



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL  
Tarapoto, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Flores Paredes, Keila Karen (ORCID: 0000-0003-4483-7884)

**ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A mi familia por darme ánimo para poder terminar el proyecto que inicié, a mi madre por ser una gran mujer y la guía para no desfallecer.

Keila

## Agradecimiento

A los docentes que día a día, compartieron sus conocimientos, cuyas enseñanzas se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demostraron el amor por enseñar.

La autora

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Carátula.....   | i   |
| Dedicatoria .....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                      | iii |
| Índice de contenidos .....                                | iv  |
| Índice de tablas.....                                     | v   |
| Resumen .....   | vi  |
| Abstract.....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                    | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....                                    | 14  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                  | 14  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                 | 14  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                   | 15  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 15  |
| 3.5. Procedimientos.....                                  | 18  |
| 3.6. Métodos de análisis de datos .....                   | 18  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                | 19  |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 20  |
| V. DISCUSIÓN.....   | 23  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 26  |
| REFERENCIAS .....   | 28  |
| ANEXOS.....   | 31  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Análisis de Confiabilidad: Variable Dependiente.....                                    | 16 |
| Tabla 2 Análisis de confiabilidad: Satisfacción de los usuarios.....                            | 17 |
| Tabla 3 Nivel de gestión de calidad en la UGEL San Martín.....                                  | 19 |
| Tabla 4 Satisfacción de los usuarios de la UGEL San Martín.....                                 | 20 |
| Tabla 5. Correlación de las variables gestión de calidad y satisfacción de los<br>usuarios..... | 21 |

## Resumen

Dentro de la planeación de las instituciones, el concepto de gestionar la calidad ha tomado fuerza e importancia, pues permite implementar procesos y acciones que buscan evitar posibles errores. Esta investigación tiene como objetivo describir la gestión de calidad y su relación con la satisfacción de los usuarios en la UGEL Tarapoto, para lograrlo se tuvo que evaluar la simplificación de procesos, la reducción de trámites, el talento humano, así como la capacidad en respuesta. El tipo y diseño de la investigación es básica con un enfoque cuantitativo, tiene un diseño no experimental de corte transversal, en la investigación las variables no fueron manipuladas. Se utilizó la técnica de las encuestas diseñándose dos cuestionarios basados en las dos variables de estudio, sus dimensiones e indicadores, esto permitió lograr los objetivos de la investigación; Los resultados que se obtuvieron permitieron aceptar estadísticamente la hipótesis ( $H_0$ ), la correlación de Pearson presenta un valor de ,981 revelando la dependencia que existe entre las variables estudiadas.; así mismo, la correlación entre las variables es significativa en el nivel 0,01; lo que nos conlleva a determinar que la satisfacción de los usuarios está determinada por el nivel de gestión de calidad que tiene la UGEL San Martín en el año 2020.

Palabras clave: gestión de calidad, procesos, satisfacción.

## **Abstract**

Within the planning of institutions, the concept of managing quality has gained strength and importance, since it allows the implementation of processes and actions that seek to avoid possible errors. The objective of this research is to describe quality management and its relationship with user satisfaction at UGEL Tarapoto. To achieve this, it was necessary to evaluate the simplification of processes, the reduction of procedures, human talent, as well as the ability to respond. The type and design of the research is basic with a quantitative approach, it has a non-experimental cross-sectional design, in the research the variables were not manipulated. The survey technique was used, designing two questionnaires based on the two study variables, their dimensions and indicators, this allowed to achieve the research objectives; The results obtained allowed us to statistically accept the hypothesis (H<sub>g</sub>), the Pearson correlation presents a value of .981, revealing the dependence that exists between the variables studied. likewise, the correlation between the variables is significant at the 0.01 level; This leads us to determine that user satisfaction is determined by the level of quality management that UGEL San Martín has in 2020.

Keywords: quality management, processes, satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito internacional, las grandes organizaciones vienen implementando una gestión de calidad con el firme objetivo de asegurar la satisfacción de sus clientes. Cambiar esta forma de trabajo supone una reestructuración interna, las compañías y organizaciones presentaban serios problemas para poder estar a la vanguardia en cuanto a la satisfacción de sus consumidores, ya que eran conocidos por la demora en la elaboración y entrega de productos, tenían procesos innecesarios, existía mucha falta de coordinación operacional y sobre todo no había un enfoque de mejora continua.

En el ámbito nacional se ha reconocido que la ciudadanía exige un estado moderno que esté presto a brindar un servicio transformado, muchas instituciones del estado no tienen una cultura de gestión de calidad, es decir todavía se vive en una filosofía burocrática que entorpece la evolución de la institución pública; las instituciones en general, no iniciaron un proceso de cambio de gestión de calidad, no simplificación de procesos, siguen los trámites engorrosos, no cuenta con personal capacitado que aseguren un servicio de calidad. La calidad no es percibida en primer lugar por los usuarios, colaboradores como parte de una autoevaluación de la gestión de calidad implementada.

Esta gestión busca impactar en la satisfacción de los usuarios, sin embargo para asegurar esta finalidad es necesario implementar y evaluar ciertos factores que conducen a este fin; En primer lugar el servidor público cumple un rol muy importante por su trato profesional, al brindar servicio por cualquiera de los canales de comunicación, aquí es importante el profesionalismo, la empatía, igualdad al brindar servicio, conocimientos; es decir las instituciones públicas debe asegurar la capacitación del servidor público. La calidad de información brindada con un lenguaje sencillo y oportuno, preciso y claro, asegurar la fluidez y transparencia de la comunicación; sin embargo este escenario va más allá de brindar información, pues en esta circunstancia es vital saber escuchar lo que el usuario tiene que decir cuál sea el canal que utilice para comunicarse. El tiempo es un factor clave y de fácil percepción,



pues muchos lo relacionan con la calidad, entonces, debemos gestionar el tiempo que espera el ciudadano para ser atendido, hasta el tiempo en obtener resultado (producto o servicio), esto alcanza a la cantidad de veces que tuvo que acudir a la institución; es decir asegurar los plazos establecidos para la entrega del producto o servicio. La institución debe tener la capacidad de brindar una correcta entrega, aplicando procesos de manera oportuna y fácil, es decir los usuarios puedan seguir los pasos para realizar una determinada actividad. La facilidad que tienen los ciudadanos para acceder a los bienes o servicios públicos hacen referencia a la accesibilidad del servicio, para asegurar este factor es necesario contar con infraestructura adecuada, canales de atención implementados, así como la definición de horarios de atención (Presidencia del consejo de ministros, 2018).

En este contexto la UGEL San Martín no es ajena a estas exigencias, sin embargo, durante los últimos años la institución viene siendo cuestionada sobre la eficiencia de su gestión y ha experimentado constantes reclamos por los usuarios y las razones específicas son por el tiempo de atención, el tiempo de entrega de solicitudes, trámites innecesarios, así como el trato que reciben; en otras palabras el servicio que brindan a los usuarios es deficiente. Frente a esto se tomaron medidas para mejorar la gestión de la calidad, y estos estuvieron orientados a simplificar los procesos, a la reducción de trámites, a capacitar al recurso humano y a la capacidad de respuesta; estas medidas demandaron una inversión económica y de horas de dedicación del personal. Esta investigación es importante porque su principal producto es un análisis del grado de influencia de la gestión de calidad en los usuarios.

En consecuencia, si existe el interés de mejorar la gestión calidad en la UGEL San Martín y que los usuarios estén satisfechos por la calidad de la gestión que perciben; entonces, es necesario que el director adopte una actitud de liderazgo y encamine el cambio, la planificación y el soporte este definido y orientado a la satisfacción, que las operaciones estén controladas y bajo la filosofía de mejora continua.

De esta problemática nace el interés de investigar la influencia de una gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín en el año 2020.

Entonces, de lo mencionado, nos formulamos el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín?, así mismo nos formulamos los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión de calidad en la UGEL San Martín? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín?

