UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# ESCUELA DE POSGRADO

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

# Calidad de atención y Satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021

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

Maestra en Gestión Pública


**AUTORA:**

Vargas Espinoza, Fany (ORCID: 0000-0001-7574-714X)

**ASESOR:**

Dr. Humberto Bejar, Luis (ORCID: 0000-0002-9579-8785)


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

# DEDICATORIA

A dios**,** por ser mi creador, bendecirme e iluminar mi vida, por darme la sabiduría para cumplir este sueño, vivir este momento, por ser mi proveedor y mi refugio en mí camino, por cuidarme en todo momento y ayudarme en situaciones difíciles.

A mis padres**,** por darme la vida y cuidar de mí todo el tiempo, por todo su amor incondicional y desinteresado, por cada uno de sus esfuerzos, sacrificios y buenos ejemplos que me ha permitido ser una persona de bien, sobre todo a ti mamita Ceferina que me has ayudado a levantarme en cada caída y no dejarme derrotar por ninguna situación.

A mi esposo Víctor Hugo y hermanos, por apoyarme incondicionalmente y motivarme en todo momento y ser esos pilares que siempre me ayudaron a no caer sino a seguir adelante, a pesar de las adversidades en mi camino.

A mi hijo Víctor Fabricio y mis sobrinos, para que vean en mí un ejemplo a seguir y que sepan que todos los sueños se pueden alcanzar con esfuerzo, dedicación y esmero.

A mi asesor Dr. Luis Humberto Bejar, por apoyarme incondicionalmente, motivarme, brindarme consejos, sobre todo por enseñarme a ser perseverante, exigirme en todo momento y no dejarme rendir.

# AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por ser mi creador e iluminar mi vida en todo momento y por hacer realidad mi sueño anhelado.

A mis padres quienes dieron todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida y por el apoyo incondicional en todo momento, darles las gracias por apoyarme en todos los períodos difíciles de mi vida.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de formarme en sus aulas y ser una profesional con principios, valores y con capacidad para afrontar retos y dificultades.

Al Dr. Luis Humberto Bejar, asesor de esta tesis, quien fue un gran profesional y quien estuvo apoyándome en todo momento para que esta investigación salga de la mejor forma posible y poder culminar satisfactoriamente esta investigación.

## Índice de Contenidos


DEDICATORIA II
AGRADECIMIENTO III
ÍNDICE DE CONTENIDOS IV
ÍNDICE DE TABLAS V
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS VI
RESUMEN VII
ABSTRACT VIII
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 5
III. METODOLOGÍA 15
3.1. Tipo y diseño de investigación 15
3.2. Variables y Operacionalización 16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis 20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 21
3.5. Procedimientos 22
3.6. Métodos de análisis de datos 22
3.7. Aspectos éticos 24
IV. RESULTADOS 26
V. DISCUSIÓN 45
VI. CONCLUSIONES 50
VII. RECOMENDACIONES 53
REFERENCIAS 55
ANEXOS 60

## Índice de Tablas

Tabla 1 Fiabilidad según Kuder Richardson.....23
Tabla 2 Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....24
Tabla 3 Estadística de Fiabilidad (V1: Calidad de Atención).....26
Tabla 4 Estadística de Fiabilidad (V2: Satisfacción de los docentes).....27
Tabla 5 Tabla de frecuencias de la V1: Calidad de Atención.....27
Tabla 6 Percepción de los Docentes Respecto a Elementos Tangibles .....29
Tabla 7 Percepción de los Docentes Respecto a la Seguridad.....30
Tabla 8 Percepción de los Docentes Respecto a la Capacidad de Respuesta....31
Tabla 9 Percepción de los Docentes Respecto a la Empatía.....32
Tabla 10 Tabla de frecuencias de la V2: Satisfacción de los Docentes .....34
Tabla 11 Percepción de los Docentes Respecto a la Calidad Funcional .....35
Tabla 12 Percepción de los Docentes Respecto a la Confianza.....36
Tabla 13 Percepción de los Docentes Respecto a la Eficiencia Laboral.....38
Tabla 14 Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción de los Docentes.....40
Tabla 15 Percepción de los Docentes Respecto al Nivel de Calidad de Atención .....41
Tabla 16 Percepción Respecto al Nivel de Satisfacción de los Docentes.....43

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 V1: Calidad de Atención.....28
Figura 2 Percepción de los Docentes Respecto a Elementos Tangibles .....29
Figura 3 Percepción de los Docentes Respecto a la Seguridad.....30
Figura 4 Percepción de los Docentes Respecto a la Capacidad de Respuesta...31
Figura 5 Percepción de los Docentes Respecto a la Empatía.....33
Figura 6 V2: Satisfacción de los Docentes.....34
Figura 7 Percepción de los Docentes Respecto a la Calidad Funcional .....35
Figura 8 Percepción de los Docentes Respecto a la Confianza.....37
Figura 9 Percepción de los Docentes Respecto a la Eficiencia Laboral.....38
Figura 10 Diagrama de Dispersión entre Calidad de Atención y Satisfacción de los Docentes .....40
Figura 11 Percepción de los Docentes Respecto al Nivel de Calidad de Atención .....42
Figura 12 Percepción Respecto al Nivel de Satisfacción de los Docentes.....43

# RESUMEN

El sector público de todo el mundo está trabajando para mejorar la calidad de la atención y garantizar el bienestar de sus usuarios. Por lo tanto, los funcionarios públicos tienen como objetivo mejorar su desempeño. Sin embargo, algunas entidades no cumplen con las expectativas de la población en cuanto a la calidad de la atención. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención desarrollada por la UGEL a los docentes y su satisfacción, lo que podría conducir a mejoras significativas en la gestión pública. Este estudio es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional de la misma forma corresponde al diseño no experimental, de corte transversal.

Para determinar la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos se utilizó el Alfa de Cronbach, obteniéndose los valores de 0,731 para la variable calidad de atención y 0,903 para la variable satisfacción de los docentes. Entonces, el instrumento de investigación tiene una excelente confiabilidad para su aplicación.

Para determinar la existencia de correlación entre ambas variables de estudio fue necesario la contrastación estadística de la hipótesis general planteada en este estudio mediante la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, llegándose a confirmar la existencia de correlación respecto al valor r = ,721**, por lo tanto, se demuestra una correlación positiva alta, esto demuestra también un crecimiento y mejora proporcional entre ambas variables. Por otro lado, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), este valor permite tomar la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y de aceptar la hipótesis alterna, ahora bien, con un nivel de confianza del 99 % se afirma la existencia de una correlación positiva alta entre ambas variables de estudio, en la UGEL – Andahuaylas, 2021.



**Palabras claves:** Satisfacción de los docentes, Calidad de atención, servicios públicos, necesidades y expectativas.

## ABSTRACT

The public sector around the world is working to improve the quality of care and ensure the well-being of its users. Therefore, public officials aim to improve their performance. However, some entities do not meet the population's expectations regarding the quality of care. The objective of this study was to determine the relationship between the quality of care provided by UGEL to teachers and their satisfaction, which could lead to significant improvements in public management. This study is of a basic type, of a descriptive correlational level, in the same way it corresponds to the non-experimental, cross-sectional design.

To determine the reliability and validity of the data collection instrument, Cronbach's Alpha was used, obtaining values of 0.731 for the quality of care variable and 0.903 for the teacher satisfaction variable. So the research instrument has excellent reliability for your application.

To determine the existence of a correlation between both study variables, it was necessary to statistically test the general hypothesis proposed in this study using the Spearman Rho correlation coefficient test, confirming the existence of a correlation with respect to the value r = .721 **, therefore, a high positive correlation is demonstrated, this also demonstrates a proportional growth and improvement between both variables. On the other hand, a significance level of 0.000 was obtained, which is less than the expected level (p <0.05), this value allows making the statistical decision to reject the null hypothesis and to accept the alternative hypothesis, now, with A confidence level of 99% affirms the existence of a high positive correlation between both study variables, in the UGEL - Andahuaylas, 2021.



**Keywords:** Teacher satisfaction, Quality of care, public services, needs and expectations

# I. INTRODUCCIÓN

A nivel del ámbito mundial, se ha atravesado por constantes cambios en diferentes aspectos dentro de las instituciones como son los aspectos tecnológicos y, por tanto, al tratar temas de materia de calidad se observa que su evolución ha sido muy notoria. En muchas organizaciones casi en la mayoría tanto públicas y privadas se busca incrementar los niveles en la atención brindada para lograr el bienestar de los usuarios. Es por esto que dentro de la gestión de las entidades públicas se tiene que tomar énfasis en mejorar continuamente el servicio prestado por los colaboradores, para optimizar la atención brindada es necesario implementar estrategias que permitan la plena satisfacción de los usuarios superando sus expectativas (Veliz, 2019).

Se entiende la calidad de la atención, como la forma en que los productos y servicios públicos tienen la capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades de las personas. Por consiguiente, se trata de qué tan bien un producto o servicio se ajusta al propósito que la gente espera lograr, para ello las autoridades públicas necesariamente tienen que demostrar la efectividad dentro de su organización. Resolución de la Secretaria de la Gestión Pública (2019, p. 6). Esta referido a la percepción de los individuos respecto al servicio recibido en las entidades públicas o privadas.

En tal sentido, la satisfacción que conciben los docentes es vista como un indicador para analizar las mediaciones de las prestaciones, ya que estos facilitan información sobre los elementos, sobre la estructura, procedimientos y resultados. La calidad es un término complejo de conceptualizar, por lo que se debe considerar las dimensiones que indican los usuarios para catalogarla; se sitúa en la efectividad, facilidad de acceso, relaciones con terceros, frecuencia, conveniencia y tiempo de atención (Huamán, 2017, p.14).

En la UGEL de Andahuaylas, la atención brindada en ocasiones no cubre las expectativas de los docentes, lo cual se origina un problema debido a una mala concepción y conceptualización de la imagen institucional, esta mala experiencia

se origina a raíz de la falta de canales de comunicación, por ejemplo, los colaboradores o trabajadores de la UGEL no brindan una atención eficiente, saludo amable, cortés y empático a la persona que ingresa a la institución; asimismo, el personal no suele aclarar sus dudas ni resolver sus inquietudes en un momento especifico, generalmente existen problemas para difundir los medios de accesibilidad con los que dispone la unidad; se resalta la burocracia institucional, pues hay una serie de trámites y requisitos en las gestiones y/o trámites, no existe claridad en la información proporcionada, del mismo modo, no hay flexibilidad en el horario de atención al usuario, por último, no existe facilidad para emitir propuestas de mejora, quejas y reclamos; son estas las razones que causan insatisfacción en los docentes.

Habiendo caracterizado la problemática de acuerdo a la realidad del objeto de estudio, nos permite formular el siguiente problema de investigación: ¿Por qué la UGEL siendo un lugar de buenas prácticas no brinda una buena calidad de atención que llegue a satisfacer a los docentes? Asimismo, nos formulamos preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL – Andahuaylas?, de la misma forma, ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que los docentes reciben por parte de los trabajadores en la UGEL?

Actualmente, la gestión en las entidades estatales del Perú, dentro de sus principales acciones está el de optimizar y reformar los servicios y bienes orientados a la satisfacción de necesidades sociales de los ciudadanos. Como cualquier otra institución, el estado peruano está al servicio de las personas y sus ciudadanos, posee el compromiso y la capacidad para entregar estos servicios y bienes de la mejor forma posible que satisfagan las diferentes necesidades que tienen las personas. Así, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emitió la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público” por medio del cual se aprueba la resolución SGP N°006-2019-PCM/SGP que fue modificada por la resolución SGP N°007-2019-PCM/SGP (2018). En este se plantean estrategias orientadas a mejorar el servicio a los ciudadanos mediante la calidad en la atención. La norma citada viene a ser una herramienta adecuada para la mejora de los servicios y bienes en beneficio de

la sociedad y de los pobladores, el cual puede ser aplicado en toda enditad pública del estado, excepto las que son excluidas por la presente norma.

Por ello la investigación será oportuna ya que permitirá analizar la situación real de la institución en cuanto a la atención brindada, de este modo se aportará brindando recomendaciones para mejorar dicha atención, buscando siempre satisfacer al docente en cada proceso o trámite que realice.

La presente investigación es relevante socialmente, por su trascendencia para la sociedad quienes serán los beneficiarios directos, de la misma forma se busca que a partir de los resultados se mejore la eficiencia y la eficacia de la gestión orientada a brindar una atención de calidad que permita satisfacer plenamente las expectativas de los docentes respecto a los bienes y servicios que estos reciben, ayudará también a que la entidad en mención impulse una buena gestión gubernamental de esta forma generen impactos positivos en la sociedad, por intermedio de la transparencia en la gestión para generar en los docentes una percepción positiva de la entidad.

La relevancia teórica de este estudio, está referido a la importancia para apoyar, probar, desarrollar y contrastar, la teoría existente. Este estudio aborda teorías legales como también las teorías científicas actuales los cuales dan sustento a ambas variables de investigación. De la misma forma es importante aclarar que esta tesis podrá ser tomada como fuente de consulta primaria para la ejecución de futuras investigaciones enfocadas a profundizar en el tema o área de investigación aplicado en diversos contextos en los cuales de consideren las variables de estudio propuestas en esta tesis.

Respecto a la relevancia práctica, este estudio ayuda a dar respuesta y solución a la realidad y problemática de la sociedad. Los resultados de esta investigación servirán de fuente primaria y punto de partida para que la entidad formule e implemente una gestión, normativas eficientes y eficaces orientados a regular e instaurar la calidad en los servicios que brinda el estado para su respectivo

desarrollo como país. De la misma forma estos resultados orientarán a la entidad a considerar la importancia de prestar un servicio de calidad para los docentes.

La utilidad metodológica de este estudio está acreditada en la presentación y utilización de herramientas metodológicas y científicas confiables, propuestas por diferentes autores los cuales comúnmente son citados y tomados como referencia. Los métodos, procedimientos y técnicas que emplea la presente investigación garantizan la idoneidad y confiablidad de los resultados obtenidos, los cuales también podrán ser aplicados en la ejecución de otros estudios de investigación.

En este contexto de justificar la importancia del estudio, se estableció los siguientes objetivos: Identificar la relación entre la calidad de atención que desarrolla la UGEL destinada a los docentes y su satisfacción en la que pueda conllevar a una mejora significativa de la gestión pública. Nos planteamos también dos objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción que los docentes perciben por parte del personal que labora en la UGEL de Andahuaylas y Determinar el nivel de calidad de atención que la UGEL como institución del estado brinda a los docentes para una mejora de la gestión pública.

Así mismo se plantean las siguientes hipótesis: Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la UGEL.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la UGEL.

Por ello, es importante ejecutar el estudio respecto al nivel en que la calidad de la atención se relaciona con la satisfacción de los docentes, los resultados obtenidos serán tomados como referencia para mejorar la gestión dentro de la entidad, de la misma forma servirán de guía para formular futuras normativas para brindar un servicio de calidad a los docentes, considerando que los servicios públicos son acciones que el estado presta para satisfacer necesidades sociales que aportaran a la promoción social y el progreso del país.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la ejecución de este estudio, se consideran los siguientes antecedentes de investigación, a nivel internacional:

Cervantes y Stefanell (2018) desarrollaron la tesis sobre calidad en una institución educativa superior, para la muestra se consideró 114 usuarios. De la misa forma se llegó a la conclusión; tomando en referencia a la calidad del servicio dentro de las entidades de educación, objeto de investigación de la tesis, se observa que las expectativas de los usuarios son altas sobre los servicios que reciben. Por ello las organizaciones no deben dirigirse en su totalidad a los productos y servicios que brindan, sino que tienen que tratar las condiciones para que de esta manera los usuarios acepten los servicios. Por lo tanto, la importancia de la acogida de usuarios requiere la atención efectiva y eficaz del usuario, brindándole una logística de apoyo al servicio, y el servicio debe estar 100% orientado al usuario. Desde un punto de vista individual, la investigación tiene como objetivo medir la calidad del servicio que tendrá como resultado la percepción positiva o negativa del usuario, la calidad también depende de la experiencia generada en el proceso de prestación del servicio por parte de la institución a sus usuarios, por lo tanto, la tendencia es la de competir basándose en la calidad de atención para diferenciarse de los competidores.

Rojas (2015), en la investigación ejecutada sobre un modelo de satisfacción de usuarios como una herramienta que apoye en una gestión municipal eficiente, estuvo orientada a medir la satisfacción de usuarios. Tuvo como principal objetivo; plantear un modelo el cual coadyuve a identificar factores que inciden en a la calidad percibida, como también de la satisfacción. El enfoque de investigación es cuantitativo y cualitativo, por lo tanto, es mixto, tiene un alcance descriptivo, por lo que solamente se describe todo lo concerniente a la satisfacción respecto a la gestión municipal. Como población de estudio se consideró a los funcionarios y colaboradores públicos. Por otro lado, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario adaptado al modelo SERVQUAL. Este estudio permite afirmar y concluir la existencia de relación entre ambas variables, de la misma forma se

concluye estadísticamente que este instrumento puede ser aplicado en otros estudios.

