96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4
99	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3
100	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5
101	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	3	4	5
102	3	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5
103	5	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4
104	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
105	3	4	4	4	3	3	5	5	5	1	4	5	5	5
106	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3
107	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
108	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
110	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
111	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
112	3	3	4	4	5	5	3	2	5	1	3	5	3	3
113	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
114	4	4	5	4	5	3	3	2	3	3	3	4	5	5
115	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5
116	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
117	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
118	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
119	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5
120	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
121	3	4	4	4	5	5	5	3	1	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
123	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5
124	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
127	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3
128	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
129	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	2	3
130	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
131	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3
132	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5
133	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4
134	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
135	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5
136	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4
138	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4
139	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3
140	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5
141	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	3	4	5
142	3	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5
143	5	5	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4
144	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
145	3	4	4	4	3	3	5	5	5	1	4	5	5	5
146	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3
147	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
148	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
149	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
150	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
151	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
152	3	3	4	4	5	5	5	3	2	5	1	3	5	3
153	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
154	4	4	5	4	5	3	3	2	3	3	3	3	4	5
155	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5
156	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
157	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
158	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
159	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5
160	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
161	3	4	4	4	5	5	5	5	3	1	4	4	4	4
162	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
163	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5
164	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
167	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4
168	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
169	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3

121	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	1	4	4	4
122	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
123	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5
124	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
127	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4
128	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
129	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	2	3
130	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
131	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3
132	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5
133	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4
134	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
135	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5
136	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4
138	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4
139	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3
140	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4				

Anexo 11. Ficha Técnica

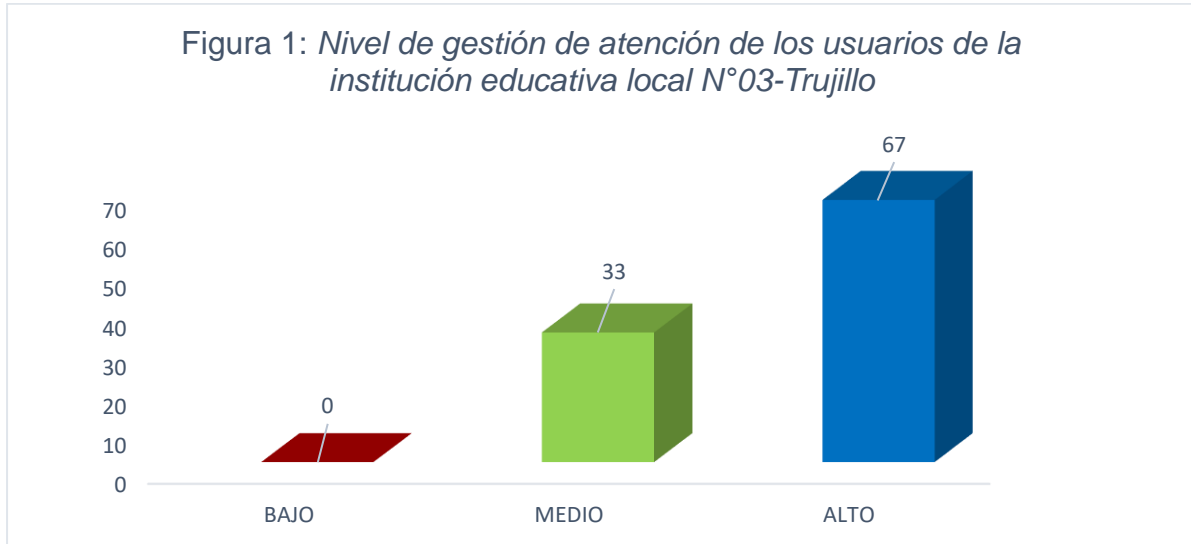
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor	De La Cruz Vicente, Claudia Alejandra (2018)
Adaptado por	Dagelli Kaori, Galdos Sanchez / Jesús Manuel, Reyes Jiménez
Ámbito de aplicación	Usuarios de la unidad de gestión educativa Local 03 en la ciudad de Trujillo 2023
País	Perú
Administración o aplicación del Instrumento	Individual
Dimensiones	Confianza
	Competencia
	Cortesía
	Agilidad
	Disponibilidad
	Accesibilidad
	Capacidad de comunicación
Evaluación	Con escala de likert: 1: totalmente en desacuerdo; 2: medianamente en desacuerdo; 3: en desacuerdo; 4: indiferente; 5: de acuerdo; 6: medianamente de acuerdo; 7: totalmente de acuerdo