Se justifica la investigación por los siguientes argumentos: Justificación por conveniencia, porque los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional me han permitido dar solución a un problema social a través de esta investigación y esto me permitirá obtener el grado de maestro en gestión pública.

Relevancia Social porque la investigación estuvo orientada a dar solución a un problema social enfocado en mejorar la satisfacción. Valor teórico porque la medición de la gestión de calidad permitirá aportar conceptos sobre la problemática. Es de implicancia práctica, ya que las conclusiones de esta investigación ayudarán a la mejora de la gestión de calidad. Utilidad metodológica ya que para realizar esta investigación se siguió una metodología científica y se apoyó en instrumentos para recolectar información.

Conociendo la problemática, nos vimos en la necesidad de trazarnos objetivos, entonces tenemos el objetivo general: Og. Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín; Así mismo para el logro del objetivo fue necesario establecer objetivos específicos:

Oe. 1. Identificar el nivel de la gestión de calidad en la UGEL San Martín, Oe. 2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín.

En consecuencia a esta problemática planteamos la siguiente hipótesis general. Hg. Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín, 2020; y las siguientes hipótesis específicas, H1: El nivel de la gestión de calidad en la UGEL San Martín es alta; H2: El nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín es alta.

## II. MARCO TEÓRICO

Para comprender la base científica de la investigación, compartiremos artículos científicos que permitirán dar consistencia a esta investigación. Dentro del contexto internacional, tenemos el caso de. Sánchez, L; Yépez, N y Pedroza A. (2019), *La relación entre gestión de la calidad total y gestión de la tecnología en empresas de manufactura.* (Artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de México, su investigación fue de tipo descriptiva, de diseño correlacional bivariado, con una población y muestra de 125 empresas, aplicó la técnica de encuestas y un instrumento (cuestionario), llegando a la siguiente conclusión. Es de mucha prontitud que en las gestiones se incorporen acciones que permitan a las empresas adaptarse a nuevos entornos y asumir los nuevos retos, estos nuevos tiempos exigen que se mejore la calidad de los productos y servicios, así como la rapidez de poder innovar. Estas acciones permitirán a las empresas desarrollar la competitividad y serán sostenibles dentro de una gestión de calidad siempre que constantemente se innove.

Rubén, A., Marcos, O., Gonzalo, C., Juan, Z. (2020), *Principios de gestión de calidad en estudios a distancia de universidades privadas.* (Artículo científico). Universidad de Zulia (LUZ), Venezuela. su investigación fue de tipo descriptiva, de diseño transaccional, con una población y muestra de 69 directivos, aplicó la técnica de encuestas y un cuestionario con 69 ítems, llegando a la siguiente conclusión: Al estandarizar procesos no debemos perder el horizonte de orientarlo al cliente, el rol de atender debe ser con profesionalismo y debe ser coherente con lo que solicitan, con responsabilidad, igualdad y ética para todos por igual; en cuanto a la formación y capacitación esta debe programarse en cada año sobre todo cuando existan cambios en la empresa, esto permitirá tener personal capacitado y a los nuevos ayudará a su rápida adaptación.

Paredes López, L.R., Curo Maquén, L.A., Carbajal Cornejo, K., Núñez Puse, S.M. (2019), *Gestión de calidad para la proyección social-cultural y extensión universitaria.* (Artículo científico). Universidad de Zulia (LUZ), Venezuela. Su

investigación fue de tipo propositiva no experimental, de corte transversal, con una población de 1926 alumnos y 176 docentes, aplicó la técnica de encuestas y instrumentos validados, llegando a la siguiente conclusión: que las instituciones cuando no tienen implementado una gestión de calidad, no pueden sistematizar los procesos, es por eso que se recomienda implementar un modelo de excelencia basado en principios, criterio que permiten su implementación en una primera fase. Esto permitirá mejorar las opiniones negativas que tiene la empresa en su exterior y reforzar la percepción y los comentarios negativos que puedan existir dentro de la empresa.

Bañales-Mallo, A., Aguirre-García, M.S., Santos-Vijande, M.L. (2019), *Dirección estratégica urbana, city marketing, gestión de calidad total y desarrollo económico local*. (Artículo científico). Universidad del país Vasco, Universidad de Oviedo, España. Su investigación fue de tipo cualitativa, de diseño metodológico, con una población y muestra 78 empresas, aplicó la técnica de encuestas y un cuestionario, llegando a la siguiente conclusión que,

Cuando los organismos son públicos la gestión se ve amenazada por dificultades muy particulares, una de ellas está relacionado al talento humano, intereses políticos, y esto se ve afectado porque los altos cargos públicos tienen conveniencia política, esto dificultad planificar compromisos a largos plazos.

Hernández, L., Alejandra, R., (2009), *Gestión de la calidad y gestión del conocimiento*. (Artículo científico). Instituto Nacional de Investigaciones en Metrología, Cuba. Su investigación fue de tipo descriptiva, de diseño correlacional, con una población y muestra de 126 empleados, aplicó la técnica de encuestas y 2 instrumentos (cuestionarios), llegando a la siguiente conclusión, cuando se cumple con los requisitos que son exigidas por una ISO 9001, las empresas tienden a convertirse en instituciones modernas y capaces y esto se ve logrado gracias al enfoque entre los tres niveles, dentro y fuera de la institución.

Arraut, LC., (2010). *La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. (Artículo científico). Revista EAN, Bogotá-Colombia. Su investigación fue de tipo descriptiva explicativa, de diseño correlacional, con una población de 42 empresas del sector petroquímico, plástico, aplicó la técnica de encuestas y un cuestionario, llegando a la siguiente conclusión. Una organización se moderniza para beneficiar su capacidad de producción y ser competente con las nuevas exigencias del mercado. Un Sistema de gestión de calidad ayuda a modernizar los procesos y el funcionamiento, impactando en todos los ámbitos de la organización hasta llegar a la satisfacción de los clientes y de los propios empleados.

Chacón, J., Rugel, Susana., (2018), *Teorías, Modelos y sistemas de Gestión de Calidad*. (Artículo científico). Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Ecuador. La investigación fue de tipo descriptivo, revisión sistemática de diseño no experimental, se revisaron 4 modelos de gestión de calidad. Al final de la revisión sistémica, se concluye que: Cuando el cliente recibe un producto o servicio que ha cumplido con lo que esperaba, naturalmente el cliente percibe una satisfacción que durará en el tiempo porque está satisfecho con lo que recibió y será fiel a la empresa. Debe establecerse una cultura de calidad en toda la organización, que busque siempre la excelencia, es decir que su fin no sea cumplir con una norma ISO, sino que el impacto de esta cultura debe verse reflejado en la mejora de la productividad, crecimiento rentable y que asegure una empresa sostenible con responsabilidad ambiental.

Dentro del contexto nacional encontramos investigaciones como:

Lizarzaburu, E., (2015), *La gestión de la calidad en el Perú: un estudio de la norma ISO 9001, beneficios*. (Artículo científico). Universidad del Rosario, Colombia. Investigación fue de tipo descriptiva, de diseño descriptivo explicativo, con una población, aplicó la técnica de análisis documental y una guía de análisis documental, llegando a la siguiente conclusión: un sistema de gestión de calidad implantado beneficia mejorando continuamente la producción de productos y

servicios de calidad. Se obtiene mejoras en la atención a los clientes, asegurando un trato amable y oportuno de acuerdo a lo que el cliente busca o necesita; también podemos mencionar que el trabajo se torna más transparente permitiendo cumplir con los objetivos. Otro beneficio importante es la mejora del trabajo en equipo, con una claridad en los procesos el trabajo se vuelve más fácil y claro, con responsabilidades definidas y compartidas se asegura una armonía dentro de la organización, esto mejora la capacidad de respuesta en rapidez y confiabilidad, indicadores que ayudan a percibir una satisfacción en el producto o servicio.