Montero (2020), en su estudio ejecutado sobre la satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, tanto población como muestra estuvieron compuestos por archivos documentarios, para la recolección de datos se utilizó el análisis documental con su respectivo instrumento una guía de análisis, en este estudio se llegó a la conclusión de que; El modelo planteado a forma de propuesta para evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios dentro de las entidades donde se prestan el servicio de educación privada, es adecuado, enfatizando que la satisfacción de estos clientes se ve afectada positivamente por variables, como los resultados que muestra la institución, el entorno interno, la empatía, la capacidad de respuesta, los servicios administrativos que operan y el profesorado que trabaja en ellos. Los resultados de esta tesis permiten apreciar y afirmar que la calidad de atención a los usuarios en el sector privado es mejor que la del sector público, debido a que se trabaja por un lucro personal.

En este estudio también se consideran antecedentes de estudio de ámbito nacional que guardan relación con el tema investigado en la presente tesis, Ortiz (2019), en esta tesis titulada, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, en cual estuvo orientado a determinar la existencia de relación entre las dos variables de estudio. En esta tesis no se realizó la manipulación de variables por lo tanto corresponde a un estudio de diseño no experimental. Asimismo, corresponde al nivel de investigación correlacional. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL aplicado a una muestra de 230 usuarios. Finalmente se pudo concluir que; dado el valor de 0.867 se asevera que existe relación alta entre ambas variables estudiadas. Este valor muestra que la satisfacción de los usuarios depende básicamente de la calidad percibida en el servicio brindado por entidad objeto de investigación.

Navarro y Lozano (2018) desarrollaron la tesis sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios considerando como objeto de estudio una Municipalidad, como población son los usuarios de la ciudad de Belén, siendo un total de 138

usuarios. Los resultados del estudio evidencian que existe correlación entre las variables de estudio, pues una gran parte de la satisfacción depende de la calidad de los servicios brindados al usuario, haciendo énfasis también que la calidad de los servicios brindados es fija porque los requisitos no se pueden cumplir al momento de brindar los servicios adecuados, procedimientos adecuados para los usuarios, así como reclamos y requisitos de los clientes externos. La investigación muestra una relación de nivel alto entre ambas variables de estudio respecto a la calidad de servicio con la satisfacción del usuario.

Santos (2019) en su trabajo desarrollado tomando como variables de estudio la calidad de servicio y satisfacción del usuario, la población estuvo conformada por 250 personas, mientras que la muestra solo considera 131 personas, la tecnología es la encuesta y la herramienta que permite la recopilación de información es el cuestionario. Concluyó que: La relación altamente significativa entre las variables se determinó porque la tabla de Kendall fue 0,845 y el valor p fue 0,000. Por otro lado, asumiendo que la tabla de Kendall es 0,830 y el valor p es 0,000 < 0,05, de los cual se afirma que existe una correlación muy alta y significativa entre ambas variables. Por los datos mostrados en la investigación las variables se relacionan.

Zárate (2019) en la tesis denominada Gestión administrativa y calidad de servicio buscó determinar la relación existente entre ambas variables, la muestra de estudio estuvo compuesta por 73 colaboradores de quienes se recolectó datos mediante una ficha de observación para su respectivo procesamiento. El tratamiento estadístico de Alfa de Cronbach arrojó un valor de = 0,913, de la misma forma los resultados dan cuenta de suficiente evidencia estadística para afirmar y contrastar la existencia de una correlación de nivel moderado y positivo, puesto que se observa un crecimiento proporcional positivo entre ambas variables.

Aguirre (2016), en la tesis desarrollada sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, plantea un objetivo orientado a dar solución a problemas teóricos, la unidad de estudio estuvo conformada por 2919 usuarios quienes acuden a la entidad y una muestra representativa de 339 usuarios, los resultados del estudio encaminaron el incremento de los niveles de satisfacción. El

tratamiento estadístico de datos permitió obtener un coeficiente de 0.591, lo cual refleja una correlación moderadamente positiva entre ambas variables de estudio consideradas en esta tesis. En el trabajo de investigación los resultados nos indican que las relaciones entre variables son moderados por lo tanto la calidad del servicio brindado en la organización no es tan favorable, respecto a las expectativas de los usuarios, relacionado a sus intereses, servicios íntegros, necesidades individuales y organizacionales. Estos elementos determinan que la satisfacción en cada usuario varía de acuerdo a la forma en la que es atendido en contextos diferentes.

Avendaño (2018) en el desarrollo de su tesis titulada “Calidad de servicio en los establecimientos de salud privados-consulta externa, Distrito de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017”, el objetivo planteado es la descripción del nivel de la calidad de servicio, por lo tanto, es un estudio netamente de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, de misma forma corresponde al diseño de investigación no experimental de corte transversal, para la obtención de la muestra se aplicó el muestreo no probalístico puesto que este fue elegida a criterio y conveniencia del autor, el cual está compuesta por 269 usuarios quienes asisten a los centros de consulta externa de las clínicas a ser atendidos a quienes se les aplicó un cuestionario adecuado al instrumento formulado y adecuado al modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry. En procesamiento estadístico arrojó el alfa de Cronbach de ,806 lo cual refleja que el instrumento para la recolección de datos tiene una excelente confiabilidad para su aplicación. Este estudio llegó a la conclusión de que el 52,4% de clientes encuestados están insatisfechos con la calidad del servicio percibida, y el 47,6% indican que no existe satisfacción.

Para el sustento teórico de las variables y dimensiones de estudio se consideraron los fundamentos teóricos pertinentes, los mismos que se adecuan y guardan relación con el tema de estudio referente a la calidad de servicio tanto como satisfacción de los usuarios, tomando como referencia también los derechos humanos internacionales, que están establecidos en los Principios y Directrices de la ONU.

La calidad está referido a la medida en que los bienes y servicios proporcionados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. En otras palabras, se trata de la idoneidad de los bienes y servicios para

el uso general y, dependiendo de lo que la gente espera lograr, los gobiernos se organizan con eficacia para poder atender a estas necesidades mediante el uso adecuado de los recursos. (Secretaria de Gestión Pública, 2019). Por otro lado (Fiorino, Barone, *et al*. 2018) citado en (Kulinska, Maslowski, *et.al* ,2020), Indica en cuanto a la calidad es una especificación en una industria manufacturera en particular que, cuanto mayor es la calidad, mayor es el beneficio para el negocio y, por lo tanto, cuanto menos obstáculo, mayor es la productividad. Entonces, se puede decir que la calidad no solo es un concepto propuesto por diferentes autores, sino también es una normativa estricta dentro de los sectores de producción. La calidad también es definida dentro del ámbito ambiental por Kuta, Hachol y Golab (2020), sostienen respecto a la calidad ambiental, este es un factor muy importante para el desarrollo y crecimiento de la población de forma sostenible. Desde el punto de vista de los usuarios, la calidad de servicio es entendida como la medida en que el gobierno cumple con las expectativas de estos a través de los servicios que este presta. En el gobierno la calidad se ve reflejada en las características y atributos de sus servicios (Li y Shang, 2019), En Otras palabras, el gobierno siempre demuestra la eficiencia y responsabilidad en la prestación de sus servicios a la ciudadanía.

Forbes (2015) manifiesta respecto a la calidad en el Perú: “Las personas necesitan un servicio de calidad en sus comunidades, lo que significa que necesitan las habilidades y la velocidad para procesar documentos y acceder al agua, el desarrollo de carreteras, deportes, salud, educación, etc. Para lograr todo esto se tiene que tener una buena comunicación entre los gobiernos locales y el central. Es por esto que para la mejora de los servicios públicos se han incrementado una gran cantidad de municipios los cuales priorizan la instauración de la calidad en la gestión de los servicios que prestan y el patrón que se viene utilizando con el objetivo o no de poder obtener las certificaciones respectivas.

Para Araya, Escobar, Bertoló y Barrientos (2016) la entrega de servicio es un medio que permite crear valor a los usuarios, en tal sentido, el servicio constituye una agrupación de actividades consecuentes que constituye un abastecedor con la finalidad que el usuario obtenga un beneficio en un espacio y tiempo adecuado.

Por otro lado, los servicios involucran importantes consecuencias, de las cuales se destaca: a) La calidad de servicio es más complicado de ponderar que la caracterización de los productos; b) Las prestaciones están más propensos a presentar mayor variabilidad; c) La valoración de la calidad por parte del consumidor está dada por la comparación entre las expectativas y la realidad y d) La obtención de resultados basado en la calidad de servicio hace referencia a los procesos como a la prestación en si del servicio. (p. 94)

Urriago (2014) afirma, que la calidad surge como resultado de comparar las expectativas y la percepción, lo que se entiende como la diferenciación del servicio esperado con el servicio recibido por parte de la entidad. Según Cantú (2001) señaló que la calidad es un indicador que se compone de factores como el personal, el tipo de servicio brindado, la confiabilidad y seguridad que muestra la institución y el tipo de atención que brinda el personal. (p. 45) Por su parte, Reinaldo (2016) señala que toda empresa realiza estudios de mercado para poder conocer las necesidades reales que tiene el cliente, al mismo tiempo que le permite determinar las falencias del servicio o producto. La necesidad por conocer los intereses de los clientes nace con el fin de contar con información puntual y clara sobre del usuario o consumidor, de manera que permita suplir mejor sus necesidades, deseos y sobrepasar sus expectativas.

El Decreto Supremo N° 054 (2018) indica que la calidad es concebida como la valoración en que los productos o servicios entregados y prestados por gobierno cumplen con dar solución a las necesidades expresadas por la población. En otro ámbito de explicación, lo dispuesto anteriormente sostiene que es la forma en la que los bienes y servicios del estado estén diseñados y adaptados de acuerdo a la realidad de cada población donde opera la entidad, para llegar a ello, los órganos del estado cohesionan sus procedimientos de forma eficiente para optimizar recursos y minimizar las brechas sociales.

De acuerdo a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), indican que las dimensiones de la calidad de servicio específicamente son cuatro: La capacidad de respuesta, el cual está relacionado a la capacidad para brindar un servicio rápido y adecuado

a los usuarios, viene a ser la atención oportuna a las dificultades y necesidades de los usuarios y la solución pertinente a sus diferentes problemas. Como segunda dimensión los autores platean la seguridad, que está reflejada en la capacidad del personal para crear un ambiente de confianza y credibilidad con los usuarios. Como tercera dimensión de tiene la empatía, que representa la capacidad del personal para prestar un servicio individualizado considerando sus necesidades como propias. Por último, los elementos tangibles, que están referidos a la infraestructura física de la entidad, también a los diferentes equipos tecnológicos y presentación del personal.

En el 1988 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Len Berry, crearon el instrumento SERVQUAL, el cual permite la medición de la calidad de servicio, este instrumento fue diseñado particularmente para evaluar brechas o el Gap. Este instrumento originalmente permite la medición de la calidad de 5 tipos de servicio los cuales son; telefonía de larga distancia, mantenimiento de electrodoméstico, reparación, seguros para tarjetas de crédito, banca minorista (Ninamango, 2014). Pasado los años ya en 1991 este modelo fue modificado considerándose 5 dimensiones los cuales son usados para calificar el servicio; (aspectos tangibles, confiabilidad, respuestas rápidas, seguridad, empatía), estos elementos permiten la mejora de la prestación de los servicios por parte de las organizaciones, empresas y entidades (Ninamango, 2014). Parasuraman, Berry y ZeithamL (1991), plantearon un instrumento que permite medir la satisfacción de los usuarios de esta forma evitar sesgos respecto a la utilización de instrumentos tradicionales, tal instrumento mide las expectativas los cuales son contrastadas con la percepción del usuario por el servicio recibido. Los usuarios no solo evalúan el servicio final recibido sino también evalúan la forma y el proceso de cómo se presta el servicio (dedicación, interés y trato amistoso). Solamente los usuarios pueden calificar el servicio prestado y este instrumento es eficaz para poder medirlo. En el mundo Desde 1989 este instrumento SERVQUAL fue aplicado en hospitales, los estudios de la calidad en nuestro medio inician en los años 90, pero referidos a la calidad en salud reproductiva (Ninamango, 2014). En la actualidad el instrumento SERQUAL, es aplicado para la medición de la calidad de servicio a través de 5 dimensiones. En el Perú, en el sector salud este instrumento también es utilizado para medir la

calidad del servicio y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios (SERVQUAL, Quality Service), como se detalla en la Resolución Ministerial 527-2011, guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de Apoyo.

Evaluar la calidad del servicio consta de los siguientes aspectos: La perspectiva Expectativas-Percepciones. Dentro de ella se identifican dos posturas: a) Expectativas y percepciones del cliente. Está dada bajo la disimilitud entre lo que se desea recibir y lo que en verdad se recibe. b) Usar únicamente la percepción del cliente. Esta postura está basada solamente en las percepciones de los clientes. Con respecto a la perspectiva objetiva-subjetiva, se identificaron dos puntos de vistas: Externa. Está sujeta a las percepciones de los clientes, también es definida como perspectiva subjetiva, y al Interna. Se realiza en función de las consideraciones de parte del prestador de servicios (Torres y Vásquez, 2015, p.60).

En cuanto a la satisfacción del usuario Mayo y Loredo (2009), consideran respecto a este, es el comportamiento de saciedad reflejado en el cliente. La satisfacción es un juicio sobre el servicio o el producto el cual resulta del cumplimento de sus expectativas. Reyes (2009), sostiene que el cliente experimenta diferentes niveles, si el producto o servicio no cumple con las expectativas el usuario o cliente queda insatisfecho, pero si el servicio supera sus expectativas el cliente quedará muy satisfecho. Respecto a la satisfacción del usuario: Kotler (2013), sostiene es el grado del estado de ánimo de una persona originada a partir del cumplimiento de sus expectativas. La satisfacción evalúa tres principales aspectos: el primero, la operatividad del sistema de investigación, en segundo lugar, el medio de información adquirido; por último, la asistencia brindada. Por ello, la satisfacción es uno de los propósitos primordiales para cada institución que pretenda tener lazos cercanos con el usuario, considerándose en una de las prioridades de la organización (Becerra y Piña, 2016).

Para los autores Pérez, Martínez, Noda y Miguel (2015) añade que la satisfacción es la respuesta que tiene el usuario una vez desarrollado sus expectativas y percepciones acerca del servicio brindado en una institución. (p. 4)

Actualmente la satisfacción del cliente según Peñaranda, Quijano y Thomas (2019) se ha convertido en un motivo primordial para que las organizaciones logren cumplir con sus metas trazadas, mantenerse y posicionarse en el mercado acrecentado los niveles de productividad y desempeño, alcanzando altos estándares de eficiencia a menor costo, penetrando a nuevos espacios de mercado; es por ello, que se debe tener en consideración que los clientes cada día exigen mejor calidad, tiempo de entrega cortos, mayor seguridad, mejor diseño, cercanía y trato amable. El tipo de calidad dispuesta define el éxito o fracaso de la entidad, es un escalafón que le otorga estabilidad en el mercado y rentabilidad a mediano y largo plazo.

El autor principal de acuerdo a la RM N° 527-2011/MINSA (2012) lo define como uno de los resultados más relevantes cuando se brinda un servicio de alta calidad, dado a que impacta en su actitud. Asimismo, está sujeto tanto a las perspectivas y necesidades de la comunidad. (p. 41) Por ende, la satisfacción es uno de los propósitos primordiales para cada institución que pretenda tener lazos cercanos con el usuario, considerándose en una de las prioridades de la organización (Becerra y Piña, 2016).

Para Rubio, Flórez y Rodríguez (2018), la satisfacción de los usuarios es representado como un factor de dimensiones múltiples que a medida que pasa el tiempo es fundamental que las empresas lo tomen en cuenta, puesto que actualmente los clientes están más informados por lo tanto son mucho más exigentes en productos y servicios de alta calidad; sin embargo, muchas organizaciones desconocen el grado de satisfacción de sus clientes externos, el cual puede obedecer, en parte, a que estas mediciones son complejas y dependen de muchos factores tanto objetivos como perceptivos que varían según la empresa y el entorno en el cual participan.(p. 5) Ahora bien, es relevante reconocer los aspectos que integran la satisfacción, que según Huanca (2017) son: El rendimiento percibido: Se refiere al valor entregado el mismo que el cliente percibe, es decir, es el producto obtenido por el usuario que se da de alta en los producto o servicios. Las expectativas: Están referidas a las esperanzas que los consumidores poseen

por adquirir algo; generalmente se desarrollan en relación de las siguientes situaciones: promesas, experiencias de compras anteriores, opiniones de terceros y beneficios reales del bien o servicio.