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor	José de Jesús Huanes Siccha (2022)
Adaptado Por	Dagelli Kaori, Galdos Sanchez / Jesús Manuel, Reyes Jiménez
Ámbito De Aplicación	Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa  Local 03 en la ciudad de Trujillo 2023
País	Perú
Administración O Aplicación Del Instrumento	Individual
Dimensiones	Rendimiento percibido
	Expectativa
	Niveles de satisfacción
Evaluación	Con escala de Likert: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: Medianamente en desacuerdo; 3: En desacuerdo; 4: Indiferente; 5: De acuerdo; 6: Medianamente de acuerdo; 7: Totalmente de acuerdo

Anexo 12. Figuras descriptivas

**Figura 1**

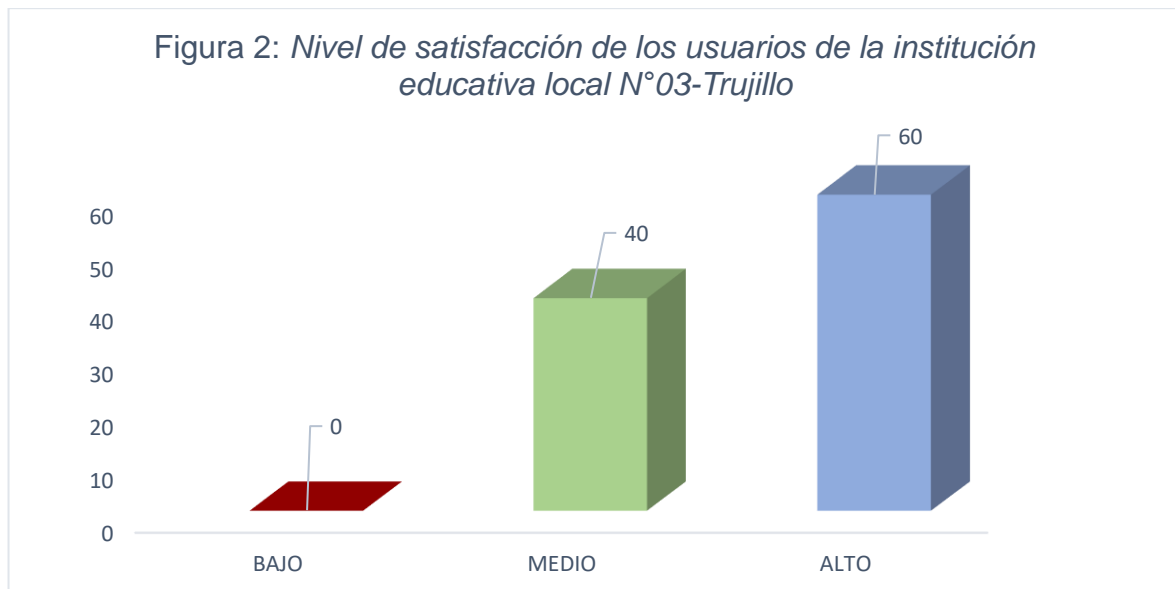
*Nivel de gestión de atención de los usuarios de la institución educativa local N°03-Trujillo*



Nota. Elaboración Propia.