Salvatierra, M., Sarmiento, P., Flores A., Morales, M. (2017), *Calidad en el sector financiero en el departamento de Ayacucho*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. La investigación fue de tipo cuantitativa de diseño no experimental de alcance correlacional, la población fue de 62 empleados y la muestra de 54. Se utilizó la encuesta como instrumento y se concluye que, la formación de equipos de trabajo permite ver el problema desde varias escenarios, ayudando a plantear mejores soluciones y evitar que vuelva a suceder; se plantea alternativas para su control y prevención como alternativa de mejorar continuamente. Sin embargo es necesario mencionar que se debe proveer de los recursos que ayuden a realizar este trabajo en todos los niveles de la empresa. Los trabajos se deben realizar con la estrategia de grupos de calidad. El nivel de cumplimiento y logro de la satisfacción de usuarios, podría concluirse que: es de mucha importancia para las empresas poder establecer procesos para la obtención de información de sus clientes; Así mismo, aplicar cada cierto periodo encuestas para medir la satisfacción de clientes. Se debe prestar un cuidado con las quejas y recomendaciones que nuestros clientes manifiestan hacia nosotros, esto permitirá conocer lo que buscan percibir de nuestro producto o servicio.

Entonces para realizar esta investigación es necesario recurrir a teorías definidas por especialistas, y empezaremos por:

Calidad. Si un servicio o un objeto tienen características propias que cumplen con las expectativas esperadas, entonces podemos decir que es un objeto o servicio de calidad (ISO, 2015).

Para la Real Academia Española, un objeto es apreciado de calidad por el conjunto de atributos que tiene. Para, Juran et al. (1996), la calidad se divide en dos niveles, primero, un producto es de calidad cuando cumple con características y esto lo hace de mucho agrado y deseo; el segundo nivel define a la calidad como la excelencia, y esto se logra con mayor inversión, es decir aquí se sobre pasa las expectativas sobre un producto o servicio.

“La calidad nace del latín (qualitas), cuando se traduce al idioma francés se entiendo como “qualité” que hace referencia a la cualidad, al traducirla al idioma español se le conoce como calidad; de tal manera que define calidad como la agrupación de cualidades que cumple un objeto o servicio y la hace diferenciar del resto” (Lalande, 1966).

Al respecto, Alcalde (2009), menciona: “Para lograr calidad, previamente se tiene que realizar el diseño, producirlo y realizar el ofrecimiento del producto y servicio de manera sutil que satisfaga las necesidades de los clientes” (p.6).

Para, Cuatrecasas (2012), sostiene que: “Un producto o servicio es de calidad gracias a sus características, esto logra satisfacer a los clientes de acuerdo a las necesidades que tienen. En la actualidad este concepto es aplicado en las empresas y es considerado como estrategia clave para lograr ser competitivos brindando un servicio al cliente de calidad con capacidad de respuesta” (p. 575).

Evolución de la calidad: Desde sus orígenes la conceptualización de la calidad ha recorrido un proceso evolutivo, que logro refinar y expandir los objetivos apuntando hacia la satisfacción plena de aquellas expectativas exigidas por los usuarios internos, externos, así como de los consumidores. (Alcalde, 2008, p. 25)

Cuando hablamos de calidad no podemos dejar de mencionar a la Organización Internacional de Estandarización (ISO), organización que realiza la

estandarización de normas internacionales que permiten asegurar el logro de la calidad. La familia de la ISO es amplia sin embargo para esta investigación nos enfocaremos en la ISO 9001 ya que esta norma nos describe los requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad que puede implementarse en cualquier institución sea pública o privada que necesiten brindar productos o servicios de calidad cumpliendo todos los requerimientos de los usuarios/clientes. Esta norma tiene como fin lograr la satisfacción de los clientes/usuarios. (Lizarzaburu, 2015). Según el Comité Técnico ISO/TC 176 (2018) los requisitos se implementan cuando una organización quiere realizar lo siguiente: Primero, Demostrar que tiene la capacidad de desarrollar productos de calidad que satisfacen a los clientes, atendiendo a las normas legales y reglamentarias. Segundo, Cuándo necesita elevar los índices de satisfacción de sus clientes. (Comité Técnico ISO/TC, 2008).

Respecto a la variable **Gestión de calidad**. Un buen enfoque es centrar la gestión en el problema y situaciones de riesgo de la organización; el enfoque no es único para mejorar la calidad. (Salazar y García, 1996, p.14).

La ISO tiene definido en su Norma Internacional ISO 9001:2015, la estructura que debe ser implementado por una organización, y esto define las dimensiones de esta investigación: Liderazgo, planificación, soporte, operación, mejoras.

Respecto a la dimensión **liderazgo**: Esta dimensión mide el liderazgo que asume la dirección con la gestión de calidad, define y mide las responsabilidades de una manera directa, clara con precisión, es decir sin ambigüedades. Para, Camisón et al. (2006). Al enfocar la gestión de la calidad, la extensión de las responsabilidades es para todos los niveles de la organización, sin embargo, hay una mayor responsabilidad para la dirección; es decir la dirección mandará los niveles de calidad por cumplir en toda la institución, se prioriza la participación del equipo directivo.

Los líderes deben a través de sus habilidades y sus destrezas influir y persuadir a los colaboradores estableciendo el mando y control; el rol que debe adoptar un



líder en etapas de cambio organizacional y cultural hacia una gestión de calidad, es la de establecer las sendas, identificar y controlar la resistencia a los cambios y la aceptación de las responsabilidades, asegurar que los colaboradores tengan el compromiso a través de la transferencia de conocimientos. (Camisón et al., 2006).

Respecto a la dimensión **planificación**, Es vital que la alta dirección asegure el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por la ISO 9001, la integridad de la Gestión de calidad debe asegurarse cuando está en la etapa de planificación e implementación. (Lizarzaburu, 2015). Para el Comité Técnico IDO/TC 176 (2018) cuando se planea el producto se debe incluir todos los elementos necesarios su elaboración y esta debe tener como base los requisitos de los clientes. De la Parra (2004) especifica que: “En la planificación se definen los objetivos, así como las mejores estrategias para sus logros” (p. 38). Para Nazario y Gómez (2006) planificar es: “Establecer objetivos y los métodos que permitirán alcanzarlos”. Una definición más detallada lo sostienen Pérez y Múnera (2007) explican que: “Primero se tiene que definir el plan así como las metas de la organización; a dónde quiere llegar a unos años. Definido los objetivos, se debe realizar un diagnóstico situacional para saber cómo está la organización, que defectos tiene y en que se debe mejorar de ser necesario, identificando su problemática de manera clara y precisa y el impacto que tendrá su solución” (p. 50). Una manera técnica de abordar la planeación lo definen Miranda, chamorro y Rubio (2007) y explican que planear significa: “El problema se tiene que individualizar, analizarlos para la recolección de datos, analizar la relación de las causas y efectos para poder establecer hipótesis” (p. 35). Así mismo, es importante que las instituciones definan políticas de calidad y objetivos de calidad para promover un enfoque basado en procesos y una base en el manejo de riesgos

En cuanto a la dimensión **soporte**: Según, la ISO (2015) menciona que una gestión de calidad ayuda a gestionar la administración de la organización, así como la capacidad de los trabajadores para el logro de los objetivos. Facilitar la

comunicación y preparar los canales con los responsables e influir en los trabajadores un compromiso con el logro de metas que tiene la institución. Esta dimensión evalúa los métodos implementados deben encaminar a la realización de un buen trabajo; es decir la mejora continua que plantea la institución debe tener un soporte planificado. (Chong, 2018).