Eficiencia Laboral: Pérez (2013) al respecto sostiene, está relacionado con el incremento de la productividad haciendo el uso eficiente de los recursos, pero necesariamente cumpliendo con los objetivos propuestos. La eficiencia un factor primordial en cualquier entidad, porque por medio de este será posible alcanzar y cumplir con los objetivos trazados. La eficiencia laboral está reflejada en la capacidad de una persona para ejecutar un trabajo impecable. Un colaborador eficiente brinda tranquilidad a su jefe y hace que este pueda delegarle nuevas funciones y diferentes responsabilidades (Andrade, 2005, p.97). Entonces se concluye que la eficiencia es la cualidad para ejecutar las actividades y tareas con el mínimo uso de los recursos y en el menor tiempo posible.

Thompson (2006) señala que los términos guardan relación con las expectativas y la calidad del servicio, por consiguiente, un cliente se siente totalmente saciado cuando la prestación que se le brinda cumple o sobrepasa las expectativas, ahora bien, si el servicio suele estar por debajo de las expectativas, puede ocasionar malestar y desconformidad. Bajo ese mismo enfoque, los autores Pérez, Martínez, Noda y Miguel (2015) añaden que la satisfacción es la respuesta que tiene el usuario una vez desarrollado sus expectativas y percepciones acerca de una institución y el servicio brindado. (p. 4)

Asimismo, Kotler y Keller (2012) también menciona que los elementos de la satisfacción están asociados a: El rendimiento percibido. Es el nivel de complacencia con el que siente identificado el usuario. Siendo sus principales características: Se realizan desde el enfoque del usuario, surge cuando el cliente obtiene el bien solicitado, se cimienta en la impresión del usuario, otorga entrada para que los demás opinen de los resultados y, por último, el estudio empieza y finaliza en el cliente o usuario. El grado de satisfacción experimentado por los clientes y / o usuarios, de acuerdo a Rivas (2018) son: insatisfacción, satisfacción y el goce.

# III. METODOLOGÍA

## 3.1. Tipo y diseño de investigación

### Enfoque de estudio

Corresponde al enfoque cuantitativo de investigación, puesto que se utilizó la deducción por medio de la exploración y descripción de hechos, características fenómenos respecto a las variables de estudio, de la misma forma en la presente tesis se utilizó los procedimientos estadísticos para el análisis y medición de datos recolectados, en base a los cuales se ejecutó la prueba de hipótesis planteadas y la obtención de modelos teóricos relacionados a la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

### Tipo de estudio

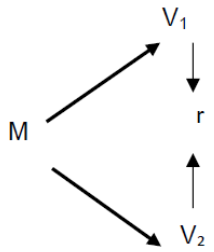
Esta tesis es de carácter Básica, por cuanto tiene como propósito incrementar los conocimientos científicos a partir del estudio y análisis de una o más variables, más no es responsable de efectuar ningún aspecto práctico (Hernández et al., 2014).

### Diseño de investigación

El diseño de investigación de esta tesis es el no experimental-transversal descriptivo correlacional, debido a que, “Es un estudio ejecutado sin manipular las variables, estos solamente fueron observados y analizados en su ambiente natural”, “es un estudio de corte transversal debido a que los datos pertenecen y fueron recolectados en un momento dado, en un momento único, el diseño de investigación de esta tesis tiene como propósito la descripción de las variables de estudio de esta forma determinar la incidencia u relación entre las variables de estudio consideradas en un momento específico ” (Hernández et al., 2014, p. 152, 154).

Es decir, se refiere a que en la investigación no se hacen manipulaciones respecto a las variables estudiadas para causar un efecto en otra variable.

Este diseño se representa con el siguiente esquema:




Dónde:

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

R: Relación

M: Muestra.

## 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Calidad de atención

**Definición conceptual:** El concepto de calidad de servicios desde una perspectiva integradora comprende el grado en que las fases de organización generan satisfacción, se dice que la prestación de servicio es eficiente cuando es oportuno, equitativo y centrado en la persona (Flores et al., 2019).

Por su parte, la calidad según Arévalo, Cambal y Araque (2020), se entiende como una forma de satisfacer las necesidades y cumplir con os requerimientos expresados mediante palabras; en tanto el servicio, es la agrupación de acciones que se realiza a favor de la otra persona, brindando un producto intangible y personalizado.

A partir de lo expuesto Álvarez y Ospina (2019) “indica que calidad percibida es la evaluación que resulta de las perspectivas que el cliente tiene en relación a: confiabilidad, empatía, amabilidad y tiempo de respuesta” (p. 89).

**Definición operacional:** Es la perspectiva del usuario que posee cuando hace la utilización de un bien o un servicio entregado por una entidad, para la medición de esta variable será necesario un cuestionario de escala ordinal.

Dimensión 1: Elementos tangibles: Zeithman y Bitner (2002) definen elementos tangibles: la forma del ambiente e instalaciones físicas, los equipos tecnológicos, los colaboradores e instrumentos de comunicación. Estos elementos son una representación física del servicio, los cuales son utilizados por los clientes para poder evaluar el nivel de la calidad que perciben. La tangibilidad de los elementos están conformados por las instalaciones físicas y diferentes elementos tecnológicos de la entidad, estos tienen que ser los más adecuados, de la misma forma se tiene que reflejar una buena presencia en los empleados de la institución acorde a sus propias posibilidades.

Dimensión 2: Seguridad: González (2015) argumenta al respecto: “La seguridad viene a ser el conocimiento respecto al servicio prestado, la amabilidad y cortesía por parte de los colaboradores; de la misma forma, de cómo estos inspiran la confianza hacia el cliente”.
En este sentido la seguridad se refiere al ambiente y forma de como una actividad es ejecutada: las acciones de prevención tomadas con anticipación en el caso de la ocurrencia de algunas complicaciones y eventualidades, principalmente de cuáles serán las acciones a ejecutarse en caso de desastres, también de qué modo tendrá que trabajarse para poder tranquilizar y brindar equilibrio en estos entornos.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta: Es el nivel de expectativa que se espera del servicio en función de los porcentajes en cuanto a la atención a los usuarios por un determinado tiempo en cada fase que representa el proceso de atención; asimismo viene a ser la disposición por parte de los colaboradores para poder coadyuvar a consumidores y/o usuarios en ofrecerles servicios oportunos y de calidad.

En este contexto esta dimensión, representa la disponibilidad y voluntad para prestar un servicio oportuno, para ello es necesario que las operaciones sean procesadas rápidamente en respuesta y atención de las demandas de clientes, usurarios.

Dimensión 4: Empatía: Zeithman y Bitner (2002), la empatía es conceptualizada como la atención al cliente de forma cuidadosa e individualizada.

Esta dimensión representa una habilidad propia en las personas, permite ponernos en su lugar para que así se pueda entender su forma de pensar, experimentar sus expectativas de su punto de vista, crear y generar relaciones interpersonales que reflejen la comprensión, la ternura y simpatía en el servicio prestado.

Entonces la empatía, representa un valor propio que permitirá experimentar desde la posición de otras personas, de esta forma será posible comprender sus necesidades y problemas para tomar las acciones eficientes de solución y satisfacción de sus necesidades.

**Variable 2:** Satisfacción de los docentes (usuario)

**Definición conceptual:** Según Kotler (2013), sostiene respecto a la satisfacción de los usuarios, viene a ser el grado del estado de ánimo de una persona originada a partir del comportamiento relacionado al cumplimiento y satisfacción de la demanda, necesidades y expectativas de los usuarios.

Según Huanca (2017) son: El rendimiento percibido: Se refiere al valor entregado al cliente y percibido por este, es decir, es el producto que el

usuario recibe que se da de alta en los producto o servicios. Las expectativas: Están referidas a las esperanzas que los consumidores poseen por adquirir algo; generalmente se desarrollan por intermedio de los siguientes aspectos promesas, experiencias de compras anteriores, opiniones de terceros y beneficios reales del bien o servicio. (p. 11)

**Definición operacional:** hace referencia a la evaluación cualitativa y cuantitativa de bienestar que genera un bien o un servicio, así mismo para la medición de esta variable se aplicará un cuestionario de escala ordinal.

Se tiene como Dimensión 1: Calidad funcional percibida: está referido a la forma en que el servicio es prestado (Mejías y Manrique, 2011).

Se tiene como Dimensión 2: Confianza: es una variable relacionada al nivel de satisfacción y es medido por medio de los índices de rendimiento alcanzado, la percepción que el cliente desarrollará del servicio recibido por una empresa, dependerá fundamentalmente de la calidad en este; por lo tanto, también dependerá de esto que los clientes recomienden y hablen bien de la organización (Mejías y Manrique, 2011).

Se tiene como Dimensión 3: Eficiencia Laboral: Pérez (2013), esta dimensión indica hacer el uso eficiente de los recursos para el cumplimento de metas y objetivos establecidos por la entidad en el menor tiempo posible es decir de forma oportuna. La eficiencia laboral es un aspecto primordial por cuanto por medio del cual se verifica y evalúa la profesionalidad de una persona, para que los jefes puedan designarle y confiarle nuevas funciones y responsabilidades (Andrade, 2005, p.97).

Finalmente podemos deducir que la eficiencia está representada como la capacidad para la consecución de objetivos en el menor tiempo posible y haciendo el uso eficiente de los recursos disponibles.

## 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

### Población

Viene a ser el conjunto de todos los elementos que conforman la unidad de análisis dentro del ámbito espacial en el cual es desarrollado el trabajo de investigación (Carrasco, 2013).

En otras palabras, se considera una población a la totalidad de las personas en investigación, es decir a aquellos que comparten las mimas cualidades o atributos y peculiaridades que se busca estudiar.

En este estudio la población está compuesta por 3500 docentes de ambos sexos usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

### Muestra

Es un fragmento, cantidad o parte representativa y considerable del total, el cual esencialmente tiene como característica de ser objetiva, por lo tanto, los hallazgos obtenidos de esta muestra puedan ser tomados como referencia y generalizarlos hacia toda la unidad de análisis es decir a todos los elementos quienes conforman la población (Carrasco, 2013).

$$n = \frac{\mathrm{N} \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

**Dónde:**

n= Muestra

N = Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado, nivel de confianza (95%)

p= proporción esperada (0.8)

q= proporción esperada (0.2)

e= Precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{3500 \times 1.96^2 \times 0.8 \times 0.2}{0.05^2 \times (3500 - 1) + 1.96^2 \times 0.8 \times 0.2}$$

$$n = 230$$

Se trabajará con una muestra de 230 (usuarios).

**Muestreo:** La muestra en este estudio, fue seleccionada mediante la aplicación la técnica del muestreo aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Está integrada por los docentes pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas**

- **Encuesta**

Los datos respecto a calidad de atención y satisfacción de usuario, fueron recabados utilizando la técnica de la encuesta estructurada con preguntas formuladas por el investigador.

En tal sentido, “La encuesta es definida como una técnica de Investigación social para explorar, indagar y recolectar datos, por intermedio de preguntas formuladas y que serán aplicadas directa o indirectamente a quienes conforman la población, considerada también como unidad de análisis en el proceso de ejecución de este estudio” (Carrasco 2005, p. 314).

Es decir, es la técnica o forma para conseguir datos indispensables, que sean de vital importancia para la investigación.

- **Cuestionario**

De la misma forma se utilizó el cuestionario para ejecutar la recolección de datos, en tal sentido que, “Un cuestionario representa un conjunto de interrogantes formuladas para medir una o más variables”. Este tiene que estar relacionado con la hipótesis y el planteamiento del problema (Hernández et al., 2014, p. 217).

## 3.5. Procedimientos

Para este aspecto de la investigación, se dará lugar a la recopilación de información proveniente de fuentes tanto primarias como secundarias, se procederá a la estructuración de los instrumentos con el fin de recopilar la información relevante relacionada a cada variable; el instrumento será extendido a la muestra considerada para el estudio, para el procesado de la data recopilada, se aplicará la estadística de tipo descriptiva, por último, se presentaran las recomendaciones y las conclusiones respectivas teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

## 3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recabados a través del cuestionario, en primer lugar, se ejecutó su respectiva organización, en segundo lugar, estos fueron procesados mediante los programas del EXCEL y SPSS V26, estos fueron elegidos por la sencillez de su manejo para el tratamiento de datos y obtención de resultados relacionados con los objetivos de investigación propuestos.

### SPSS V26 (Statistical Package for the social Sciences)

Como ya se mencionó en este estudio ha sido pertinente la utilización de ppaquete estadístico SPSS V26, el cual facilita la creación de una base de datos y archivos para su posterior análisis y tratamiento estadístico. Se tienen diversos programas como es el Microsoft Exel, los cuales permiten también la organización de datos, el paquete estadístico SPSS facilita el

análisis de datos sin depender de otros programas (Castañeda, Cabrera, Navarro y Vries, 2010, p. 15).

### Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach ha permitido medir la consistencia y fiabilidad del instrumento de recolección de datos en cuanto a la aplicación del cuestionario en la ejecución de esta investigación.

**Tabla 1**

*Fiabilidad según Kuder Richardson*

| Valor | Significado |
|---|---|
| ,53 a menos | Nula confiabilidad |
| ,54 a ,59 | Baja confiabilidad |
| ,60 a ,65 | Confiable |
| ,66 a ,71 | Muy confiable |
| ,72 a ,99 | Excelente confiabilidad |
| 1.00 | Perfecta confiabilidad |

### Distribución de frecuencias

De la misma forma para el análisis de datos fue necesario la utilización de la distribución de frecuencias, que es entendido como “Un conjunto de puntaciones representada como una tabla en relación a la información de las variables de forma ordenada y categorizada” (O´Leary, 2014 y Nicol, 2006, citado en Hernández, et al., 2014, p.282).

### Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Para determinar el nivel de correlación entre las variables, y dimensiones de estudio consideradas en esta tesis, se utilizó el coeficiente

de correlación de Rho de Spearman, como una prueba no paramétrica simbolizada como rs, el cual es considerado como un coeficiente para medir el grado de asociación entre variables de nivel ordinal y categorizadas en rangos, este coeficiente de correlación es el más pertinente para relacionar estadísticamente instrumentos de investigación adaptados a la escala de tipo likert (Hernández, et al., 2014, p. 322).

Es decir, este método de análisis de datos permite medir la correlación existente en casos, variables o unidades de estudio que son considerados ordinalmente. A continuación, se muestra vos valores de medición ordinal:

***Tabla 2***

***Coeficiente de correlación Rho de Spearman***

| **Valor** | **Significado** |
|---|---|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta. |
| -,9 a -,99 | Correlación negativa muy alta |
| -,7 a -,89 | Correlación negativa alta |
| -,4 a -,69 | Correlación negativa moderada |
| -,2 a -,39 | Correlación negativa baja. |
| -,01 a -,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| ,01 a ,19 | Correlación positiva muy baja |
| ,2 a ,39. | Correlación positiva baja |
| ,4 a ,69 | Correlación positiva moderada |
| ,7 a ,89 | Correlación positiva alta |
| ,9 a ,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y prefecta |

*Nota*: Hernández, et al, metodología de la investigación, 2014, p. 322

## 3.7. Aspectos éticos

La redacción de esta tesis se basa sobre los valores y principios éticos universales, dentro de sus diferentes aspectos, se encuentran el principio de respeto hacia los participantes, dándoles la oportunidad de realizar una participación voluntaria sin tener que someterlos a la fuerza, seguidamente, en cuanto a la beneficencia, esta se sustenta en que el estudio fue ejecutado

con el fin de generar cambios en el objeto de estudio, el principio de justicia se encuentra aplicado en el respeto hacia la moral y ética con todos sus derechos inherentes, cuenta con integridad científica indicando que se llevó a cabo exclusivamente con fines educativos; por último, se aplicó el principio de responsabilidad ya que en cada proceso se abordará con responsabilidad con la finalidad de cumplir con las actividades y lineamientos planificados en el desarrollo de la investigación.

# IV. RESULTADOS

## Análisis e interpretación de resultados

La obtención de los hallazgos responde a la metodología bajo el cual se efectuó el presente estudio. Es decir, se siguió sistemáticamente los pasos del método científico. Para analizar e interpretar los datos, en principio se ejecutó la recolección de daos al aplicar el cuestionario a la muestra de estudio (docentes adscritos a la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas). Seguidamente se muestra el análisis respecto a la fiabilidad del instrumento computado a través del coeficiente Alpha de Cronbach, posteriormente la descripción de los componentes de las variables de estudio organizados en tablas y figuras; así mismo, se presenta el análisis inferencial del procesamiento de datos y la contrastación estadística de las hipótesis planteadas.

## Fiabilidad del instrumento de investigación

**Tabla 3**

*Estadística de Fiabilidad (V1: Calidad de Atención)*

| Alfa de Cronbach | N de elementos (Ítems) |
|---|---|
| 0.731 | 24 |

*Nota:* Corresponde a la variable *calidad de atención,* procesado en SPSS v26.

**Interpretación:**

La tabla 3, se observan los resultados contrastados con la tabla de Kuder Richardson, el valor obtenido de ,731 está en el rango de ,72 a ,99. Por lo tanto este valor demuestra una confiabilidad excelente para utilizar y aplicar el cuestionario como instrumento para la recolección de datos referente a la primera variable.

**Tabla 4**

*Estadística de Fiabilidad (V2: Satisfacción de los docentes)*

| Alfa de Cronbach | N de elementos (Ítems) |
|---|---|
| 0.903 | 13 |

*Nota:* Corresponde a la variable *satisfacción de los docentes*, procesado en SPSS v26.