**Figura 2**

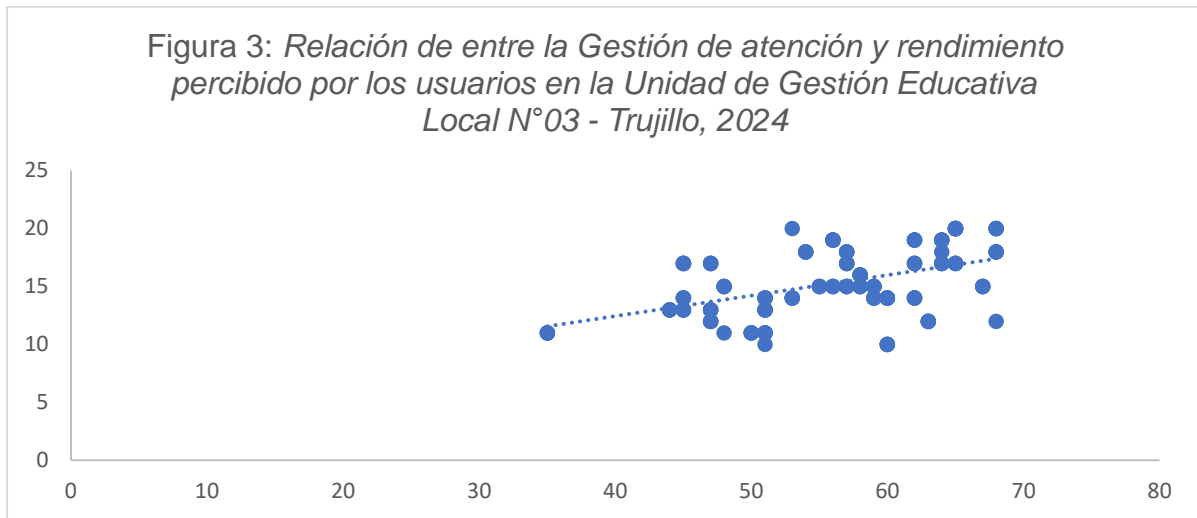
*Nivel de satisfacción de los usuarios de la institución educativa local N°03-Trujillo*





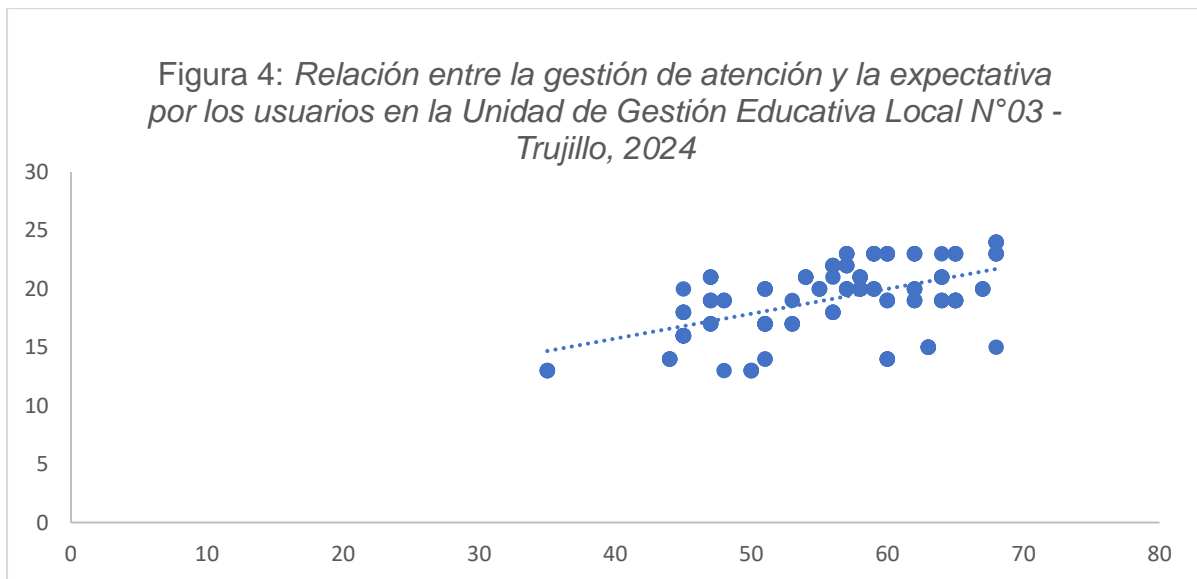
### Figura 3

Relación de entre la Gestión de atención y rendimiento percibido por los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024



### Figura 4

Relación entre la gestión de atención y la expectativa por los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 - Trujillo, 2024





Anexo 13. Fotos de aplicación del cuestionario.