En cuanto a la dimensión **operación**: esta dimensión mide la realización de los procesos que permiten la realización del producto/servicio, es decir, aquí se realizan todas las funciones que se aplican para lograr la calidad, hasta la adquisición del cliente. Se especifica todos los cuidados que se tienen con el producto o servicios durante su realización, así como la contingencia frente a cualquier incidente durante su realización. (Sánchez y Maldonado, 2019). Las instituciones deben analizar, diseñar e implementar procesos y ponerlos dentro del alcance del SGC, definir su secuencia de interacción entre los procesos, declarar los métodos para realizar el seguimiento, la medición, presentación de resultados y analizarlos. (Álvarez, 2017)

Al respecto la dimensión de **mejoras**, radica en las correcciones y no conformidades que la gestión de calidad debe controlar para evitar errores en los procesos. Su abordaje inicia desde su detección hasta identificar lo que se debe corregir. La técnica de mejora continua se aplica para el mejoramiento de las debilidades, así como asegurar las fortalezas de la organización. Con el mejoramiento continuo logramos elevar la productividad y competitividad de la institución en su rubro o mercado. Es decir las instituciones deben monitorear a través de auditorías los procesos que se han implementado a fin de corregirse o mejorar. (Zuazo, Silva, Villanueva, 2015)

Respecto a la **variable Satisfacción**, Yamamoto (2012) menciona que se entiende como satisfacción cuando se recibe lo que realmente se esperaba recibir. Las instituciones gestionan hoy en día el talento humano hasta la percepción de su satisfacción; las instituciones realizan una inversión de recursos con el objetivo principal de asegurar la satisfacción. Así mismo, según Chacón

(2016) actualmente el resultado de los estudios nos enseña que en las organizaciones un factor importante de mucha importancia es asegurar la satisfacción y que está relacionada con la gestión organizacional y de su talento humano; esto origina un aumento de la productividad y rentabilidad.

Al respecto de la dimensión **comunicación**, La ISO 9001 (2008), Es un aspecto importante donde los directivos deben asegurar que se logre la implementación de procesos de comunicación que son vitales para un trabajo coordinado en la empresa y esta asegure la eficacia de la gestión de calidad.

Respecto a la dimensión **fiabilidad**, y se le define como aquella habilidad que tiene un individuo o empresa para brindar un servicio esperado y prometido con cero errores. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, p. 13). Se brinda fiabilidad cuando se tiene la capacidad para brindar una atención siempre con confiabilidad y mucho cuidado. (Requena y serrano, 2010). Para finalizar, aseguramos una fiabilidad cuando tenemos la capacidad para realizar un servicio prometido de manera precisa y confiable, donde se asegura su aceptación, la institución a través de la fiabilidad cumple lo ofrecido a través de la prestación, solución de problemas; brindando confianza hasta llegar a la credibilidad de sus usuarios. (Redhead, 2013).

La **capacidad de respuesta**, es una dimensión que consiste en la acción de ayudar para satisfacer las exigencias o necesidades de los usuarios, con rapidez y eficiencia para cumplir con sus exigencias. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2013), conocida como la habilidad de dar una respuesta auxiliar de los consumidores, ofreciéndoles una atención rápida y oportuna. Requena y serrano (2010) manifiestan que es el intento de ayudar a los usuarios (consumidores) a través de la atención inmediata. También es entendido como la capacidad que tiene una persona para dar respuesta frente a una solicitud de servicio, es decir se mide la inmediatez de la respuesta. (Carballo y otros, 2016). Esta capacidad es percibida cuando se tiene una capacidad para responder a los clientes mediante un apoyo a sus requerimientos o consultas y esto debe hacerse de

manera rápida. (Zeithaml, 2003). Esta dimensión es importante porque mide la valoración que tiene la empresa con los usuarios, es por eso que la empresa debe contar con una capacidad de rápida para dar respuesta y a su vez garantizar un servicio bueno, rápido y sobre todo de calidad. (Saleh, 2016).

### III. METODOLOGÍA

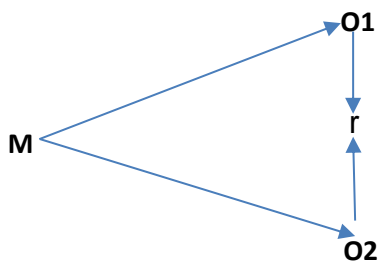
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo

Fue de tipo básica, con la ayuda de la estadística se procesó los datos recolectados y esta se presentó en figuras y tablas. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

##### Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental de alcance correlacional, descriptivo explicativo y de corte transversal. Se buscó describir la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la UGEL San Martín, las variables solo fueron observadas en el lugar donde ocurren los fenómenos, es decir no fueron manipuladas. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Se recolectó datos en un solo tiempo por única vez.



|     |   |  |
|-----|---|--|
| M   | : | Muestra  |
| Ob1 | : | Observación de variable Gestión de calidad       |
| Ob2 | : | Observación de variable Satisfacción de usuarios |
| R   | : | Relación entre variables                         |

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de calidad

Variable 2: Satisfacción de usuarios

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

La población objeto de estudio, estuvo conformada por 43 docentes especialistas en el área de gestión pedagógica de la UGEL San Martín, en el periodo 2020.

#### **Criterios de selección**

Se incluyeron solo a los docentes especialistas en el área de gestión pedagógica de la UGEL San Martín; entonces se excluyeron a docentes que no eran especialistas en dicha área.

#### **Muestra:**

La muestra del estudio estuvo conformada por los 43 docentes especialistas en el área de gestión pedagógica de la UGEL San Martín en el periodo 2020.

#### **Muestreo:**

Debido a las condiciones de la investigación de la población y la muestra, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, debido a que el investigador tomó como referencia el periodo 2020 para el análisis de sus datos.

#### **Unidad de análisis:**

Estuvo conformada solo por docentes especialistas en el área de gestión pedagógica de la UGEL San Martín

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se aplicó la recolección de datos, para esto se utilizó la técnica de las encuestas. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Siendo el instrumento empleado el cuestionario, con el propósito de establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL- San Martín, 2020.

## Instrumentos

Se utilizó el cuestionario como instrumento, este documento fue estructurado teniendo en cuenta las dimensiones y los indicadores de cada variable (Casas, 2013, p.26).

El instrumento que nos permitió conocer el nivel de la Gestión de calidad tuvo como base a la Norma ISO 9001 versión 2015, lográndose diseñar un cuestionario con 14 preguntas y se agruparon en cinco (5) dimensiones, cada pregunta empleó una escala ordinal.

Para el segundo instrumento para el nivel de satisfacción, se diseñó a partir de la investigación de Saldaña, G. (2019), el cuestionario elaborado tiene 10 preguntas agrupadas en tres (3) dimensiones y cada pregunta tiene una valoración en escala de Likert.

| Variable                 | Técnica  | Instrumento  | Fuente                                     | Informante |
|--------------------------|----------|--------------|--|------------|
| Gestión de Calidad       | Encuesta | Cuestionario | ISO 9001:2015                              | Docentes   |
| Satisfacción de usuarios | Encuesta | Cuestionario | A partir del trabajo de. Saldaña, G (2019) | Docentes   |

**Fuente:** Elaboración propia.

## Validez

Para la validar se recurrió al juicio de expertos, el cuestionario que hace referencia a la variable independiente gestión de calidad y el cuestionario que permite medir el nivel de la satisfacción se validaron por el juicio de tres (3) expertos.

| Variable                        | N° | Especialidad | Promedio de calidez | Opinión del experto                    |
|---------------------------------|----|--------------|---------------------|--|
| <b>Gestión de calidad</b>       | 1  | Ingeniero    | 4,8                 | Válido para uso                        |
|                                 | 2  | Ingeniero    | 4,6                 | Válido                                 |
|                                 | 3  | Metodólogo   | 4,6                 | El instrumento es aplicable            |
| <b>Satisfacción de usuarios</b> | 1  | Ingeniero    | 4,7                 | Válido para uso                        |
|                                 | 2  | Ingeniero    | 4,7                 | Válido                                 |
|                                 | 3  | Metodólogo   | 4,6                 | El instrumento procede a su aplicación |

### Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad las variables pasaron por la prueba de alfa de Cronbach, calculo que se realizó utilizando el software SPSS v.22.