**Interpretación:**

La tabla 4, presenta los resultados corroborado con la tabla de Kuder Richardson, el valor obtenido de ,903 está ubicado en el rango de ,72 a ,99. Entonces se tiene una confiabilidad excelente, por lo tanto, se puede aplicar el cuestionario para la recolección de datos respecto a la segunda variable.

**Descripción de la variable calidad de atención y sus dimensiones**

Seguidamente, se presenta la descripción de los resultados respecto a la variable y sus diferentes dimensiones, calidad de atención en base a las opiniones obtenidos a través del cuestionario aplicado a los docentes que laboran en el ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

**Tabla 5**

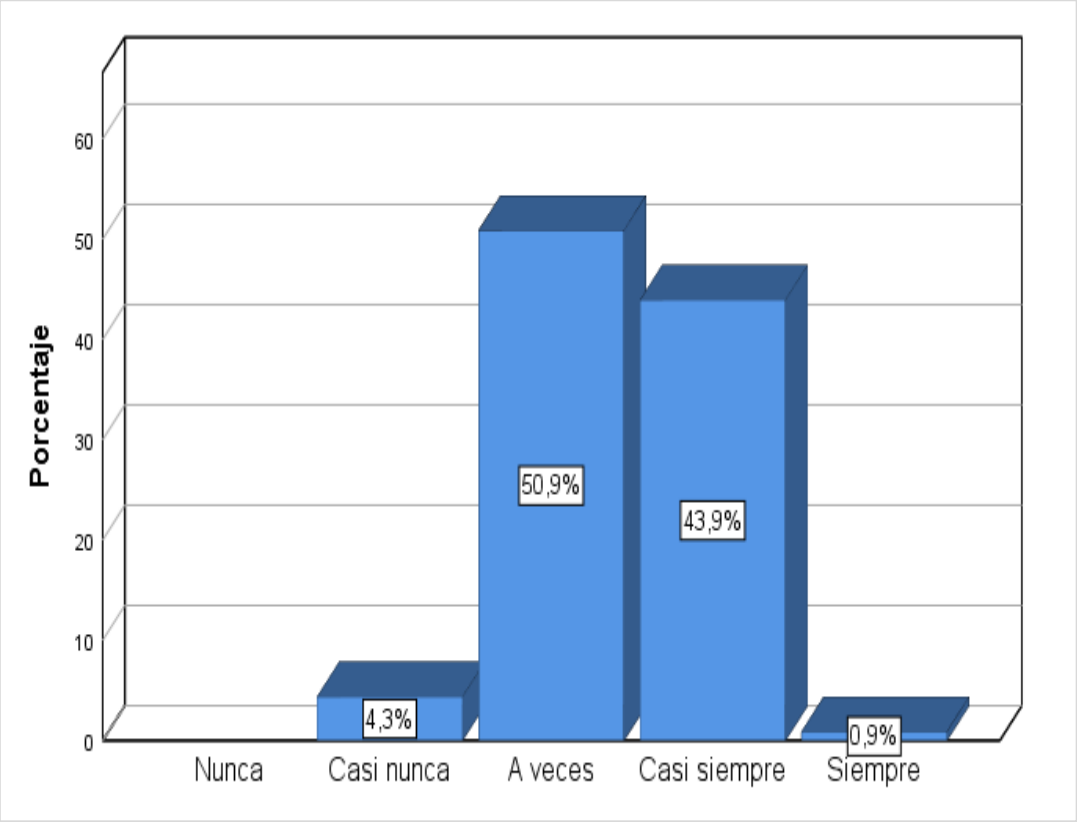
*Tabla de frecuencias de la V1: Calidad de Atención*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|---|---|---|
| Casi nunca | 10 | 4,3 | 4,3 |
| **A veces** | **117** | **50,9** | **55,2** |
| Casi siempre | 101 | 43,9 | 99,1 |
| Siempre | 2 | 0,9 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0 | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

***Figura 1***

*V1: Calidad de Atención*




*Nota.* Elaborado de acuerdo con la tabla 5 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 5 y la figura 1, los hallazgos indican que el 50.9% equivalente a 117 docentes, manifiestan que a veces se brinda una calidad de atención, mientras que el 43,9% que equivale a 101 docentes revelan que casi siempre se brinda calidad de atención, el 4,3% equivalente a 10 docentes manifiestan que casi nunca se les brinda calidad de atención, y un mínimo porcentaje de 0.9% equivalente a 2 docentes manifiestan que siempre se les brinda calidad de atención. Lo que significa que los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas cuentan con una adecuada calidad de atención.

**Tabla 6**

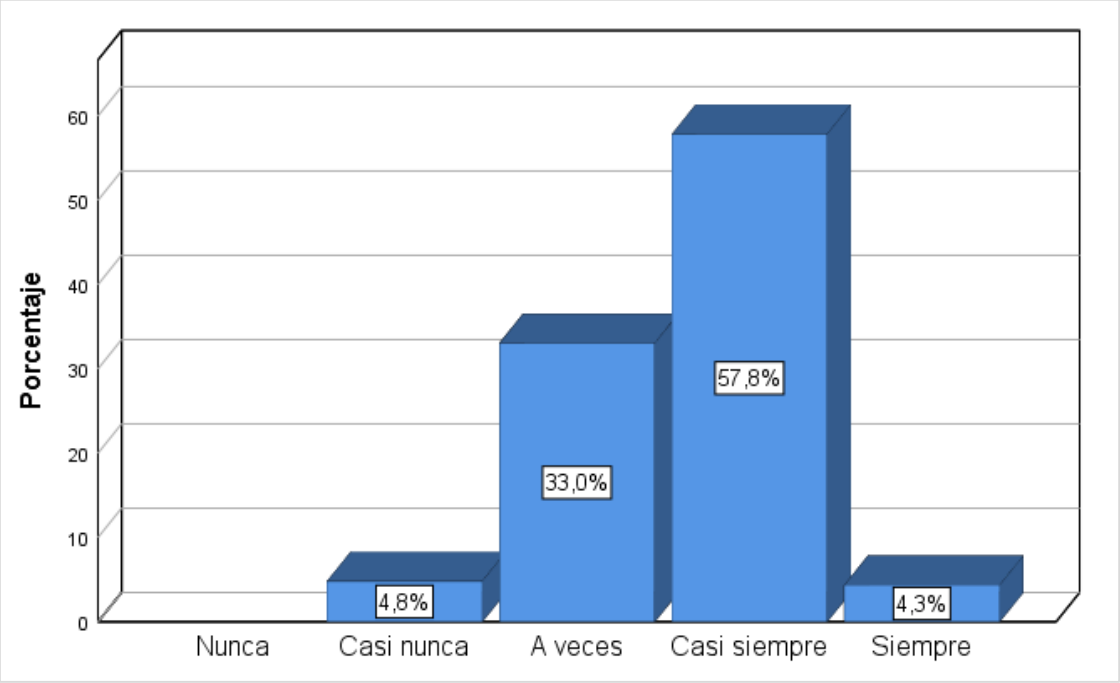
*Percepción de los Docentes Respecto a Elementos Tangibles*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|---|---|---|
| Casi nunca | 11 | 4,8 | 4,8 |
| A veces | 76 | 33,0 | 37,8 |
| **Casi siempre** | **133** | **57,8** | **95,7** |
| Siempre | 10 | 4,3 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 2**

*Percepción de los Docentes Respecto a Elementos Tangibles*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 6 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 6 y la figura 2, se observan los resultados; el 57.8% equivalente a 133 docentes, indican que casi siempre los elementos tangibles son adecuados, el 33,0% que equivale a 76 docentes encuestados revelan que a veces los elementos tangibles son adecuados, el 4,8% equivalente a 11 docentes encuestados manifiestan que los elementos tangibles casi nunca son adecuados y por último con un porcentaje menor de 4,3% que equivalen a 10 docentes

manifiestan que los elementos tangibles siempre son adecuados. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas tienen una adecuada Calidad de atención en relación a los elementos tangibles.

**Tabla 7**

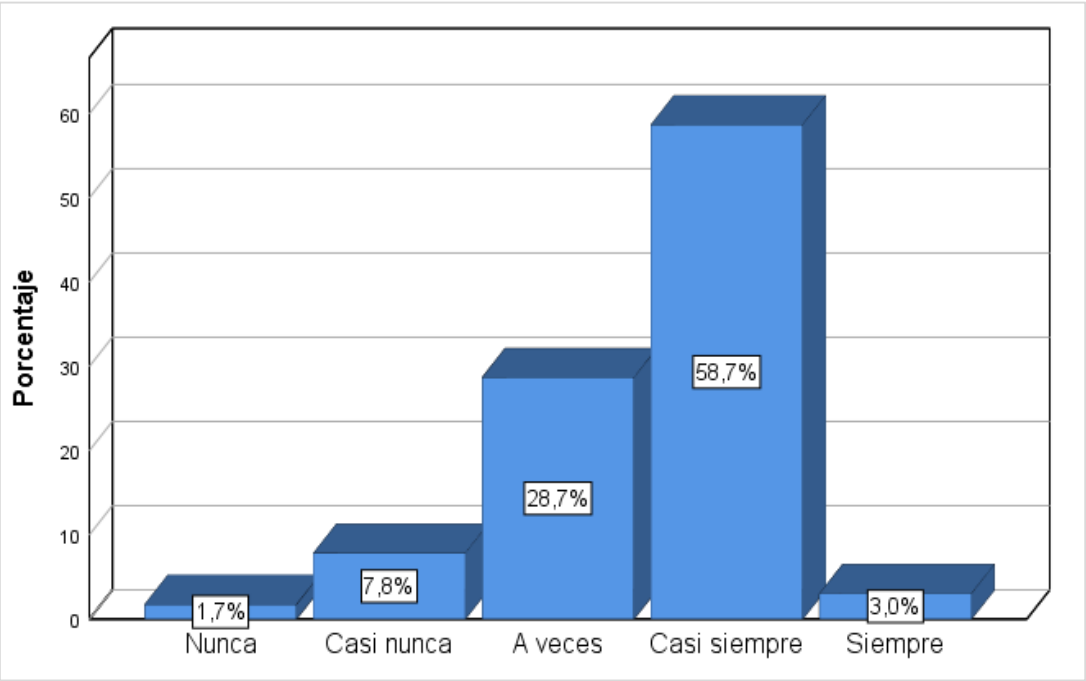
*Percepción de los Docentes Respecto a la Seguridad*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|---|---|---|
| Nunca | 4 | 1,7 | 1,7 |
| Casi nunca | 18 | 7,8 | 9,6 |
| A veces | 66 | 28,7 | 38,3 |
| **Casi siempre** | **135** | **58,7** | **97,0** |
| Siempre | 7 | 3,0 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 3**

*Percepción de los Docentes Respecto a la Seguridad*




*Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 7 en IMB SPSS v26.*

**Interpretación:**

En la tabla 7 y la figura 3, los hallazgos determinan que el 58.7% es decir 135 docentes, indican que casi siempre sienten seguridad por parte de los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, el 28,7% que equivale a 66 docentes,

revelan que a veces sienten seguridad por parte del personal que labora, el 7,8% equivalente a 18 docentes encuestados responden que casi nunca sienten seguridad, el 3,0% es decir 7 docentes mencionan que siempre sintieron seguridad al ser atendidos y por último con un porcentaje menor de 1,7% que equivalen a 4 docentes manifiestan que nunca sintieron seguridad por parte de los colaboradores de la UGEL Andahuaylas. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas tienen una adecuada Calidad de atención relacionado a la seguridad.

**Tabla 8**

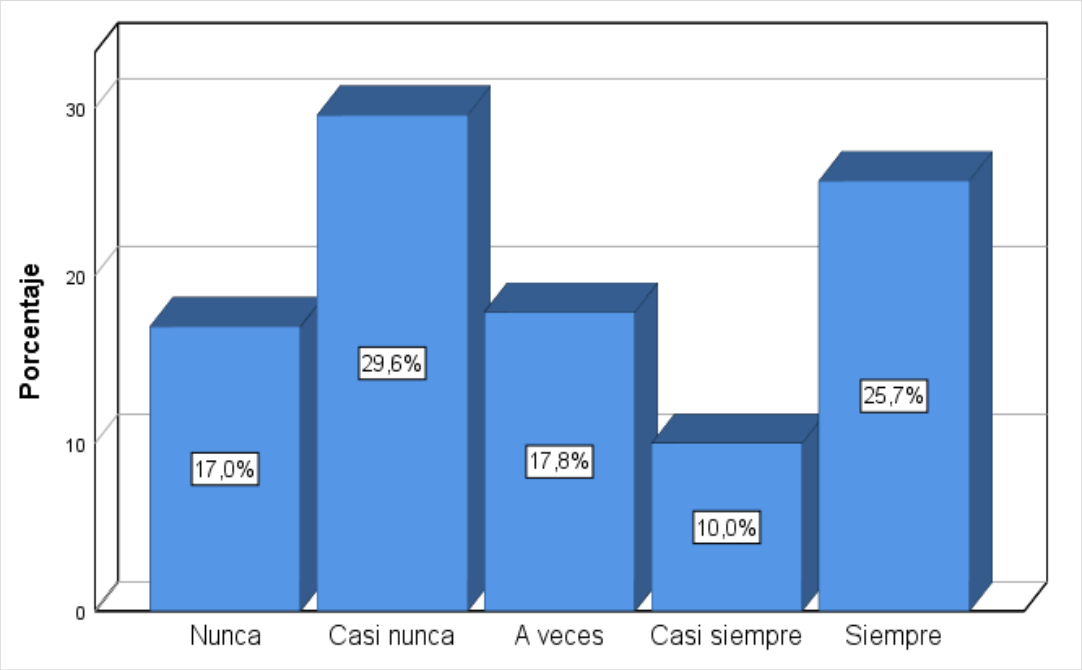
*Percepción de los Docentes Respecto a la Capacidad de Respuesta*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|---|---|---|
| Nunca | 39 | 17,0 | 17,0 |
| **Casi nunca** | **68** | **29,6** | **46,5** |
| A veces | 41 | 17,8 | 64,3 |
| Casi siempre | 23 | 10,0 | 74,3 |
| Siempre | 59 | 25,7 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 4**

*Percepción de los Docentes Respecto a la Capacidad de Respuesta*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 8 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 8 y la figura 4, los hallazgos reflejan que el 29.6% equivalente a 68 docentes, demuestran que casi nunca los trabajadores reflejan capacidad de respuesta en las actividades que realizan, el 25,7% que equivale a 59 docentes, revelan que siempre los trabajadores muestran capacidad de respuesta, el 17,8% equivalente a 41 docentes encuestados, manifiestan que el personal que labora a veces muestra capacidad de respuesta, el 17,0% que equivale a 39 docentes mencionan que nunca los trabajadores muestran capacidad de respuesta y por último con un porcentaje menor de 10,0% que equivalen a 23 docentes manifiestan que casi siempre sintieron capacidad de respuesta en las actividades que realizaban los trabajadores. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas no tienen una adecuada Calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta.

**Tabla 9**

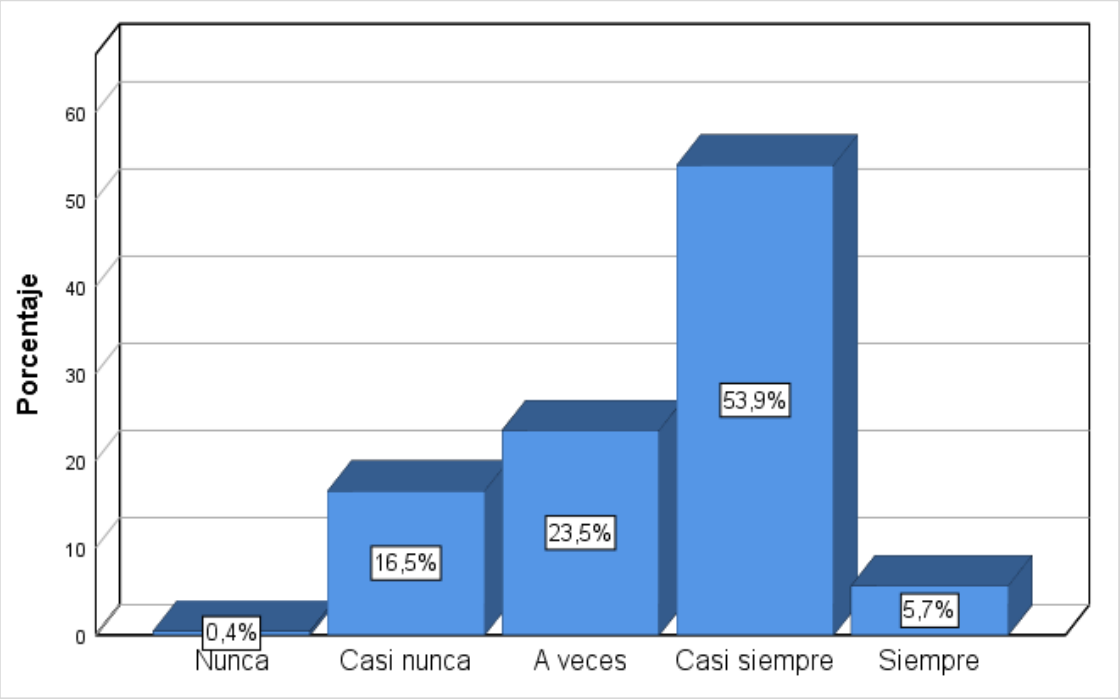
*Percepción de los Docentes Respecto a la Empatía*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|---|---|---|
| Nunca | 1 | 0,4 | 0,4 |
| Casi nunca | 38 | 16,5 | 17,0 |
| A veces | 54 | 23,5 | 40,4 |
| **Casi siempre** | **124** | **53,9** | **94,3** |
| Siempre | 13 | 5,7 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 5**

*Percepción de los Docentes Respecto a la Empatía*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 9 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 9 y la figura 5, las respuestas reflejan que el 53.9% equivalente a 124 docentes, muestran que el personal que labora casi siempre muestra empatía, el 23,5% que equivale a 54 docentes, revelan que a veces los trabajadores muestran empatía, el 16,5% equivalente a 38 docentes encuestados, manifiestan que el personal que labora casi nunca muestran empatía, el 5,7% equivalente a 13 docentes encuestados, manifiestan que el personal que labora siempre muestra empatía y por último con un porcentaje menor de 0,4% que equivale a 1 docente manifiesta que el personal que labora nunca muestra empatía. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas tienen una adecuada Calidad de atención en relación a la empatía.