*Tabla 1*

*Análisis de Confiabilidad: Variable Dependiente (Gestión de calidad)*

| Resumen de procesamiento de casos |                       |    |       |  |
|-----------------------------------|-----------------------|----|-------|--|
|                                   |                       | N  | %     |  |
| <b>Casos</b>                      | Válido                | 43 | 100,0 |  |
|                                   | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |  |
|                                   | Total                 | 43 | 100,0 |  |

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

| Estadísticas de fiabilidad |   |                |
|----------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach           | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,812                       | ,813  | 14             |



Tabla 2

Análisis de confiabilidad: Satisfacción de los usuarios

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 43 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 43 | 100,0 |

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

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |   |                |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,876                              | ,878  | 10             |

### 3.5. Procedimientos

Se desarrolló una evaluación a los docentes especialistas con la autorización del director de la UGEL San Martín, para esta evaluación se aplicó dos cuestionarios, uno que permitió conocer el nivel de la gestión de calidad; el segundo cuestionario permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Con la ayuda del programa informático conocido como SPSS versión 22, se procesaron todos los datos obtenidos al aplicar las encuestas. Se realizó un análisis de frecuencias, de tal manera que nos facilitó plasmar los resultados en figuras estadísticas, esto permitió observar cada una de las variables, así como sus dimensiones.

Para la presentación de la información obtenida, se presentó en tablas y figuras estadísticas, estos estuvieron alineados a los objetivos y dimensiones de cada variable, las figuras fueron elegidas para una mejor comprensión de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para este apartado, principalmente, se sustentó en lineamientos de alcance internacional de investigación, por lo que se consideró guardar el respeto a los participantes que de manera directa o indirecta realizaron aportes de forma voluntaria sin ser sometidos o condicionados, se respetó el principio ético de cada participante, además, los resultados que obtuvo en la investigación se proporcionaron a la institución para que se consideren los aportes con el fin de mejorar la gestión de la calidad, finalmente, el proceso de investigación realizada, se desarrolló guardando la integridad científica, exclusivamente para satisfacer las necesidades académicas, abordándose con responsabilidad todas las etapas de la investigación, garantizando la veracidad de los resultados obtenidos.

#### IV. RESULTADOS

##### Nivel descriptivo.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión de calidad en la UGEL San Martín en el periodo 2020; para medir el nivel de la variable, primero presentamos los resultados de las 5 dimensiones que la componen:

##### 4.1. Nivel de gestión Calidad en la UGEL San Martín, 2020.

Tabla 3

*Nivel de gestión de la calidad en la UGEL San Martín, 2020.*

| Valores    | Intervalos | f   | %    |
|------------|------------|-----|------|
| Adecuada   | 11 - 40    | 321 | 53%  |
| Regular    | 7 - 10     | 233 | 39%  |
| Inadecuada | 3 - 6      | 4   | 8%   |
| TOTAL      |            | 602 | 100% |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 43 docentes especialistas.

##### Interpretación:

En la tabla 1 podemos apreciar los resultados de la evaluación de la variable Gestión de la calidad, donde en promedio, el 53% manifestaron que la gestión de calidad es adecuada, el 39% manifestaron que la gestión de calidad es regular; sin embargo, solo el 8% manifestaron que la gestión de calidad es inadecuada.

##### Contrastación de hipótesis.

Con los resultados de la evaluación aceptamos la hipótesis (*H1. “El nivel de la gestión de calidad en la UGEL San Martín es alta.”*); Se aprecia los resultados de la evaluación del nivel de la gestión de calidad, y los resultados nos indican que la gestión de la calidad es adecuada.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín; para medir la satisfacción de los usuarios, primero presentamos los resultados de las 3 dimensiones que la componen:

#### 4.2. Nivel satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín, 2020

Tabla 4

*Satisfacción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2020.*

| Valores | Intervalos | f   | %    |
|---------|------------|-----|------|
| Alta    | 11 - 40    | 61  | 47%  |
| Media   | 7 - 10     | 47  | 37%  |
| Baja    | 3 - 6      | 21  | 16%  |
| TOTAL   |            | 129 | 100% |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a 43 docentes especialistas.

#### **Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 2 podemos apreciar que, respecto a la satisfacción de los usuarios de la UGEL San Martín, del total de encuestados, en promedio, el 47% manifestaron que la satisfacción es alta, el 37% manifestaron que la satisfacción es media; solo el 16% manifestaron que la satisfacción es baja.

#### **Contrastación de hipótesis.**

Entonces aceptamos la hipótesis (H2. “El nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín es alta.”); si bien es cierto, existe un 36,4% que manifestaron que la satisfacción es media, sin embargo, está encaminado al nivel alta.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín, 2020.

Se recurrió al cálculo estadístico de Pearson, con una confiabilidad de 95%, obteniéndose la siguiente hipótesis.

Hg: Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín, 2020.

#### 4.3. Correlación entre gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín año 2020.

*Tabla 5*

*Correlación de las variables gestión de calidad y satisfacción de los usuarios, 2020.*

|    |                        | Correlaciones |        |
|----|------------------------|---------------|--------|
|    |                        | Vi            | Vd     |
| Vi | Correlación de Pearson | 1             | ,981** |
|    | Sig. (bilateral)       |               | ,000   |
|    | N                      | 43            | 43     |
| Vd | Correlación de Pearson | ,981**        | 1      |
|    | Sig. (bilateral)       | ,000          |        |
|    | N                      | 43            | 43     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la tabla 3, se aprecia **el valor de Pearson de (.981)**, tanto para la variable independiente y dependiente.

#### **Contrastación de hipótesis.**

Entonces aceptamos estadísticamente la hipótesis (Hg), la correlación de Pearson presenta un valor de ,981 que afirma la vinculación fuerte entre las dos variables; así mismo, la correlación entre las variables es significativa en el nivel 0,01; lo que nos conlleva a determinar que la satisfacción de los usuarios está determinada por el nivel de gestión de calidad que tiene la UGEL San Martín en el año 2020.

## V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, la investigación evidencia una relación existente entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL- San Martín 2020, como resultado de la correlación de Pearson presenta un valor de ,981 que afirma la vinculación fuerte entre las dos variables; así mismo, la correlación entre las variables es significativa en el nivel 0,01; lo que nos conlleva a determinar que la satisfacción de los usuarios está determinada por el nivel de gestión de calidad que tiene la UGEL San Martín, debido al liderazgo que ha tomado la alta dirección, así como la planificación y el soporte que se brinda y que se ejecuta en la parte operativa, a esto, se suma a las mejoras que la alta dirección tuvo en cuenta para mejorar la gestión de la calidad en el año 2020.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico, que busco identificar el nivel de la gestión de calidad en la UGEL San Martín, en la tabla 6 el 53% de los encuestados manifestaron que la gestión de calidad es adecuada, solo un 8% indicaron que es inadecuada, para profundizar este análisis se evaluó a cada una de sus dimensiones; en la tabla 1, en cuanto al liderazgo de la Dirección el 42 % de los encuestados aseguró que es adecuada, solo un 18 % aseguró que es inadecuado. En la tabla 2 el 46% de los encuestados manifestó que la planificación de la gestión de calidad es adecuada, solo un 12% de los encuestados aseguró que la planificación es inadecuada. En cuanto al soporte de la gestión de calidad, la tabla 3 nos muestra que el 47% de los encuestados manifestaron que el soporte para la gestión de calidad es regular, solo un 26% indicaron que es adecuada; entonces, se contrasta los resultados con lo mencionado por Chong (2018) donde hace mención que, se debe facilitar la comunicación y los métodos implementados deben encaminar a la realización de un buen trabajo bajo el cumplimiento de los procesos de la organización, además Camisón et al, (2006) hace mención que los líderes deben a través de sus habilidades y sus destrezas influir y persuadir a los colaboradores estableciendo el mando y control; el rol que debe adoptar un líder en etapas de cambio

organizacional y cultural hacia una gestión de calidad, esto terminó influyendo significativamente en el logro de una gestión de calidad; entonces compartimos lo mencionado por Gonzalo, (2020), que es importante la estandarización de procesos, capacitación de personal y sobre todo los directivos deben ejercer el liderazgo y la planificación, sobre todo en la coherencia de lo que piden los usuarios.

Al contrastar con los resultados del estudio presentado por Sánchez, Yépez & Pedroza (2019), donde menciona que, Es de mucha prouitud que en las gestiones se incorporen acciones que permitan a las empresas adaptarse a nuevos entornos y asumir los nuevos retos, estos nuevos tiempos exigen que se mejore la calidad de los productos y servicios, así como la rapidez de poder innovar. Estas acciones permitirán a las empresas desarrollar la competitividad y serán sostenibles dentro de una gestión de calidad siempre que constantemente se innove, cuando el liderazgo asume los nuevos retos que asume la institución, el resto del recurso humano se motiva a seguir trabajando bajo el mismo objetivo común, mejorándose la productividad, además Rubén, Marcos, Gonzalo (2020), hacen mención que la estandarización de los procesos no debe quitar el horizonte hacia el cliente como objetivo, los roles de atención debe proceder de acuerdo a los requerimientos, debe ir de la mano con la responsabilidad, igualdad y ética profesional. Así mismo, en cuanto a la formación y capacitación esta debe realizar en cada año sobre todo cuando se implementan cambios en la empresa, esto permitirá tener personal capacitado, Así mismo, Bañales-Mallo, Aguirre-García, Santos-Vijande (2019), hacen mención que, en las instituciones públicas las amenazas están relacionados a intereses políticos dificultando el compromiso del recurso humano con la gestión de calidad dentro de la institución. Además Arraut (2010) hace mención que, una organización se moderniza beneficiando su capacidad productora y pasa a ser competente con las demandas del mercado. Un Sistema de gestión de calidad ayuda a modernizar los procesos y el funcionamiento, impactando en todos los ámbitos de la organización hasta llegar a la satisfacción de los clientes y de los propios empleados.

En referencia al segundo objetivo específico, al nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL San Martín es alta, el 47 % de encuestados así lo manifiesta (ver tabla 10), la tabla 7 nos muestra que en cuanto a la comunicación el nivel de satisfacción es alta, así lo manifiesta el 56% de encuestados, la tabla 8 nos muestra que el nivel de satisfacción en cuanto a la fiabilidad es alta, así lo manifiesta el 49% de encuestados; sin embargo, en cuanto a la capacidad de respuesta la satisfacción es regular, así lo manifiesta el 49% de encuestados. Sobre esto compartimos lo mencionado por Yamamoto (2012), la satisfacción es cuando se recibe lo que realmente se esperaba recibir, es por tanto que la valoración obtenida es alta, sin embargo la capacidad de respuesta faltaría enfocarse para cubrir con las expectativas de los usuarios; así mismo compartimos lo mencionado por Arraut, (2010) en su investigación sobre la gestión de la calidad como innovación organizacional, donde afirma que: Una gestión de calidad ayuda a modernizar los procesos y el funcionamiento, impactando en todos los ámbitos de la organización hasta llegar a la satisfacción de los clientes y de los propios empleados.

Respecto al objetivo general, con los resultados, se determinó que si existe relación entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción de los usuarios; esto se corroboró con la prueba de Pearson y se obtuvo un valor de (.981), el cual indica una relación de tipo positiva; Entonces con este resultado se afirma la relación directa; así mismo compartimos lo mencionado por Sánchez; Yépez y Pedroza (2019), es muy importante que las empresas incorporen una gestión de calidad para adaptarse a nuevos entornos y asumir nuevos retos de una manera eficiente, finalmente Salvatierra, Sarmiento, Flores, Morales (2017) hacen mención que, se debe proveer de los recursos necesarios para realizar este trabajo con eficiencia en toda la empresa. Los trabajos se deben realizar con estrategias y en grupos. El nivel de cumplimiento genera y logra finalmente la satisfacción de usuarios.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Los resultados que se obtuvieron permitieron aceptar estadísticamente la hipótesis ( $H_0$ ), la correlación de Pearson presenta un valor de ,981 revelando la dependencia que existe entre las variables estudiadas.; así mismo, la correlación entre las variables es significativa en el nivel 0,01; lo que nos conlleva a determinar que la satisfacción de los usuarios está determinada por el nivel de gestión de calidad que tiene la UGEL San Martín en el año 2020.
- 6.2. En cuanto a la gestión de calidad, el 46% de los encuestados calificaron como una adecuada gestión de calidad, de esto podemos mencionar los datos más sobresalientes como una adecuada gestión de liderazgo (42 % de encuestados); así mismo la planificación fue valorada como adecuada (46% de encuestados), el soporte a la gestión de calidad fue valorada como regular por el 47% de encuestados.
- 6.3. En cuanto a la segunda variable de satisfacción de usuarios, fue valorada con una satisfacción alta, así lo manifiesta el 47 % de docentes encuestados, de los datos procesados podemos mencionar que sobresale una satisfacción alta referente a la comunicación, con una valoración del 56% de encuestados; así mismo en cuanto a la satisfacción referente a la fiabilidad es alta, así lo manifestaron el 49% de docentes encuestados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. El director de la UGEL San Martín tiene que seguir liderando y planificando la gestión de calidad, mejorar el soporte, proporcionando los recursos necesarios para que la gestión pueda desarrollarse conforme está planificado.
- 7.2. El director de la UGEL San Martín debe establecer estrategias de mejoras a fin de ir monitoreando los procesos que engloba la gestión de calidad, por cuanto se observó en dimensión mejoras, debemos anticiparnos al problema, es decir debemos adoptar una política de prevención de riesgos.
- 7.3. El director tiene que realizar capacitaciones constantes al personal de atención, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta, es importante que el personal conozca los procedimientos, esto ayuda a mejorar el tiempo de respuesta, las consultas o trámites, así como al cumplimiento de los plazos. La atención a esta recomendación asegurará la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2009). Calidad. Recuperado el 25 de Agosto del 2018 de [https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es19&sa=X&ved=0ahUKEwjtruS\\_gondAhUvq1kKHbiBkoQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es19&sa=X&ved=0ahUKEwjtruS_gondAhUvq1kKHbiBkoQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false)
- Álvarez, G. (2017). Sistema de gestión de calidad en la rentabilidad de las empresas mineras del Perú. Huancayo – Perú.
- Arias Coello, A. (2013). Quality of services and user satisfaction. (1, Ed.) Madrid: Santísima Trinidad.
- Arias, J. (2016). Metodología de la Investigación. Rev Alerg. Abril a junio. México. Recuperado de file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/181-1339-1-PB%20(1).pdf
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Pearson Educación.
- Carballo, M. & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 8 (1). Pp.140-150. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Chacón, L, G., (2016) Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral (tesis de licenciatura). Pontifica Universidad Católica de Perú, Lima.
- Chong, E. (2018). Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín. Tarapoto – Perú.
- De la Parra, E. (1997). Guía práctica para lograr calidad en el servicio. Recuperado el 27 de Agosto de <https://books.google.com.pe>
- De la Parra, E. (2004). El Poder de Ven Ser. Recuperado el 27 de Agosto del 2018 de <https://books.google.com.pe/>
- Hernández, R., (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- ISO, I. S. (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos de la Norma. Suiza: ISO 9001:2015. (Artículo Científico). International Organization for Standardization, Geneva, Suiza. Recuperada de. <https://www.iso.org/home.html>
- International Organization for Standardization [ISO]. (2013). ISO 9001:2015. Quality Management Systems. Requirements (Committee Draft). Ginebra: Autor
- JURAN, J; GODFRE, A.; BLANTON, H.; HOOGSTOEL, R.; SCHILLING, E. 1996. Manual de Control de Calidad de Juran. Madrid. España. Editorial Mc. Graw Hill/ Interamericana de España S.A.U. España. Quinta Edición. Volumen I.
- Lalande, A. (1966). Vocabulario técnico y crítico de la filosofía. Buenos Aires: El Ateneo editorial.
- Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Volumen 18. Bogotá – Colombia.
- Miranda, F. J., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Recuperado el 25 de Agosto del 2018 de <https://books.google.com.pe>
- Nazario, D., y Gómez, A. (2006). Organización de la producción en ingenierías. Recuperado el 27 de Agosto del 2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=veqR0uw4fOIC&pg=PA156&dq=>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketin. Recuperado de 31 <https://www.researchgate.net>
- Pérez, P. E., y Múnera, F. N. (2007). Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria (Documento de trabajo). Recuperado el 27 de Agosto del 2018 de <https://books.google.com.pe>
- Redhead R. (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf)