**Descripción de las dimensiones de satisfacción de los docentes**

Así mismo, se presenta los resultados respecto a la descripción de la segunda variable el cual viene a ser la satisfacción de los docentes, basado en la

opinión de estos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario aplicado en el ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

**Tabla 10**

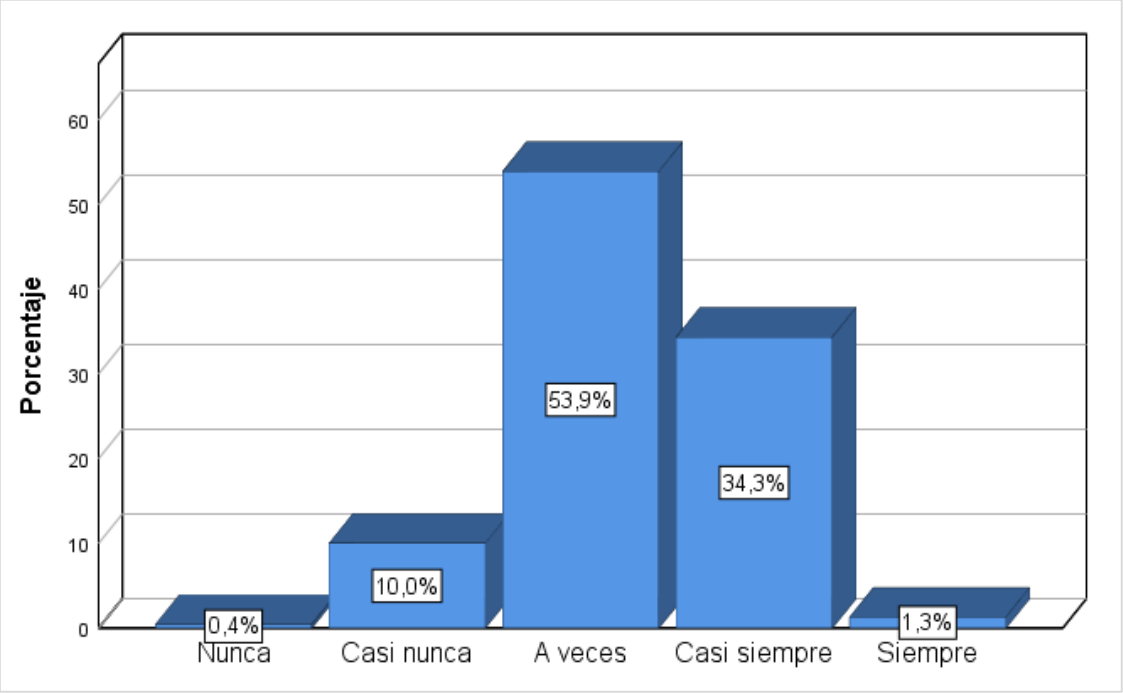
*Tabla de frecuencias de la V2: Satisfacción de los Docentes*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|---|---|---|
| Nunca | 1 | 0,4 | 0,4 |
| Casi nunca | 23 | 10,0 | 10,4 |
| **A veces** | **124** | **53,9** | **64,3** |
| Casi siempre | 79 | 34,3 | 98,7 |
| Siempre | 3 | 1,3 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 6**

*V2: Satisfacción de los Docentes*




*Nota.* Elaborado de acuerdo con la tabla 10 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 10 y la figura 6, los resultados demuestran que el 53.9% que equivale a 124 docentes, manifiestan que a veces se sienten satisfechos, el 34,3%

que equivale a 79 docentes, revelan que casi siempre se sienten satisfechos, el 10,0% equivalente a 23 docentes encuestados, indican que casi nunca se sienten satisfechos, el 1,3% equivalente a 3 docentes encuestados, indican sentirse satisfechos siempre y por último con un porcentaje menor de 0,4% que equivale a 1 docente manifiesta que nunca se sintió satisfecho por la atención brindada por los trabajadores. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas tienen una adecuada Satisfacción.

**Tabla 11**

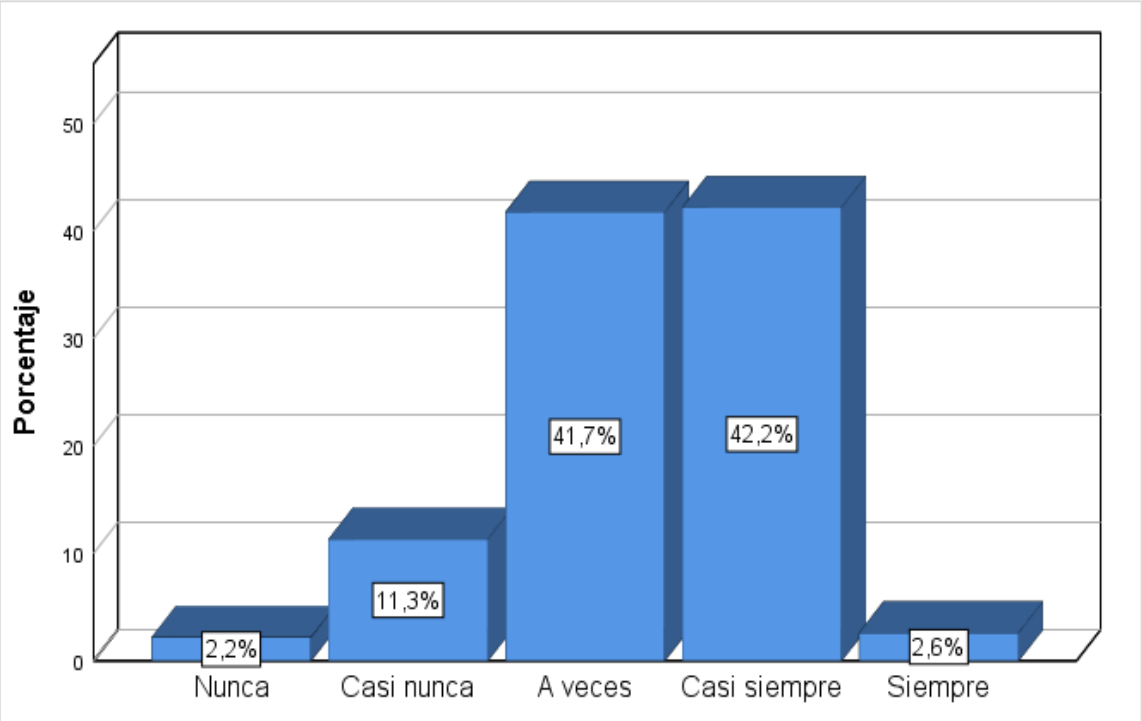
*Percepción de los Docentes Respecto a la Calidad Funcional*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|---|---|---|---|
| Nunca | 5 | 2,2 | 2,2 |
| Casi nunca | 26 | 11,3 | 13,5 |
| A veces | 96 | 41,7 | 55,2 |
| **Casi siempre** | **97** | **42,2** | **97,4** |
| Siempre | 6 | 2,6 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 7**

*Percepción de los Docentes Respecto a la Calidad Funcional*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 11 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 11 y la figura 7, los hallazgos reflejan que el 42.2% es decir 97 docentes, indican que se muestra la calidad funcional casi siempre, el 41,7% que equivale a 96 docentes, revelan que a veces se muestra la calidad funcional, el 11,3% equivalente a 26 docentes encuestados, manifiestan que casi nunca se muestra calidad funcional, el 2,6% equivalente a 6 docentes encuestados, manifiestan que siempre se muestra calidad funcional y por último con un porcentaje menor de 2,2% que equivalen a 5 docentes manifiestan que nunca se mostró calidad funcional. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas tiene una adecuada Satisfacción con respecto a la calidad funcional.

**Tabla 12**

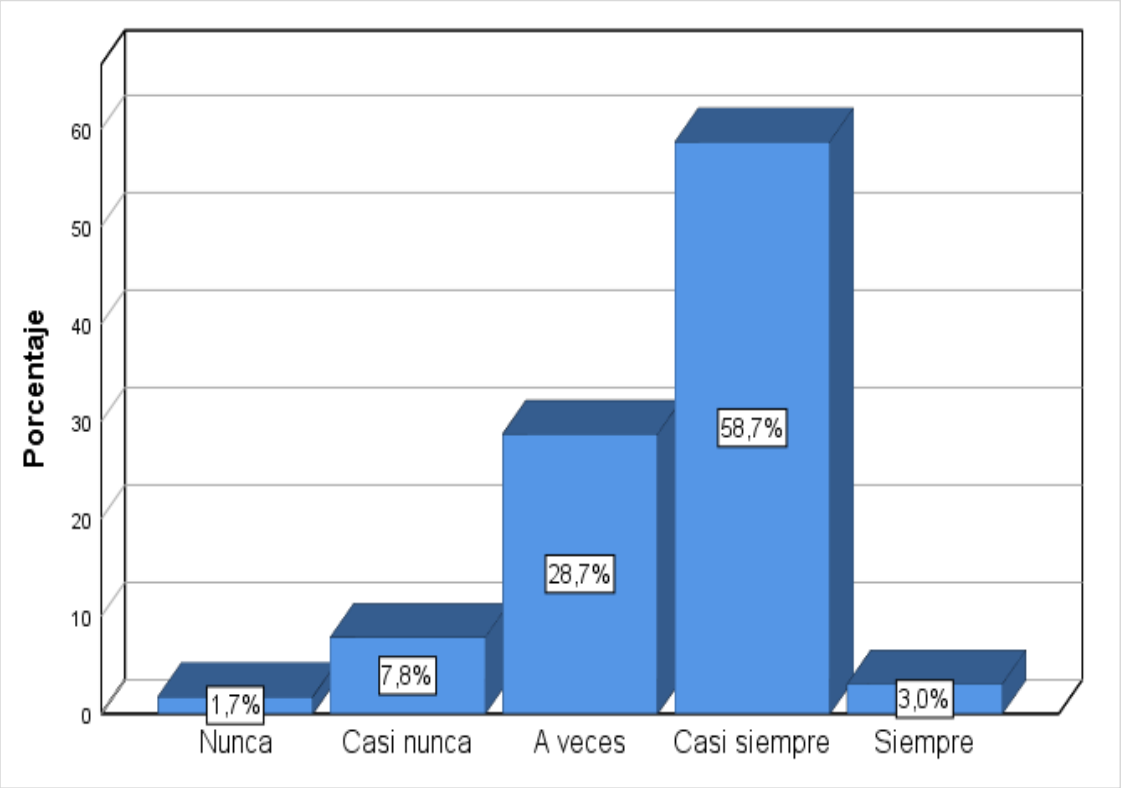
*Percepción de los Docentes Respecto a la Confianza*

| | Frecuencia | Porcentaje % | Porcentaje Acumulado % |
|---|---|---|---|
| Nunca | 4 | 1,7 | 1,7 |
| Casi nunca | 18 | 7,8 | 9,6 |
| A veces | 66 | 28,7 | 38,3 |
| **Casi siempre** | **135** | **58,7** | **97,0** |
| Siempre | 7 | 3,0 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota.* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 8**

*Percepción de los Docentes Respecto a la Confianza*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 12 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 12 y la figura 8, los hallazgos indican que el 58.7% (135 docentes), manifiestan que casi siempre sienten confianza, el 28,7% que equivale a 66 docentes, indican que sienten confianza a veces, el 7,8% (18 docentes), manifiestan que casi nunca sienten confianza, el 3,0% equivalente a 7 docentes encuestados, manifiestan que siempre sintieron confianza y por último con un porcentaje menor de 1,7% que equivalen a 4 docentes manifiestan que nunca sintieron confianza por la atención brindada por los trabajadores. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas tiene una adecuada Satisfacción en relación a la confianza.

**Tabla 13**

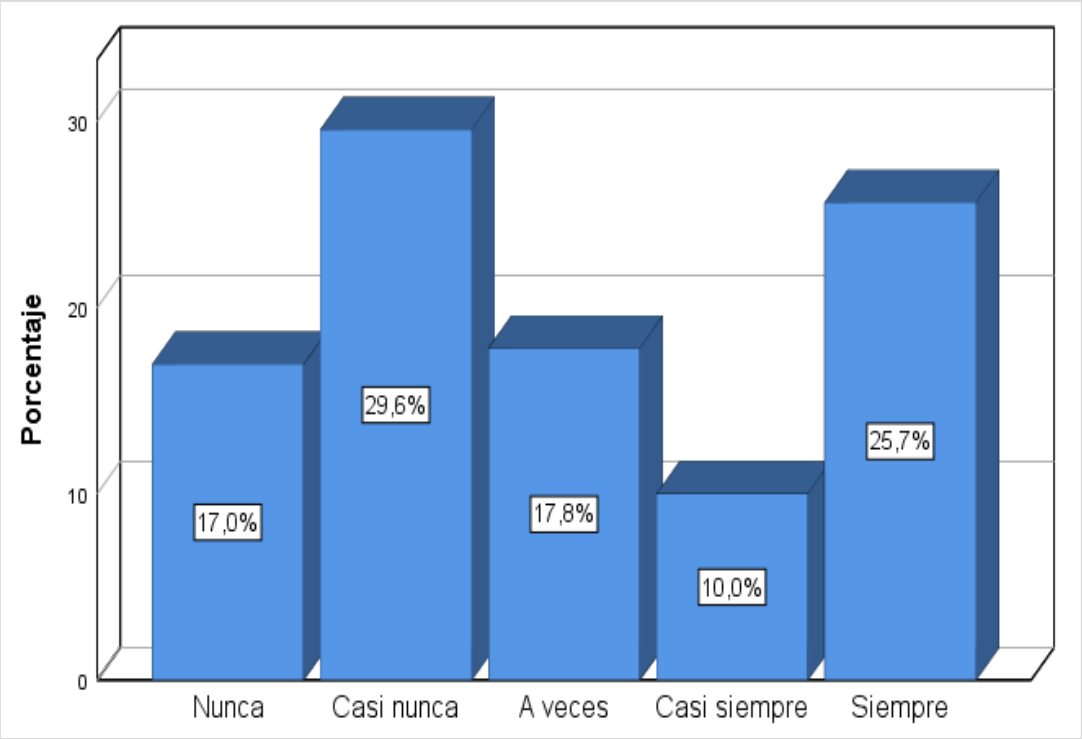
*Percepción de los Docentes Respecto a la Eficiencia Laboral*

| | Frecuencia | Porcentaje % | Porcentaje Acumulado % |
|---|---|---|---|
| Nunca | 39 | 17,0 | 17,0 |
| **Casi nunca** | **68** | **29,6** | **46,5** |
| A veces | 41 | 17,8 | 64,3 |
| Casi siempre | 23 | 10,0 | 74,3 |
| Siempre | 59 | 25,7 | 100,0% |
| Total | 230 | 100,0% | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 9**

*Percepción de los Docentes Respecto a la Eficiencia Laboral*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 9 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

En la tabla 13 y la figura 9, los hallazgos muestran que el 29.6% (68 docentes), indican que casi nunca el personal muestra eficiencia en las labores que realiza, el 25,7% que equivale a 59 docentes, revelan que siempre el personal muestra eficiencia, el 17,8% equivalente a 41 docentes encuestados, manifiestan

que a veces el personal muestra eficiencia, el 17,0% equivalente a 39 docentes encuestados, manifiestan que nunca el personal mostro eficiencia y por último con un porcentaje menor de 10,0% que equivalen a 23 docentes manifiestan que casi siempre el personal muestra eficiencia en las labores que realiza. Lo que significa que los docentes de la UGEL Andahuaylas no tienen una adecuada Satisfacción en relación a la eficiencia laboral.

**Contrastación estadística de hipótesis**

Después de haber culminado con recolectar los datos aplicando el instrumento de investigación (cuestionario), para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, al respecto se procede a ejecutar las contrastaciones de hipótesis, y se analizará el nivel de correlación entre ambas variables de estudio planteadas.

**Resultados de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas**

El análisis y el contraste del objetivo e hipótesis general se efectuó dentro del análisis no paramétrico por los supuestos expuestos a continuación: las variables poseen un nivel de medición ordinal y los datos tienen una distribución no normal.

**Paso 01. Planteamiento de hipótesis**

$H_i$: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

$H_0$: No Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

**Paso 02: Nivel de significancia**

En el presente estudio se estableció trabajar con la probabilidad de equivocarse igual a 5% (α = 0.05) y el nivel de confianza es 95% (0.95).

**Paso 03: Estadígrafo de prueba**

El estadígrafo de prueba para el contraste de veracidad de la hipótesis general se efectuó con el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, analizado en el IBM SPSS versión 26.

**Tabla 14**

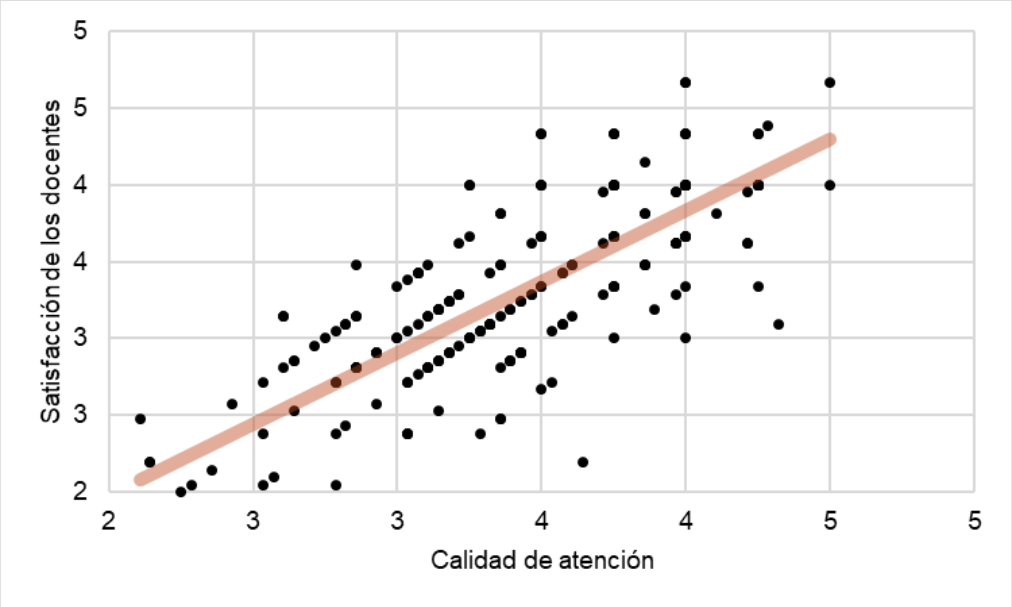
*Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción de los Docentes*

| Correlaciones | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Calidad de atención | Satisfacción de los docentes |
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.721 |
| | | Sig. (bilateral) | - | 0.000 |
| | | N | 230 | 230 |
| | Satisfacción de los docentes | Coeficiente de correlación | 0.721 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | - |
| | | N | 230 | 230 |

*Nota:* Procesado de acuerdo con base de datos en IBM SPSS v26.

**Figura 10**

*Diagrama de Dispersión entre Calidad de Atención y Satisfacción de los Docentes*




*Nota:* Elaborado según el base de datos en Microsoft Excel 365.

**Paso 04: Establecimiento de la regla de decisión**

Si *p-Valor* < *0.05* se acepta la $H_i$ y se rechaza la $H_0$.

Si *p-Valor* > *0.05* se rechaza la $H_i$ y se acepta la $H_0$.

**Paso 05: Toma de decisión**

Hecho el cómputo en el IBM SPSS versión 26, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman se tiene el *p-Valor* < *0.05* (Sig. 0.000 es menor a α 0.05), por lo tanto, existente suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($H_0$) y aceptar a la hipótesis de trabajo ($H_i$). Es decir, si existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas. además, la figura del diagrama muestra con claridad la existencia de una tendencia a una relación.

**Resultados de nivel de calidad de atención por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas**

Seguidamente, se presenta el resultado referente al nivel de calidad de atención percibida por los docentes adscritos a la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

**Tabla 15**

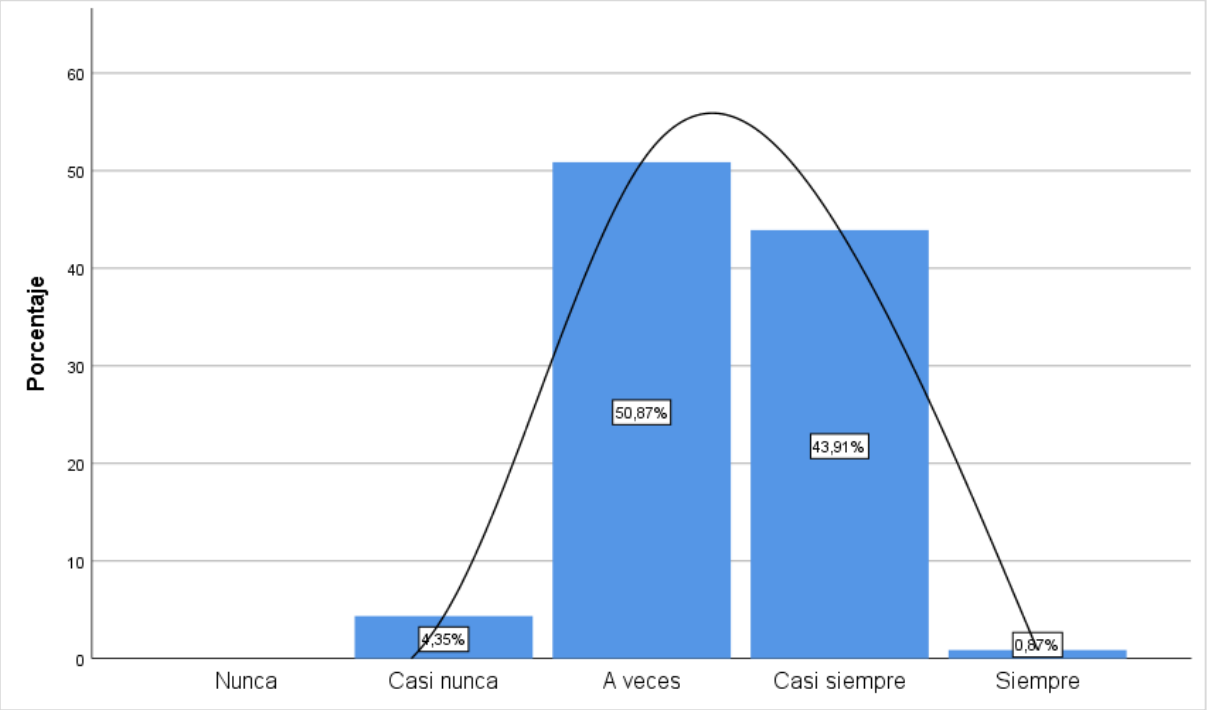
*Percepción de los Docentes Respecto al Nivel de Calidad de Atención*

| | Frecuencia | Porcentaje % | Porcentaje Acumulado % |
|---|---|---|---|
| Casi nunca | 10 | 4,3 | 4,3 |
| **A veces** | **117** | **50,9** | **55,2** |
| Casi siempre | 101 | 43,9 | 99,1 |
| Siempre | 2 | ,9 | 100,0 |
| Total | 230 | 100,0 | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 11**

*Percepción de los Docentes Respecto al Nivel de Calidad de Atención*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 15 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

Dado el análisis descriptivo para la medición de la calidad de atención, se obtuvo la tabla 15 y la figura 11. En ello se demuestra que; del 100% de los encuestados, el 50.87% de los docentes manifestaron que la calidad de atención vista desde los siguientes aspectos como los elementos tangibles, seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía por parte de los servidores públicos, a veces se percibe; mientras que el 43.91% de los docentes, opinaron que casi siempre perciben la calidad de atención, el 4,35% de docentes, indican que casi nunca se percibe la calidad de atención en los trabajadores públicos y solo el 0.9% de los encuestados dijeron que siempre la atención recibida es de calidad.

En síntesis, el nivel de atención de calidad brindada por los servidores públicos de la entidad es regular, ya que la mayoría manifestó que a veces perciben una atención de calidad que cumplan con sus expectativas y necesidades.

**Resultados de nivel de satisfacción de los docentes**

Finalmente, se muestra el resultado relacionado al nivel de satisfacción de los docentes comprendidos en el ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

**Tabla 16**

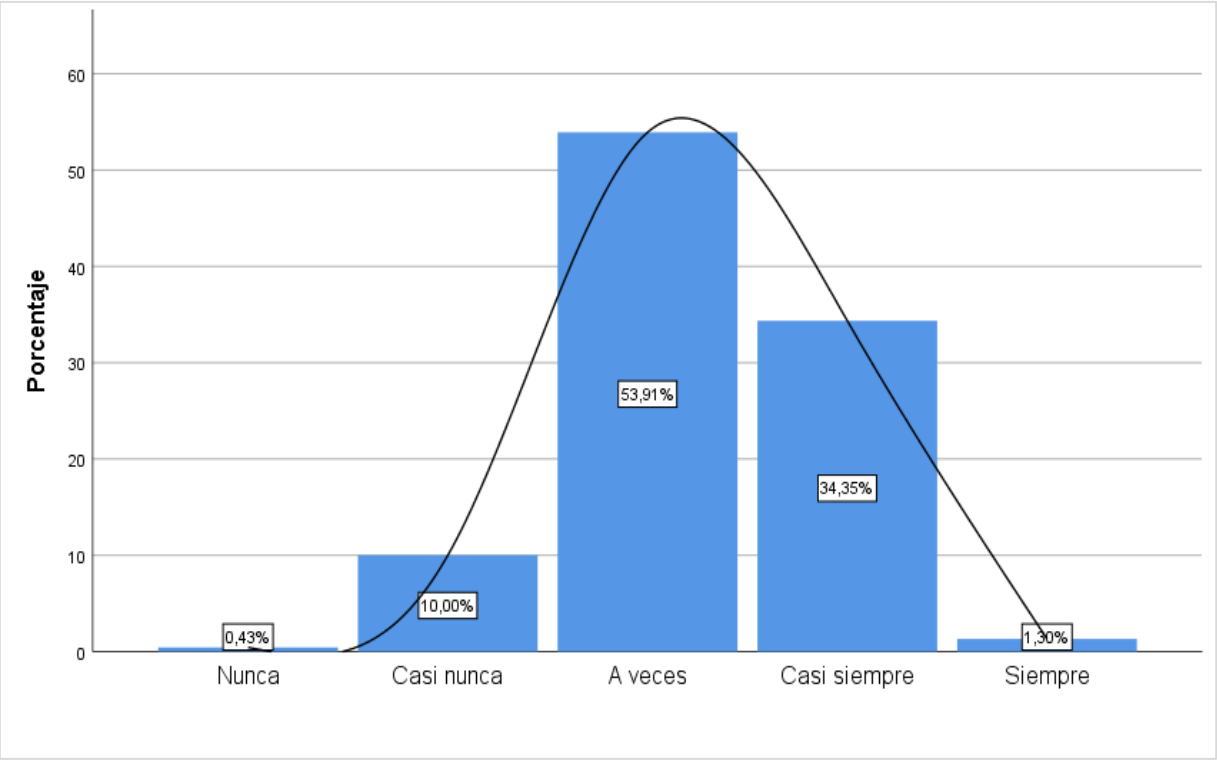
*Percepción Respecto al Nivel de Satisfacción de los Docentes*

| | Frecuencia | Porcentaje % | Porcentaje Acumulado % |
|---|---|---|---|
| Nunca | 1 | ,4 | 0,4 |
| Casi nunca | 23 | 10,0 | 10,4 |
| **A veces** | **124** | **53,9** | **64,3** |
| Casi siempre | 79 | 34,3 | 98,7 |
| Siempre | 3 | 1,3 | 100,0 |
| Total | 230 | 100,0 | |

*Nota:* Elaborado y procesado según al cuestionario en IBM SPSS v26.

**Figura 12**

*Percepción Respecto al Nivel de Satisfacción de los Docentes*




*Nota:* Elaborado de acuerdo con la tabla 16 en IMB SPSS v26.

**Interpretación:**

Dado el análisis descriptivo para poder ejecutar la medicación del nivel de satisfacción de los docentes, se obtuvo la tabla 16 y la figura 12. Del 100% de los docentes encuestados, el 53.91% manifestaron que solo a veces la atención que reciben satisface sus necesidades; es decir, la calidad funcional, confianza y eficiencia laboral se perciben regularmente. Mientras que el 34.35% de los encuestados opinaron que casi siempre resultan satisfechos con las acciones que realiza el servidor público en relación con los intereses de los docentes. El 10,00% de los docentes encuestados, manifestaron que casi nunca resultan satisfechos por las labores que realizan los trabajadores de la entidad, el 1,30% de los docentes encuestados, mencionan que siempre resultan satisfechos por las acciones realizadas por el personal. Finalmente, un porcentaje menor de 0.43% respondieron que la Unidad de gestión Educativa Local Andahuaylas nunca satisfacen sus necesidades de actos administrativos.

En síntesis, estos resultados reflejan que el nivel de satisfacción experimentado por los docentes es regular, ya que la mayoría de ellos opinó que sólo a veces salen complacidos de las instalaciones físicas o de una atención a través del internet por parte de la entidad objeto de estudio.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se procede a la presentación de los resultados comparándolos con otros antecedentes de investigación considerados para la ejecución de esta tesis, respecto a los resultados que estos llegaron, y contratarlo también con los fundamentos teóricos considerados.

Dado los la obtención de resultados en la investigación se acepta la hipótesis de trabajo ($H_i$). Entonces se afirma que, si existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas. además, en la figura 10 del diagrama muestra con claridad la existencia de una tendencia a una relación. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson cuyo valor es 0,721, representa una relación positiva alta entre ambas variables.

Este resultado se asemeja con los hallazgos obtenidos en la investigación de Aguirre (2016) titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, en el cual se llegó a la conclusión que el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna (H1), se puede afirmar la existencia de una relación significativa entre las dos variables de estudio que fueron planteadas en esta investigación. El coeficiente resultante de este estudio fue de 0.591, lo cual indica que existe una correlación moderadamente positiva. En el trabajo de investigación los resultados nos indican que las relaciones entre variables son moderados por lo tanto la calidad del servicio brindado en la institución no es tan favorable, respecto a las expectativas de los usuarios, estando relacionada a elementos como, servicios íntegros e intereses, necesidades organizacionales e individuales. Estos factores condicionan que la satisfacción no es igual para todas las personas, de lo que se difiere que si se otorga servicios de calidad sus niveles de satisfacción serán mayores, por otro lado, si no se evidencia un servicio de calidad el nivel de satisfacción será menor.

Cervantes y Stefanell (2018) desarrollaron la tesis sobre calidad en una institución educativa superior. En su trabajo llegaron a la conclusión que, con base

en la calidad del servicio en las instituciones educativas, se puede deducir que los usuarios tienen expectativas altas sobre los servicios que reciben, asimismo, se asemejan con los resultados a los que llegó Rojas (2015), en la investigación ejecutada sobre un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad, por cuanto sus resultados mostraron que existe relación respecto a las hipótesis planteadas, se asemejan también con los hallazgos a los obtenidos en las investigaciones de Montero (2020), quien realizo el desarrollo de la investigación sobre la satisfacción de usuarios con el servicio de instituciones educativas del sector privado, por otra parte los resultados obtenidos en esta presente tesis se asemejan también con los hallazgos obtenidos en el estudio de Ortiz (2019), titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María 2017” en el cual se pudo llegar a concluir que existe una relación en grado alto entre las variables de estudio tomando en cuenta el valor de 0.867. En nuestro trabajo de investigación se demuestra de forma similar que el valor de coeficiente de correlación de Pearson es 0,721, lo cual refleja un nivel correlación positiva alta.

En este contexto, también al comparar con los resultados de la investigación realizada por Navarro y Lozano (2018) estos se asemejan a los resultados de esta presente tesis, en el cual también se llegó a la conclusión de afirmar que existe una asociación entre ambas variables consideradas para su estudio, entonces contrastándolo y comparando estos resultados con los de la presente tesis, los resultados se muestran similares ya que en nuestra investigación realizada el resultado de la correlación es 0,721, el cual demuestra un nivel de correlación positiva alta, de esta manera se puede observar que la investigación va por el camino adecuado en concordancia con los trabajos ya realizados con anterioridad.

Además, Santos (2019), en la tesis desarrollado sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, donde realizo el trabajo en una muestra de 131 personas, llega a concluir que la relación es altamente significativa entre ambas variables de estudio puesto que se determinó porque la tabla de Kendall fue 0,845 y el valor p fue 0,000. Por otro lado, asumiendo que la tabla de Kendall es 0,830 y el valor p es

0,000 <0, 05, con esto se evidencia una correlación alta y significativa entre la calidad del servicio y la comunicación, por lo que existe una relación.

De la misma forma Zárate G. (2019) en su estudio sobre “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Chincheros Apurímac, 2019” llega a concluir la existencia moderada positiva de la relación entre las variables a través de su población de estudio que fue conformada por 73 trabajadores, con el análisis estadístico que se realizó en dicha investigación se tuvo como resultados Alfa de Cronbach igual a 0,913 que con esta información obtenida se puede observar que tiene una excelente confiabilidad respecto a los instrumentos utilizados, por lo tanto podemos afirmar que cuando los niveles de la gestión administrativa mejoran también mejorarán los niveles de la calidad de servicio. Por otro lado, al igual que el estudio de Zárate nuestro trabajo de investigación tiene una excelente confiabilidad respecto a los instrumentos con los que se trabajó y muestra también que ambas variables se relacionan. Por último, los hallazgos encontrados en el estudio de Avendaño (2018) titulado “Calidad de servicio en los establecimientos de salud privados-consulta externa, Distrito de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017” también se asemejan y guarda similitud con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación por cuanto el nivel de calidad es alto.

En contraste con nuestro marco teórico, para Ninamango (2014) donde nos hace referencia que considerando el instrumento SERVQUAL, se podrá lograr un servicio de calidad, “cuando el nivel de la percepción sea mayor o supere los niveles de las expectativas, entonces podrá considerarse que el servicio recibido es de calidad, sin embargo, si los niveles de la percepción son menores a las expectativas esperadas por los usuarios, el servicio será considerado deficiente de baja calidad”. Por lo tanto, es primordial enfatizar en la mejora constante del trato, la voluntad, el cuidado, las condiciones de las instalaciones, el compromiso de los trabajadores, la credibilidad, la limpieza y el equipamiento en la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas están en proceso de mejora.

Para culminar realizaremos un contraste entre las dimensiones de la calidad de atención desarrolladas en esta tesis y la teoría propuesta: realizando la comparación de la dimensión elementos tangibles. (Zeithalm y Bitner, 2009) afirma que los elementos tangibles están relacionados a los ambientes físicos, el equipo con que cuenta una entidad, la limpieza y materiales de comunicación. En esta presente tesis los resultados de acuerdo a la tabla 6, demuestran que los docentes de la UGEL Andahuaylas tienen una adecuada percepción de los elementos tangibles.

Zeithalm y Bitner (2009) afirman sobre la dimensión seguridad, es la forma y capacidad de los empleados e instituciones para de inspirar confianza, credibilidad como también la cortesía en la prestación de los servicios. Lo citado es contrastado con los resultados obtenidos con referencia a la seguridad en la tabla 7, estos reflejan que los docentes de la institución tienen una buena perspectiva de la dimensión seguridad, indican también la existencia de una brecha mínima, en relación a la seguridad del servicio brindado, entonces se afirma que la credibilidad, confianza y cortesía transmitida al usuario es suficiente.

Zeithalm y Bitner (2009), sostiene en cuanto a la capacidad de respuesta es la atención oportuna a las quejas, problemas, solicitudes y preguntas del cliente, la capacidad de respuesta se ve reflejada en el tiempo en que los usuarios esperan para que sus solitudes sean atendidas y sus problemas sean resueltos. En esta tesis los resultados indican en la tabla 8, que existe una brecha amplia, respecto a la capacidad de respuesta del servicio brindado, esto se traduce en que, no se evidencia una buena voluntad para la prestación de un servicio oportuno y rápido, por lo tanto, no es tan adecuado.

Contrastando la última dimensión empatía en el presente estudio, Zeithalm y Bitner (2009) sostiene que la empatía está referida a forma incivilizada de atender y entender las necesidades de los usuarios, se refiere también a la forma y capacidad de hacer saber al usuario que este es único y especial. En esta tesis los resultados mostraron respecto a la tabla 9, que existe una brecha media

considerable, en relación a la empatía del servicio prestado, quiere decir que la forma de atención individualizada al usuario es adecuada.

Los resultados encontrados en esta tesis guardan relación y semejanza con la mayoría de los antecedentes citados, y como resultado es posible y factible cuantificar la problemática respecto una prestación del servicio de calidad en el contexto de las instituciones públicas como lo es la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Para la variable independiente calidad de atención se observa los resultados contrastados con la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido de ,731 se ubica en el rango de ,72 a ,99. Asimismo, para la variable dependiente satisfacción de los docentes se tiene como resultado obtenido de ,903. Por lo cual se puede concluir que ambas variables tienen una excelente confiabilidad de la aplicación de los instrumentos de investigación de la presente investigación.

**Segundo:** Respecto a nuestro objetivo general que es identificar la relación entre la calidad de atención que desarrolla la UGEL Andahuaylas destinada a los docentes y su satisfacción en la que pueda conllevar a una mejora significativa de la gestión pública se tiene como resultado lo siguiente:

La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los docentes en la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, por consiguiente el coeficiente de correlación de Pearson obtenido entre las variables Calidad del servicio y satisfacción de los docentes es 0,721, representa un valor que está comprendido entre 0,50 y 80 (0,50 < 0,721 < 0,80), de lo cual se precisa que la correlación entre ambas variables es positiva alta, asimismo la regresión lineal positiva de 0,51 refleja la dependencia de la satisfacción de los docentes con la calidad del atención, entonces podemos agregar que si la calidad de atención mejora, entonces los niveles de satisfacción de los docentes serán mayores, además la significancia obtenida para la pendiente es de 0,000, menor que el esperado de 0,01, entonces se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis inicial y se afirma con una confianza del 99% que la calidad de atención esta relacionada directamente con la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.

**Tercero:** Respecto a nuestros objetivos específicos se determinó respecto al nivel de la calidad de atención que la UGEL como institución del estado brinda a los docentes para una mejora de la gestión pública, mostrando como resultado que el 50.9% de docentes encuestados, manifiestan que la calidad de atención era regular, mientras que el 43,9% revelan que casi siempre se brinda calidad de atención, el 4,3% manifestaron que casi nunca se les brinda calidad de atención, y

un mínimo porcentaje de 0.9% manifestaron que siempre se les brinda calidad de atención. Lo que lleva a concluir que la calidad de atención es buena.

**Cuarto:** En cuanto a las dimensiones de la variable calidad de atención se llegó a la conclusión siguiente: respecto a la tangibilidad de los elementos se tiene un porcentaje de 57,8% que muestra que los docentes de la UGEL Andahuaylas tienen una adecuada percepción de los elementos tangibles.

En la dimensión seguridad, se obtiene como resultado un 58,7% donde nos indica que los docentes de la institución tienen una buena perspectiva de la dimensión seguridad, indican la existencia de una brecha mínima, respecto a la seguridad del servicio recibido, por lo tanto, se evidencia que la credibilidad y confianza transmitida al usuario es suficiente.

Los resultados demuestran respecto a la dimensión capacidad de respuesta que el 29,6% que indica que existe una brecha amplia, en relación a la capacidad de respuesta del servicio recibido, esto quiere decir, que la predisposición para prestar un servicio oportuno y rápido dentro de la entidad no es tan adecuada.

Y como ultima dimensión tenemos a la empatía y se concluye con un porcentaje de 53,9% que indica que existe una brecha mínima, en relación a la empatía en el servicio recibido, este resultado demuestra que el cuidado, la atención individualizada y la importancia de entender que el usuario es muy importante, es adecuada.

**Quinto:** En referencia a nuestro segundo objetivo específico se determinó el nivel de satisfacción que los docentes perciben por parte del personal de la UGEL Andahuaylas, mostrando como resultado que el 53.9% de docentes encuestados, manifiestan que se sienten medianamente satisfechos, mientras que el 34,3% revelan que casi siempre se sienten satisfechos, el 10,0% manifestaron que casi nunca se sienten satisfechos, y un mínimo porcentaje de 0.4% manifestaron que nunca se sintieron satisfechos. Lo que lleva a concluir que la satisfacción de los docentes es buena.

**Sexto:** En las dimensiones de la variable satisfacción de los docentes se llega a las siguientes conclusiones: en la calidad funcional se tiene un porcentaje de 42,2% que muestra que los docentes de la UGEL Andahuaylas tienen una

adecuada percepción de la calidad funcional. En la dimensión confianza, se obtiene como resultado un 58,7% donde nos indica que los docentes de la institución tienen una buena perspectiva de la dimensión confianza. Para la dimensión eficiencia laboral se muestra el siguiente resultado de 29,6% que indica que la eficiencia laboral no es buena por parte de los servidores públicos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que las autoridades fomenten una evaluación constante al desempeño de los trabajadores, por lo tanto, se puedan tomar las medidas correctivas pertinentes orientadas al incremento y fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores en la entidad. De la misma forma, se tiene que buscar la eficiencia, la distribución y dotación de recursos necesarios para facilitar y hacer que sea eficiente las funciones y actividades relacionadas al proceso de prestación en los diferentes servicios solicitados por los docente y usuarios dentro de la entidad.

2. Se sugiere al director de la unidad de gestión educativa local direccionar las estrategias y recursos disponibles a la mejora constante de la calidad de atención, por intermedio de la formulación e instauración de un Plan de Gestión de Calidad que tenga como finalidad elevar los niveles de satisfacción en los docentes, que directamente beneficiara también a los usuarios que solicitan los servicios en la entidad con la expectativa de una atención segura y confiable por parte de los encargados y responsables de las unidades orgánicas en la institución.

3. Al director de la UGEL Andahuaylas, se le sugiere contar con una plataforma virtual para que los docentes puedan presentar sus sugerencias y reclamos, con el objetivo que las demás áreas usuarias tengan conocimiento de las falencias y errores de la institución con el objetivo de mejorar la atención, asimismo se le pide mejorar la calidad de servicio, mediante un atención adecuada y oportuna por parte del personal.

4. Evidentemente los hallazgos de esta tesis permiten afirmar la existencia de relación entre las dos variables de estudio propuestas, calidad de atención y satisfacción de los docentes, es por ello la importancia de prestar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas, así mismo se recomienda ejecutar las actividades de forma articulada entre todas las áreas que están

involucradas en el proceso de la prestación de los servicios, de este modo se mejore la eficiencia en la comunicación y la atención hacia el docente.

5. Para el jefe de abastecimiento, se le recomienda priorizar las contrataciones de bienes y servicios que sean prioridad para la institución, con el objetivo de brindar todas las herramientas necesarias al colaborador y este pueda atender de la mejor manera al usuario.

6. Al jefe de personal, brindar constantes capaciones a sus colaboradores en temas relacionados de atención a los docentes, con el objetivo de tener personal idóneo en el puesto y conocedor de todos los procedimientos solicitados por el docente.

7. Se recomienda que los jefes de cada área a brindar un servicio de calidad en la unidad de gestión educativa, local de Andahuaylas, se trate de reducir los tiempos de atención a las consultas, mediante la revisión de las políticas institucionales relacionadas con la gestión de estos plazos, y así se pueda garantizar más seguridad a los docentes quienes solicitan la prestación de los servicios en la institución.

8. se recomienda a la entidad, tanto a los investigadores interesados, a ejecutar los estudios respectivos en las diferentes áreas de la unidad de gestión educativa, local de Andahuaylas, de esta forma identificar en las unidades orgánicas las deficiencias que estos presentan, en ese sentido formular las estrategias y las políticas de mejora de la calidad de atención, de esta forma sean más precisas y eficaces.

## REFERENCIAS


Aguirre, J. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. Andahuaylas*: Universida Nacional José María Arguedas. http://181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/225/15

Andrade. (2005). *Dictionary of Economics: Labor Efficiency*. España: Simón.

Álvarez, A. y Ospina, J. (2019). *Evaluation of the perceived quality of the service in a sporting event: a case study of a soccer match.* Revista Pensamiento y gestión, vol. 25. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47-86.pdf

Araya, L., Escobar, M., Bertoló, E. y Barrientos, N. (2016). *Proposal of a model for service quality in business schools in Chile*. *Revista Pensamiento & Gestión, vol 2*6. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/646/64650087005.pdf

Avendaño, M. (2018). *"Calidad de servicio en los establecimientos de salud privados-consulta externa, Distrito de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017"*. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/330

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.

Becerra, J. y Piña, E. (2016). *Degree of consumer satisfaction of generic and brand antihypertensive drugs in the Libertador municipality of the state of Mérida, Venezuela. Management vision magazine, vol. 14*. Recuperado de https://www.redalyc.org/jatsRepo/4655/465552407004/465552407004.pdf

Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Cantú H. (2001). *Development of a culture of quality.* McGraw Hill. México; pp.166.

Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & Vries, W. (2010). *Data Processing and Statistical Analysis Using SPSS*. Un Libro Practico para Investigadores y Administradores Educativos. (1ra ed.). Porto Alegre: Editorial EDIPUCRS.

Chiavenato, I. (2004). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Cruzado, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas,* Yurimaguas, 2020 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Fiorino, M., Barone, C., Mason, M. (2018). The Intentional Adulteration in Foods and Quality Management Systems: Chemical Aspects

Forbes, R. (2015). *Process management and municipal management*. Cegesti.

Flores, S., Mendoza, L., Vieyra,W., Moreno, E., Bautista, A. y Reyes, H. (2019). *La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza.* Recuperado de https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.

Huamán. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Corongo 22015*. Lima: Universidad César Vallejo.

Huanca, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima -2017*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23973/HUANC

ISO 9000 (2015). *Sistema de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de: https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf

Kotler, P., y Keller, K. L. (2006). *Marketing direction* (12 ed.). México: Pearson Educación.

Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ª ed.). México: Pearson

Kulinska, E., Maslowski, D., Dendera, M., Wojtynek, L., & Szelag, K. (2020). Production Automation as a Factor in Improving Product Quality in the Automotive Industry. IBIMA Publishing, 24. https://ibimapublishing.com/articles/JIBBP/2020/831308/

Kuta, T., Hachol, J., & Golab, I. (2020). Level of Life Quality in Two Selected. IBIMA Publishing, 13.
https://www.semanticscholar.org/paper/Level-of-Life-Quality

Ley N° 27972. Diario Oficial el Peruano, Perú, 18 de enero del 2018.

Li, Y., Shang, H. (2019). *Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. Information y Management.* https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S037872061730691

Maslowski, D., y Kulinska, E. (2020). *The method to compare cities to effective management of innovative solutions*. European Research Studies Journal, 23(Special issue 1), 309-322.

Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). *Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company*. Revista Compendium, vol. 18. Recuperado de https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf

Montero, I. y León, O. (2002). *Research methods in Psychology and Education*. Madrid: McGraw-Hill.

Moreno, E. (2019). *Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente*. Revista Industrial Data, 7. Recuperado de https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81662532008/81662532008.pdf

Navarro, H. y Lozano, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30029/navar

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de medicina, Perú.

Ortiz, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión*. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Uli ses%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peñaranda, Z., Quijano, A. & Thomas, S. (2019). *Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. Bistua: Revista de la Facultad de Ciencias, 19*. Recuperado de http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=021736a1-217a-4c64-9e1e-e293b332c149%40sessionmgr101

Pérez, R., Martínez, R., Noda, M. y Miguel, M. (2015). *La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. Análisis del destino Holguín*. Revista Ciencias Holguín, vol. 18.recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/1815/181541051007.pdf

Pérez, A. (2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Gestiopolis. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y- efectividad-en-la-calidad-empresarial/

Presidencia del Consejo de Ministros (2018*). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.* Lima - Perú: Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano. https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Ciencias de la empresa, Andahuaylas.

Santos, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe.

Resolución de la Secretaria de la Gestión Pública. (2019, abril 30). *cdn.www.gob.pe*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP_N_007-2019-PCM-SGP_ANEXO_1.Tramo_I.pdf_FINAL_compressed.pdf

Reinaldo, R. (2016) *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016.* (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf

Reyes (2014) en su tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango”

Ribeiro. A. (2003). *User Satisfaction*. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/877/87722114006.pdf

Rojas, J. (2015). *A model of user satisfaction as a support tool for the management of a municipality: analysis of the services provided in the town hall building and the social development department of the municipality of Lo Prado. Santiago de Chile*: Universidad de Chile. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad. Pdf sequence=1&isAllowed=y

Rubio, P., Rodríguez, G. (2018). *Corporate social responsibility, engagement, burnout and satisfaction with life in a Colombian NGO*. Recuperado de: http://hdl.handle.net/11323/1992

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Revista* Compendium*, vol. 21.* Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf

Thompson, I. (2006). *Customer Satisfaction*. Recuperado de: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Urriago, M. (2012). *Quality of health care. User perception. Cali, Valle del Cauca, Colombia*: *Hospital Universitario del Valle,* HUV, "Evaristo García", ESE.

Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

Yovera, C. (2018). *El Modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. TEAC*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557

Zarate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*.Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

# ANEXOS

## Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

## Variable Independiente: Calidad de atención

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Calidad de atención** | Kotler (2013), nos menciona que la satisfacción de los usuarios es el grado del estado de ánimo de una persona que surge al enlazar el comportamiento del usuario en una atención con sus expectativas. | Es la perspectiva del usuario que posee cuando hace la utilización de un bien o un servicio entregado por una entidad, dicha variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario. | Elementos tangibles | - Equipo y materiales modernos<br>- Infraestructura e instalaciones en buen estado<br>- Personal de apariencia pulcra<br>- Elementos materiales adecuados | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 | Ordinal<br><br>El cuestionario está compuesto por 24 ítems de opción múltiple:<br><br>Nunca = 1<br>Casi nunca = 2<br>A veces = 3<br>Casi siempre = 4<br>Siempre = 5 |
| | | | Seguridad | - Confianza al usuario<br>- Seguridad en los tramites<br>- Absolución de dudas<br>- Resolución de problemas | 7– 8 – 9 – 10–11–12 | |
| | | | Capacidad de respuesta | -Disposición permanente a la atención del usuario.<br>- Cumplimiento de plazos<br>- Información a los usuarios<br>- Servicio puntual y rápido. | 13 – 14 –15 –16–17 –18 | |
| | | | Empatía | -Atención personalizada y comprensiva<br>- Interés en mejorar el servicio<br>- Interés en resolución de problemas del usuario<br>- Horarios adecuados | 19–20 –21–22–23–24 | |

## Variable Dependiente: Satisfacción de los docentes

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Satisfacción de los docentes** | Según Kotler (2013), nos menciona que la satisfacción de los usuarios es el grado del estado de ánimo de una persona que surge al enlazar el comportamiento del usuario en una atención con sus expectativas. | Hace referencia a la evaluación cualitativa y cuantitativa de bienestar que genera un bien o un servicio, dicha variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario. | Calidad funcional percibida | -Transmisión de confianza<br>- Precios y tasas adecuadas<br>-Valoración del servicio | 1 – 2 – 3 – 4 – 5<br>6 | Ordinal<br><br>El cuestionario está compuesto por 13 ítems de opción múltiple:<br><br>Nunca = 1<br>Casi nunca = 2<br>A veces = 3<br>Casi siempre = 4<br>Siempre = 5 |
| | | | Confianza | -Se preocupa por las necesidades de los usuarios.<br>-Tiene visión a futuro.<br>- Recomendación a otros usuarios. | 7 – 8 – 9 | |
| | | | Eficiencia laboral | -Responsabilidad del personal<br>-Nivel de conocimientos técnicos.<br>-Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.<br>-Adaptabilidad.<br>-Revisión a los documentos de gestión.<br>-Habilidades para solucionar problemas. | 10 – 11 – 12 – 13 | |

## Anexo 4: Matriz de Consistencia de la Investigación

TÍTULO: “Calidad de atención y satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENCIONES |
|---|---|---|---|
| **PROBLEMA GENERAL:**<br>¿Por qué la UGEL siendo un lugar de buenas prácticas no brinda una buena calidad de atención que llegue a satisfacer a los docentes?<br><br>**PROBLEMA ESPECÍFICO:**<br>PE1: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que los docentes reciben por parte de los trabajadores en la UGEL?<br><br>PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Andahuaylas? | **OBJETIVO GENERAL:**<br>Identificar la relación entre la calidad de atención que desarrolla la UGEL destinada a los docentes y su satisfacción en la que pueda conllevar a una mejora significativa de la gestión pública.<br><br>**OBJETIVO ESPECÍFICO:**<br>OE1: Determinar el nivel de calidad de atención que la UGEL como institución del estado brinda a los docentes para una mejora de la gestión pública.<br><br>OE2: Determinar el nivel de satisfacción que los docentes perciben por parte del personal que labora en la UGEL de Andahuaylas. | **HIPÓTESIS GENERAL:**<br>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la UGEL.<br><br>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la UGEL. | **VARIABLE 1:**<br>Calidad de atención<br>**Dimensiones:**<br>▪ Elementos tangibles.<br>▪ Seguridad.<br>▪ Capacidad de respuesta.<br>▪ Empatía.<br><br>**VARIABLE 2:**<br>Satisfacción de los docentes<br>**Dimensiones:**<br>▪ Calidad Funcional.<br>▪ Confianza.<br>▪ Eficiencia laboral |
| **MÉTODOS Y DISEO** | **POBLACIÓN Y MUESTRA** | **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS** | |
| **MÉTODO:**<br>• Deductivo | **POBLACIÓN:**<br>La población, objeto de estudio, está constituido por 3500 docentes de ambos sexos usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. | **TÉCNICAS:**<br>• Encuesta.<br><br>**INSTRUMENTO:** | |

| | | |
|---|---|---|
| **ENFOQUE:**<br>• Cuantitativo<br><br>**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**:<br>• No experimental, transversal - correlacional<br><br>**NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**<br>• Descriptivo - correlacional | **MUESTRA:**<br>Probabilística - aleatoria<br>N°: 230 docentes los cuales fueron seleccionados mediante una muestra probabilista aleatoria. | • Cuestionario<br><br>**TRATAMIENTO ESTADISTICO:**<br>• Alfa de cronbach.<br>• Distribución de frecuencias.<br>• SPSS V26 |

## Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

## Cuestionario de la Calidad de Atención

**Estimado(a)**

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de identificar la

"Relación existente entre la Calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

| Leyenda | |
|---|---|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

| VARIABLE : Calidad de atención | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensiones** | **Indicadores** | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Elementos Tangibles** | 1 | La infraestructura e instalaciones físicas de la UGEL son adecuadas y cómodas para la atención | | | | | |
| | 2 | El personal que lo atiende cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor | | | | | |
| | 3 | El personal que lo atiende cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones | | | | | |
| | 4 | Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpios y en buen estado | | | | | |
| | 5 | Los elementos materiales como folletos, reportes y similares son comprensibles | | | | | |
| | 6 | Las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas | | | | | |
| **Seguridad** | 7 | El comportamiento del personal de la UGEL, le inspira confianza y seguridad | | | | | |
| | 8 | El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas | | | | | |
| | 9 | El personal que lo atiende se encuentra capacitado para el cargo que desempeña | | | | | |
| | 10 | El personal que lo atiende demuestra igualdad en la atención para todos | | | | | |
| | 11 | El personal uso el tiempo adecuado para atenderle | | | | | |
| | 12 | La institución cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para atender las quejas o reclamos de los docentes | | | | | |
| **Capacidad de respuesta** | 13 | Los trabajadores de la UGEL siempre tiene disposición a atenderlo | | | | | |
| | 14 | El personal de la UGEL cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos | | | | | |
| | 15 | El personal de la UGEL le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios | | | | | |
| | 16 | El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención | | | | | |
| | 17 | El personal le brindó el tiempo necesario para aclarar sus dudas | | | | | |
| | 18 | El personal mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención | | | | | |
| **Empatía** | 19 | La UGEL tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 20 | En la UGEL se preocupan por usted y sus intereses. | | | | | |
| | 21 | La UGEL se preocupa por brindarle un mejor servicio | | | | | |
| | 22 | La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los docentes | | | | | |
| | 23 | El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| | 24 | La institución cuenta con personal para informar y orientar a los docentes | | | | | |

# Cuestionario de la Satisfacción de los Docentes

**Estimado(a)**

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de identificar la

"Relación existente entre la Calidad de atención y la satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

| Leyenda | |
|---|---|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

| VARIABLE Satisfacción de los docentes | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensiones** | **Indicadores** | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Calidad Funcional Percibida** | 1 | Cree que el personal busca su satisfacción como usuario | | | | | |
| | 2 | Usted observa mejoras en el servicio brindado | | | | | |
| | 3 | Usted quedó satisfecho con el servicio brindado por parte de los trabajadores | | | | | |
| | 4 | El personal que lo atiende conoce sus intereses y necesidades | | | | | |
| | 5 | El personal que lo atiende ha solucionado satisfactoriamente sus quejas | | | | | |
| | 6 | Usted recibió el servicio esperado | | | | | |
| **Confianza** | 7 | Cree usted que los trabajadores son innovadores y con visión a futuro | | | | | |
| | 8 | Cree usted que el personal se preocupa por solucionar sus necesidades | | | | | |
| | 9 | El servicio que los trabajadores le ofrecen se adapta a sus necesidades | | | | | |
| **Eficiencia laboral** | 10 | El personal de esta institución simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad | | | | | |
| | 11 | En la institución, se resuelven los problemas relacionados a sus tareas, sin recurrir a los demás. | | | | | |
| | 12 | En la institución, conocen las normas y procedimientos relacionados a la labor que realizan. | | | | | |
| | 13 | En la institución, es fácil adaptarse a los cambios que se presentan en la gestión directiva. | | | | | |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Anexo 6: Validación de instrumentos por juicio de expertos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Atención

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | | | Relevancia[2] | | | | Claridad[3] | | | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES** | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | La infraestructura e instalaciones físicas de la UGEL son adecuadas y cómodas para la atención | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | El personal que lo atiende cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | El personal que lo atiende cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpios y en buen estado | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Los elementos materiales como folletos, reportes y similares son comprensibles | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD** | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | El comportamiento del personal de la UGEL, le inspira confianza y seguridad | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | El personal que lo atiende se encuentra capacitado para el cargo que desempeña | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | El personal que lo atiende demuestra igualdad en la atención para todos | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | El personal uso el tiempo adecuado para atenderle | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | La institución cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para atender las quejas o reclamos de los docentes | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA** | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Los trabajadores de la UGEL siempre tiene disposición a atenderlo | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | El personal de la UGEL cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | El personal de la UGEL le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | El personal le brindó el tiempo necesario para aclarar sus dudas | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | El personal mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 4: EMPATÍA** | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | La UGEL tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | En la UGEL se preocupan por usted y sus intereses. | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | La UGEL se preocupa por brindarle un mejor servicio | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los docentes | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | La institución cuenta con personal para informar y orientar a los docentes | | | | | | | | | | | | | |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** **Dr. Humberto Bejar Luis** **C.E.: 000312765**

**Especialidad del validador: Dr. en Educación**

**28 de Junio del 2021**

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

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

---

**Firma del Experto Informante.**

**Dr. en Educación**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción de los docentes

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | | | Relevancia[2] | | | | Claridad[3] | | | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA** | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | Cree que el personal busca su satisfacción como usuario | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Usted observa mejoras en el servicio brindado | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Usted quedó satisfecho con el servicio brindado por parte de los trabajadores | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | El personal que lo atiende conoce sus intereses y necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | El personal que lo atiende ha solucionado satisfactoriamente sus quejas | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Usted recibió el servicio esperado | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 2: CONFIANZA** | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Cree usted que los trabajadores son innovadores y con visión a futuro | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Cree usted que el personal se preocupa por solucionar sus necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | El servicio que los trabajadores le ofrecen se adapta a sus necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA LABORAL** | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | El personal de esta institución simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | En la institución, se resuelven los problemas relacionados a sus tareas, sin recurrir a los demás. | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | En la institución, conocen las normas y procedimientos relacionados a la labor que realizan. | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | En la institución, es fácil adaptarse a los cambios que se presentan en la gestión directiva. | | | | | | | | | | | | | |

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Humberto Bejar Luis** **C.E.: 000312765**

**Especialidad del validador: Dr. En Educación**

**28 de Junio del 2021**

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

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

---

**Firma del Experto Informante.**

**Dr. en Educación**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Atención

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | | | Relevancia[2] | | | | Claridad[3] | | | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES** | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | La infraestructura e instalaciones físicas de la UGEL son adecuadas y cómodas para la atención | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | El personal que lo atiende cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | El personal que lo atiende cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpios y en buen estado | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Los elementos materiales como folletos, reportes y similares son comprensibles | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD** | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | El comportamiento del personal de la UGEL, le inspira confianza y seguridad | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | El personal que lo atiende se encuentra capacitado para el cargo que desempeña | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | El personal que lo atiende demuestra igualdad en la atención para todos | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | El personal uso el tiempo adecuado para atenderle | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | La institución cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para atender las quejas o reclamos de los docentes | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA** | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Los trabajadores de la UGEL siempre tiene disposición a atenderlo | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | El personal de la UGEL cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | El personal de la UGEL le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | El personal le brindó el tiempo necesario para aclarar sus dudas | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | El personal mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 4: EMPATÍA** | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | La UGEL tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | En la UGEL se preocupan por usted y sus intereses. | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | La UGEL se preocupa por brindarle un mejor servicio | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los docentes | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | La institución cuenta con personal para informar y orientar a los docentes | | | | | | | | | | | | | |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Rivero Aedo María Inés** **D.N.I.: 31041629**

**Especialidad del validador: Magister en Educación**

**23 de Junio del 2021**

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

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

---

**Firma del Experto Informante.**
**Magister en Educación**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción de los docentes

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | | | Relevancia[2] | | | | Claridad[3] | | | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA** | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | Cree que el personal busca su satisfacción como usuario | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Usted observa mejoras en el servicio brindado | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Usted quedó satisfecho con el servicio brindado por parte de los trabajadores | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | El personal que lo atiende conoce sus intereses y necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | El personal que lo atiende ha solucionado satisfactoriamente sus quejas | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Usted recibió el servicio esperado | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 2: CONFIANZA** | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Cree usted que los trabajadores son innovadores y con visión a futuro | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Cree usted que el personal se preocupa por solucionar sus necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | El servicio que los trabajadores le ofrecen se adapta a sus necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA LABORAL** | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | El personal de esta institución simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | En la institución, se resuelven los problemas relacionados a sus tareas, sin recurrir a los demás. | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | En la institución, conocen las normas y procedimientos relacionados a la labor que realizan. | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | En la institución, es fácil adaptarse a los cambios que se presentan en la gestión directiva. | | | | | | | | | | | | | |

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Rivero Aedo María Inés** **D.N.I.: 31041629**

**Especialidad del validador: Magister en Educación**

**23 de Junio del 2021**

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

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

---

**Firma del Experto Informante.**
**Magister en Educación**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Atención

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | | | Relevancia[2] | | | | Claridad[3] | | | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES** | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | La infraestructura e instalaciones físicas de la UGEL son adecuadas y cómodas para la atención | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | El personal que lo atiende cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | El personal que lo atiende cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpios y en buen estado | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Los elementos materiales como folletos, reportes y similares son comprensibles | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD** | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | El comportamiento del personal de la UGEL, le inspira confianza y seguridad | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | El personal que lo atiende se encuentra capacitado para el cargo que desempeña | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | El personal que lo atiende demuestra igualdad en la atención para todos | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | El personal uso el tiempo adecuado para atenderle | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | La institución cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para atender las quejas o reclamos de los docentes | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA** | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Los trabajadores de la UGEL siempre tiene disposición a atenderlo | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | El personal de la UGEL cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | El personal de la UGEL le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | El personal le brindó el tiempo necesario para aclarar sus dudas | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | El personal mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 4: EMPATÍA** | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | La UGEL tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | En la UGEL se preocupan por usted y sus intereses. | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | La UGEL se preocupa por brindarle un mejor servicio | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | La UGEL tiene horarios de atención convenientes para los docentes | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | La institución cuenta con personal para informar y orientar a los docentes | | | | | | | | | | | | | |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Carrión Abollaneda Richard** **D.N.I.: 41877537**

**Especialidad del validador: Maestro en Economía**

**23 de Junio del 2021**

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

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

---

**Firma del Experto Informante.**

**Maestro en Economía**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción de los docentes

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | | | Relevancia[2] | | | | Claridad[3] | | | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA** | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | Cree que el personal busca su satisfacción como usuario | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Usted observa mejoras en el servicio brindado | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Usted quedó satisfecho con el servicio brindado por parte de los trabajadores | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | El personal que lo atiende conoce sus intereses y necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | El personal que lo atiende ha solucionado satisfactoriamente sus quejas | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Usted recibió el servicio esperado | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 2: CONFIANZA** | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Cree usted que los trabajadores son innovadores y con visión a futuro | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Cree usted que el personal se preocupa por solucionar sus necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | El servicio que los trabajadores le ofrecen se adapta a sus necesidades | | | | | | | | | | | | | |
| | **DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA LABORAL** | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | El personal de esta institución simplifica los trámites de acuerdo con su necesidad | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | En la institución, se resuelven los problemas relacionados a sus tareas, sin recurrir a los demás. | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | En la institución, conocen las normas y procedimientos relacionados a la labor que realizan. | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | En la institución, es fácil adaptarse a los cambios que se presentan en la gestión directiva. | | | | | | | | | | | | | |

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Carrión Abollaneda Richard** **D.N.I.: 41877537**

**Especialidad del validador: Maestro en Economía**

**23 de Junio del 2021**

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

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

---

**Firma del Experto Informante.**
**Maestro en Economía**