- Requena M. y Serrano G. (2010). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto- percepción de Empresas de captación de talento. Recuperado de [ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf](http://ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf)
- Salazar, M y García, J. (1996). Calidad Total. Publicado con el auspicio de la Fundación Honrad Adenauer. Tercera Edición. Lima, Perú. 159 p.
- Saleh, A. (2016). Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies in Yemen. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/316972544\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_and\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_Telecommunication\\_Companies\\_in\\_Yemen](https://www.researchgate.net/publication/316972544_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_in_Telecommunication_Companies_in_Yemen)
- Sánchez, A y Maldonado, D. (2019). Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de san Martín. Tarapoto – Perú.
- Yamamoto, J. M. (2012). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. Tiempo de opinión, 4(6), pp. 42-51.
- Zuazo, J., Silva, G., Villanueva, J. (2015). Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, y gestión educativa de la escuela superior de guerra escuela de posgrado Chorrillos. Lima – Peru.
- Zeithaml B. (2003). Definition of service. Recuperado de <https://www.ukessays.com>
- Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of costumer expectations of services, Journal of the Academy of Marketing Science. Recuperado de: <https://www.researchgate.net>

# ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE                         | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSION              | INDICADORES  |
|----------------------------------|---|---|------------------------|--|
| VI: Gestión de calidad           | Filosofía de gestión cuyo objetivo último es suministrar productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a nuestros clientes y que simultáneamente consigan la motivación y satisfacción de los empleados, gracias a un proceso de mejora continua en <i>[los pasos de la empresa, el apoyo de todos los colaboradores de la misma o de los que interactúan de manera frontal con ella]</i> . (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007) | La gestión de calidad es la simplificación administrativa y reducción de trámites y la mejora de la atención al usuario, para que esto brinde servicios y trámites de calidad al usuario. | Liderazgo              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de liderazgo.</li> <li>▪ Nivel de compromiso.</li> <li>▪ Nivel de responsabilidad</li> </ul>  |
|                                  |   |   | Planificación          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>▪ Cumplimiento de objetivos definidos</li> <li>▪ Nivel de planificación y control de cambios</li> </ul>  |
|                                  |   |   | Soporte                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de acceso a Recursos</li> <li>▪ Acceso a Información documentada</li> <li>▪ Nivel de Comunicación</li> </ul>  |
|                                  |   |   | Operación              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de desarrollo del servicio</li> <li>▪ Nivel del trabajo coordinado</li> <li>▪ Nivel de cumplimiento de plazos</li> </ul>  |
|                                  |   |   | Mejoras                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de las acciones correctivas</li> <li>▪ Cumplimiento de las acciones de mejoras</li> </ul>   |
| VD: Satisfacción de los Usuarios | La satisfacción de los usuarios que son atendidas es consecuencia de cómo se brindan los productos o servicios, es decir logrando así acomodarse o adaptarse e incluso rebasar sus expectativas con las que llegaron. (Arias, 2013)   | La satisfacción viene de las percepciones previas y las expectativas de usuario, como la comunicación, actitud profesional, tiempo de atención y conocimiento                             | Comunicación           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza comunicación fluida.</li> <li>▪ Realiza explicaciones claras</li> <li>▪ Capacidad de escuchar.</li> </ul>   |
|                                  |   |   | Fiabilidad             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brinda Trato amable</li> <li>▪ Brinda trato asequible.</li> <li>▪ Brinda trato justo, oportuno sin discriminación</li> </ul>  |
|                                  |   |   | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad para resolver dudas o consultas.</li> <li>▪ Conocimiento de los procedimientos.</li> <li>▪ Nivel del tiempo de espera.</li> <li>▪ Nivel del tiempo de entrega dentro de los plazos</li> </ul> |

## Matriz de consistencia

**Título** : Gestión de Calidad y la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL San Martín, 2020

| Formulación del problema   | Objetivos   | Hipótesis   | Técnica e Instrumentos   |                    |
|--|---|---|--|--------------------|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P1</b> ¿Cuál es el nivel de la gestión de calidad en la UGEL San Martín 2020?</p> <p><b>P2</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín 2020?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1:</b> Identificar el nivel de gestión de calidad en la UGEL San Martín 2020.</p> <p><b>O2:</b> Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín 2020.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hg:</b> Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1:</b> El nivel de la gestión de calidad en la UGEL San Martín 2020 es adecuada.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL San Martín 2020 es alta.</p> | <p><b>Técnica</b><br/>La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>cuestionarios</p> |                    |
| <b>Diseño de investigación</b>   | <b>Población y muestra</b>  | <b>Variables y dimensiones</b>  |  |                    |
| <p><b>Diseño:</b> No experimental de alcance correlacional</p>   | <p><b>Población</b><br/>La población estará conformada por 43 docentes. La muestra por ser pequeña será la misma que la población</p>   | <b>Variables</b>  |  | <b>Dimensiones</b> |
|  |   | Gestión de calidad  | Liderazgo  |                    |
|  |   |   | Planificación  |                    |
|  |   |   | Soporte  |                    |
|  |   |   | Operación  |                    |
|  |   |   | Mejoras  |                    |
|  |   | Satisfacción de los usuarios  | Comunicación   |                    |
| Fiabilidad   |   |   |  |                    |
| Capacidad de respuesta   |   |   |  |                    |



## Instrumentos de recolección de datos

La presente tiene por objetivo conocer el nivel de la Gestión de Calidad de la UGEL San Martín, 2020.

### Instrucciones

A continuación, se presenta un cuestionario con 14 ítems, relacionados a la gestión de calidad de la UGEL San Martín.

- Para contestar lea cuidadosamente cada pregunta y responda con una (x) en el recuadro que corresponda a la opción que usted este de acuerdo.
- No deje de contestar ninguna pregunta.

| INADECUADA | REGULAR | ADECUADA |
|------------|---------|----------|
| 1          | 2       | 3        |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| N° | <b>LIDERAZGO</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 1  | ¿La Dirección de la UGEL San Martín ha tomado el liderazgo implementando una Gestión de Calidad?   |   |   |   |
| 2  | ¿La Dirección de la UGEL San Martín se ha comprometido en la implementación y lidera de manera constante en el desarrollo de una Gestión de Calidad? |   |   |   |
| 3  | ¿La dirección de la UGEL San Martín ha definido las responsabilidades necesarias para asegurar una Gestión de calidad?                               |   |   |   |
| N° | <b>PLANIFICACIÓN</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 4  | ¿Se ha establecido acciones para abordar los riesgos y las Oportunidades?  |   |   |   |
| 5  | ¿Se ha establecido objetivos de calidad de manera que sean medibles y acertados?   |   |   |   |
| 6  | ¿Existe un proceso definido para controlar los cambios que se puedan realizar en el Sistema de Gestión de la Calidad?                                |   |   |   |
| N° | <b>SOPORTE</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 7  | ¿La Dirección proporciona los recursos necesarios para asegurar una Gestión de Calidad?  |   |   |   |
| 8  | ¿Se ha establecido información documentada necesaria para el funcionamiento de una Gestión de Calidad?   |   |   |   |
| 9  | ¿Se ha establecido procesos de comunicación interna y externa para lograr la eficacia de la Gestión de Calidad?                                      |   |   |   |
| N° | <b>OPERACIÓN</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 10 | ¿Existen procedimientos documentados que ayuden al desarrollo correcto de la prestación del servicio al usuario?                                     |   |   |   |
| 11 | ¿Existe un trabajo coordinado entre oficinas para responder de manera eficiente los requerimientos de los usuarios?                                  |   |   |   |
| 12 | ¿En general la UGEL San Martín cumple con los plazos establecidos para la entrega de los productos o servicios?                                      |   |   |   |
| N° | <b>MEJORAS</b>   | 1 | 2 | 3 |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 13 | ¿La UGEL ha establecido acciones correctivas para eliminar las causas de servicios no conformes? |  |  |  |
| 14 | ¿La UGEL cumple con implementar las acciones correctivas para asegurar la Gestión de calidad?    |  |  |  |

**Fuente:** *Elaboración propia, elaborado a partir de la ISO 9001:2015.*

## Instrumento de recolección de datos

La presente tiene por objetivo conocer el nivel de Satisfacción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2020.

### Instrucciones

A continuación se presenta un cuestionario con 10 ítems, relacionados a la Satisfacción de los usuarios de la UGEL San Martín.

- Para contestar lea cuidadosamente cada pregunta y responda con una (x) en el recuadro que corresponda a la opción que usted este de acuerdo.
- No deje de contestar ninguna pregunta.

| <b>BAJA</b> | <b>MEDIA</b> | <b>ALTA</b> |
|-------------|--------------|-------------|
| <b>1</b>    | <b>2</b>     | <b>3</b>    |

| N° | <b>COMUNICACIÓN</b>   | 1 | 2 | 3 |
|----|---|---|---|---|
| 1  | La comunicación fluida que muestra tener el personal de atención es...  |   |   |   |
| 2  | El nivel de precisión y claridad a las consultas y trámites que brinda el personal de atención es ...                 |   |   |   |
| 3  | El nivel de capacidad de escuchar que demuestra el personal de atención es ...  |   |   |   |
| N° | <b>FIABILIDAD</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 4  | El cuanto al trato amable que tiene el personal de atención hacia los usuarios es...                                  |   |   |   |
| 5  | El cuanto al trato asequible que tiene el personal de atención hacia los usuarios es...                               |   |   |   |
| 6  | El cuanto al trato justo y oportuno sin discriminación que tiene el personal de atención hacia los usuarios es...     |   |   |   |
| N° | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 7  | La capacidad que tiene el personal para atender consultas o trámites de manera oportuna es...                         |   |   |   |
| 8  | El nivel de conocimiento de los procesos que muestra tener el personal para la atención de consultas y trámites es... |   |   |   |
| 9  | En cuanto a la rapidez para atender una consulta o solicitud de trámites es...  |   |   |   |
| 10 | En cuanto al cumplimiento de los plazos para la entrega de productos o respuesta a las solicitudes de trámites es...  |   |   |   |

**Fuente:** *Elaboración propia, elaborado a partir de la ISO 9001:2015.*

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing. Mg. Vela Flores Carlos Iván  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la gestión de Calidad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Keila Karen Flores Paredes

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓ |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |   |   |   |   | ✓ |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓ |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓ |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓ |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |   |   |   |   | ✓ |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓ |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓ |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

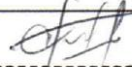
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Valido para uso.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 30 de Diciembre de 2020

  
 Mg. CARLOS IVÁN VELA FLORES  
 ING. DE SISTEMAS  
 C.I.P. 225656

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Ing. Mg. Vela Flores Carlos Iván  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la Satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Keila Karen Flores Paredes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | ✓ |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |   |   |   |   | ✓ |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓ |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓ |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | ✓ |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓ |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |   |   |   |   | ✓ |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓ |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓ |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Valido para uso.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 30 de Diciembre de 2020



-----  
**Mg. CARLOS IVÁN VELA FLORES**  
**ING. DE SISTEMAS**  
**C.I.P. 225656**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Ing. Dr. López Rodríguez Carlos Enrique  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Ingeniería de Sistemas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la gestión de Calidad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Keila Karen Flores Paredes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓ |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |   |   |   | ✓ |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓ |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓ |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓ |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |   |   |   |   | ✓ |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓ |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓ |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Valido*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 30 de Diciembre de 2020



**Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez**  
 DOCENTE ADSCRITO  
 AL DASI - UNSM - T

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Ing. Dr. López Rodríguez Carlos Enrique  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Ingeniería de Sistemas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la Satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Keila Karen Flores Paredes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓ |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓ |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |   |   |   |   | ✓ |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓ |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | ✓ |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓ |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |   |   |   |   | ✓ |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓ |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓ |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
*Valido*
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
47

Tarapoto, 30 de Diciembre de 2020

  
**Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez**  
**DOCENTE ADSCRITO**  
**AL DASI - UNSM - T**

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DR. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA  
Institución donde labora : EPG UCV  
Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN  
Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Gestión de Calidad  
Autor (s) del instrumento (s) : Flores Paredes, Keila Karen

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|----|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |    |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |    |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |    |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |    |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |    |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |    |   |   | X |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |    |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |    |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |    |   |   | X |   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |    |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   | 46 |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 Buena

Tarapoto, 30 de Noviembre de 2020

  
Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI. 01109463



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DR. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA  
 Institución donde labora : EPG UCV  
 Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Flores Paredes, Keila Karen

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | X |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X |           |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>46</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 Buena

Tarapoto, 30 de Noviembre de 2020

  
 Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
 DNI. 91109463

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



### DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN UGEL SAN MARTÍN

Tarapoto, lunes 30 de diciembre de 2020.

OFICIO N°0362 -2020-UGELSM-T/O.DIREC.

Señor: Sta. KEILA KAREN FLORES PAREDES.  
TARAPOTO

Asunto: AUTORIZA REALIZAR TESIS.

Por el presente me dirijo a usted expresándole mi cordial saludo, al mismo tiempo, autoriza a usted Sta. Keila Karen Flores Paredes, estudiante de la escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – sede Tarapoto a realizar la Tesis Titulada: “Gestión de Calidad y la Satisfacción de los usuarios en la UGELSM – Tarapoto 2020; en el área de Dirección.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
UNIDAD EDUCATIVA N° 301 - SAN MARTÍN  
Dr. Juan Manuel Juárez Díaz  
Docente del Plantel Semanal III  
UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO

JRD/DUGELSM  
LCLR/SECRET.

Jr. San Pablo de la Cruz N° 381 – Tarapoto – San Martín – Perú  
Teléfono 042-527383  
Pag. Web WWW.UGELSM.GOB.PE



|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |

| Comunicación Fluida | Explicaciones Claras Y Precisas | Capacidad De Escuchar | Brinda Trato Amable | Brinda Trato Asequible | Brinda Trato Justo Oportuno | Capacidad Resolver Consultas Y Tramites | Orientación En Procedimiento | Atención Rápida | Tiempo De Entrega |
|---------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-----------------|-------------------|
| 3.00                | 2.00                            | 1.00                  | 2.00                | 3.00                   | 2.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 2.00            | 1.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 2.00                  | 3.00                | 2.00                   | 2.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 1.00            | 2.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 2.00                  | 2.00                | 3.00                   | 2.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 2.00                | 1.00                            | 2.00                  | 2.00                | 2.00                   | 2.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 1.00            | 2.00              |
| 3.00                | 2.00                            | 2.00                  | 2.00                | 3.00                   | 2.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 3.00            | 3.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 2.00                | 3.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 1.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 3.00                   | 1.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 2.00                  | 3.00                | 2.00                   | 2.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 1.00            | 2.00              |
| 2.00                | 3.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 1.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 2.00                  | 3.00                | 2.00                   | 2.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 1.00            | 2.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 1.00                   | 1.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 3.00            | 3.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 2.00                | 3.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 1.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 3.00            | 3.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 2.00                | 3.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 1.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 1.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 3.00            | 3.00              |
| 2.00                | 2.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 2.00                | 3.00                            | 3.00                  | 3.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 2.00            | 1.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 1.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 1.00                         | 2.00            | 2.00              |
| 3.00                | 3.00                            | 3.00                  | 2.00                | 2.00                   | 3.00                        | 2.00                                    | 2.00                         | 3.00            | 3.00              |

|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 |
| 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 |
| 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |