



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Tiempo de atención y satisfacción del usuario en una
unidad pública de gestión educativa, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Allende Quispe, Elma Maria (ORCID: 0000-0002-9668-3517)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a las personas más especiales e importantes en mi vida, mi familia; a mis padres, Elpidio Allende Huamán y María soledad Quispe Leyva, quienes han sido mi guía desde el primer día de mi existencia; a mis hermanos, quienes han sabido entenderme y apoyarme; y a mi esposo, quien ha sabido darme las fuerzas que muchas veces creí ya no tenerlas.

Agradecimiento

A Dios, quien me permitió tener salud y fuerzas para continuar con mis proyectos, a mi familia por el apoyo incondicional, a mi abuelito Zacarías Quispe Cauchos, por enseñarme lo importante que es aprender cada día más, a mi tía Teresa Allende Huamán, por siempre creer en mí y a mis profesores, quienes con sus conocimientos compartidos, me ayudaron a culminar el presente proyecto.

Índice de contenidos

Carátula

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice de contenidos

Índice de tablas

Resumen

Abstract

I.	INTRODUCCIÓN	01
II.	MARCO TEÓRICO	06
III.	METODOLOGÍA	18
	3.1. Tipo y diseño de investigación	18
	3.2. Variables y Operacionalización	19
	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	23
	3.6. Método de análisis de datos	23
	3.7. Aspectos éticos	24
IV.	RESULTADOS	25
V.	DISCUSIÓN	35
VI.	CONCLUSIONES	41
VII.	RECOMENDACIONES	43
	REFERENCIAS	
	ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Distribución de frecuencia del variable tiempo de atención y dimensiones</i>	25
Tabla 2	<i>Distribución de frecuencias de la variable y dimensiones de la satisfacción del usuario</i>	26
Tabla 3	<i>Tabla cruzada Tiempo de atención y Satisfacción del usuario</i>	27
Tabla 4	<i>Tabla cruzada Tiempo de clientes y Satisfacción del usuario</i>	28
Tabla 5	<i>Tabla cruzada Tiempo de servidores y Satisfacción del usuario</i>	28
Tabla 6	<i>Tabla cruzada Tiempo del sistema y Satisfacción del usuario</i>	29
Tabla 7	<i>Prueba de normalidad</i>	30
Tabla 8	<i>Correlación entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario</i>	31
Tabla 9	<i>Correlación entre el tiempo de clientes y satisfacción del usuario</i>	32
Tabla 10	<i>Correlación entre el tiempo de servidores y satisfacción del usuario</i>	33
Tabla 11	<i>Correlación entre el tiempo del sistema y satisfacción del usuario</i>	34

Índice de figuras

<i>Figura 1</i>	Niveles del tiempo de atención y sus dimensiones	25
<i>Figura 2</i>	Niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones	26

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo Determinar si el tiempo de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021, asimismo responde a un estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo diseño no experimental correlacional de corte transversal; asimismo para llevar a cabo la recolección de información sobre cada una de las variables, se contó con instrumentos los cuales contaron con los requisitos de validez y confiabilidad, determinándose el primero mediante evaluación por juicio de expertos y el segundo mediante prueba piloto y consistencia interna alfa de Cronbach, los cuales fueron administrados a 30 usuarios mediante la técnica de encuesta encontrando que existe correlación significativa entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario, según p valor = $0,00 < 0,05$ siendo positiva en grado moderada según ($\rho=0,51$) asimismo pudo observarse correlación moderada entre las dimensiones tiempo de clientes ($\rho=0,53$), tiempo de servidores ($\rho=0,53$) y satisfacción del usuario caso contrario a la dimensión tiempo de sistema ($\rho=0,32$) en la que no se encontró correlación significativa. Concluyendo que, a medida que se fortalecen aspectos sobre el tiempo en el que se atiende al usuario, aquellos se sienten más satisfechos.

Palabras clave: usuario, tiempo, servidores, satisfacción

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if the time of attention is significantly related to user satisfaction in a Public Educational Management unit, 2021, also answered a study of a basic type, quantitative approach, non-experimental, correlational, cross-sectional design; Likewise, to carry out the collection of information on each of the variables, there were instruments which had the validity and reliability requirements, the first being determined by evaluation by expert judgment and the second by pilot test and consistency. internal Cronbach's alpha, which were administered to 30 users using the survey technique, finding that there is a significant correlation between attention time and user satisfaction, according to $p \text{ value} = 0.00 < 0.05$, being positive to a moderate degree according to ($\rho = 0.51$), a moderate correlation could also be observed between the dimensions of client time ($\rho = 0.53$), server time ($\rho = 0.53$) and user satisfaction, otherwise the system time dimension ($\rho = 0.32$) in which no significant correlation was found. Concluding that, as aspects of the time in which the user is served are strengthened, those feel more satisfied.

Keywords: user, time, servers, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Arenilla (2016) manifestó que, la calidad es un concepto relacionado con los gestores públicos, que se convierte en clave para el funcionamiento y la dirección de las instituciones públicas. Por otro lado, Zavala et al. (2021) señaló que, Manejar y controlar diferentes lenguajes de programación, diferentes bases de datos y diferentes sistemas operativos para la misma entidad con el mismo propósito desperdicia la energía incluso de expertos técnicos. En el conocimiento de los sistemas informáticos, así como en los casos de duplicación de datos, falta de integración entre sistemas debido a diferentes formatos y capacidades complejas para compartir datos en línea y en tiempo real; asimismo, para Mora (2009) lo que llamamos gestión educativa se viene desarrollando a nivel mundial, desde hace treinta años atrás aproximadamente, aunque se ha considerado que la gestión educativa ha estado siempre de forma implícita o explícitamente, relacionada de alguna manera con las distintas operaciones educativas, principalmente en el rubro de la administración educativa.

Según especialistas de la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación en Ciencia y la Cultura, 2017, citado en Doris 2018), señaló que, al exigir que los sistemas educativos de todo el mundo implementen políticas que permitan la velocidad de procesamiento de documentos dentro de los mínimos establecidos, mediante la adopción de la implementación de sistemas informáticos que aceleren la atención y los requisitos de los documentos que los usuarios necesitan como parte del cumplimiento de los requisitos públicos de sus entidades administradas.

Por otro lado, Ferrer e Hidalgo (2020) señalaron que, las Unidades de Gestión Educativa Local del país, son actualmente vistas como instituciones que no aparentan tener mucha transparencia en su gestión y adicional a ello presentan cierto desorden; los trámites que se llevan a cabo en estas Unidades de Gestión Educativa Local, se vuelven cada vez más complejos y con servidores poco empáticos frente a las necesidades de los ciudadanos. La más

grande expectativa que los ciudadanos esperan de la mejora de las instituciones públicas, ello surge a partir de la modernización que el Ministerio de Educación viene desarrollando, de forma especial, los docentes que son usuarios de las diversas UGEL's. Es preocupante esta situación, por lo que nos conlleva a investigar.

Asimismo, según Oseda et al. (2020) indicó, que, por norma las entidades que son públicas tienen que cumplir con temas burocráticos, formalidades públicas; causantes de que en la mayoría de veces no se cumpla debidamente los diversos problemas; esto genera un efecto contrario, ya que lejos de avanzar rumbo a una mejora, ya sea mejorando los servicios en los márgenes de la mejora continua y competitividad, cada vez la entidad se van quedando rezagadas por el alto nivel de competencia de otras entidades públicas, logrando que todo lo mencionado repercute en el desarrollo de la institución, quien ha mantenido un prestigio y lo recomendable es sostenerla.

En ese sentido Shamoly y Palomino (2021) señalaron que existe un exceso en cuanto a las normas en las Unidades de Gestión Educativa local, lo cual tiene como punto de partida el liderazgo burocrático, el mismo que ha sido verificado en dicho contexto evidenciándose que, aquellas suelen operar bajo los preceptos de la burocracia, imposibilitando iniciativas que promuevan la efectividad de la gestión, del mismo modo (Guzmán 2020, citado en Carrasco, Burgos y Lizama 2021) indicó que, es necesario profesionalizar a los servidores públicos para que los servicios se brinden con estándares de calidad y profesionalismo, además se debe priorizar la formación de un equipo de personal capacitado y eficiente Resultados y orientación del servicio público; por tal motivo, se estipula que los procesos de selección, formación y permanencia en cualquier sector del Estado, se llevan a cabo por el régimen de tiempo completo. Los contratos estatales estarán en línea con la nueva tendencia en los servicios públicos de contar con personal calificado.

Asimismo, (Blanco 2001, citado en Shamoly y Palomino 2021), manifestó que la atención al cliente tiene por característica las acciones que realizan

las asociaciones ubicadas en el mercado, los mismos que tienen por objetivo encontrar las necesidades que puedan presentar los clientes cuando realizan la adquisición de un bien o servicio a fin de satisfacer sus necesidades y, en esta línea, cumplir con una buena atención, a fin de incrementar la realización de estas necesidades de los clientes; por otro lado, Velázquez y Peinado (2010) señalaron que, se entiende a la capacitación como un nivel de aprendizaje a través de la formación orientada a adquirir, desarrollar y potenciar habilidades y destrezas para que los trabajadores comprendan y mejoren las funciones de sus puestos.

Por otro lado, la Resolución de Secretaría General N° 267-2019-MINEDU (2019), señaló que, al no estar totalmente organizados ni registrados en una base de datos los documentos que figuren en el Archivo Central, el tiempo de respuesta sobre la búsqueda en archivo sobrepasa lo esperado. Si el tiempo de búsqueda como mínimo es de dos (02) horas y la cantidad de búsqueda es de 148,154 conlleva a un mayor esfuerzo del personal. Por lo que se debe tomar medidas para asegurar la calidad y celeridad.

Las unidades públicas de gestión educativa en Lima metropolitana, no son ajenas a la problemática de la insatisfacción que surge en los usuarios cuando estos acuden a solicitar uno de los servicios que ofrece; a pesar de que existen normativas que señalan cuál es el tiempo de atención que los usuarios deben tener en cuenta para que sus solicitudes sean atendidas, muchas veces el tiempo de atención que son necesarios para elaborar y notificar la respuesta de sus solicitudes a los usuarios, provocan en ellos una insatisfacción, demora que pueden ser causados por la existencia de la burocracia, burocracia que se debe respetar, ya que los procedimientos y procesos en las unidades públicas de gestión educativa están determinados, otro motivo podría darse por falta de personal, a veces no se cuenta con la cantidad de personas que deberían integrar un equipo o área para dar atención a las solicitudes presentadas por los usuarios; algo similar ocurre si es que el personal no se encuentra calificado para dar atención a las solicitudes, entre otros.

Por estos motivos las unidades públicas de gestión educativa en Lima metropolitana deben estar constantemente capacitado a su personal, analizar los procesos de cada solicitud que ingresan los usuarios, con la finalidad de poder identificar en qué procedimiento se pueda generar algún tipo de cuello de botella que haga que el proceso tome mayor tiempo de lo esperado. De este modo se tiene como meta describir si existe o no una correlación entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario.

Por tanto, se hace pertinente, formular la pregunta de investigación con el propósito de dar respuesta al problema en cuestión, la misma que se traduce en: ¿De qué manera se relaciona el tiempo de atención y la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021?, asimismo se expresa en sus problemas específicos respecto a: ¿De qué manera el Tiempo de Clientes se relaciona con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021?. ¿De qué manera el Tiempo de servidores se relaciona con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021? Y ¿De qué manera, el Tiempo del sistema se relaciona con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021?

Hernández (2014) manifestó que la justificación es importante en la medida que permite explicar y demostrar la necesidad del estudio, en tal sentido, la presente investigación presenta una justificación desde el punto de vista teórico, en la medida que adopta y se fundamenta en un marco de conocimientos respecto a las variables, posibilitando ser tomado en cuenta para futuras investigaciones por parte de estudiantes o personas que quieran ampliar conocimientos respecto al tema propuesto; asimismo se fundamenta metodológicamente en cuanto los instrumentos construidos han tomado en cuenta un proceso riguroso demostrado mediante validez y confiabilidad, lo cual es pertinente para ser administrado en diversos contextos y tiempos, además de tomar en cuenta los aspectos metodológicos incluyendo el diseño adoptado.

A su vez, tiene un sustento práctico en la medida que los resultados obtenidos permitirán explicar la relación a nivel de variables en un contexto

específico, siendo dichos resultados pertinentes en cuanto a su información, posibilitando a los involucrados y beneficiados tomar decisiones pertinentes respecto al tema en cuestión, finalmente el aporte de tipo social, se dará en la medida que dichos resultados pueden ser tomados como referentes para mejorar las condiciones y procesos de atención en una entidad que realiza gestión en el ámbito educativo y que a partir de él se pueda conseguir que los usuarios encuentren un nivel de muy satisfechos por el servicio recibido.

Por su parte Ñaupas (2013), consideró importante los objetivos ya que, a partir de ellos, el investigador puede trazar la ruta del estudio, razón por la cual se formulan de la siguiente forma. Determinar si el tiempo de atención presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021; de igual manera, los objetivos específicos se formulan en: Determinar si el Tiempo de Clientes tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021. Determinar si el Tiempo de servidores tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021 y Determinar si el tiempo del sistema tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021.

Finalmente, las hipótesis son supuestos que al ser formulados previamente permitirán dar atención al problema de investigación, por tanto, se formularon de la siguiente forma permitiendo anticipar que: El tiempo de atención tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021. El Tiempo de clientes tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021. El Tiempo de servidores se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021 y si el Tiempo de sistema tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se consideró el aporte de Fababa (2021) en su investigación cuyo propósito fue identificar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Iquitos, 2020, llevando a cabo un estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo descriptiva y correlacional, para la cual se ha tomado una muestra de 258 usuarios de 1259 personas; recolectando información a través de la técnica de encuesta y como instrumento, el cuestionario, evidenciando en sus resultados que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, ello se puede contrastar por una significancia (bilateral) de 0,000 y corroborar con un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0,863 la cual fue positiva alta, llegando a la conclusión de que existe relación entre las variables en los usuarios de la UGEL Iquitos, al mantener una regular o baja calidad de atención, el nivel de satisfacción tendrá el mismo comportamiento.

Paucar (2019) en la investigación que realizó, presentó como objetivo el cálculo del nivel de relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 01 en San Juan de Miraflores; empleando en su trabajo de investigación, una metodología cuyo enfoque fue cuantitativo; adicional a ello, empleó un diseño descriptivo correlacional, para ello se tomó como población a los docentes de la UGEL 01 de manera voluntaria, que hacían algún tipo de trámite en la mencionada entidad, se obtuvieron como resultados que, el 69% de los encuestados consideren que la entidad brinda un buen servicio de calidad y un 2% un muy buen servicio; asimismo, el 76% de los encuestados se mostraron satisfechos con el servicio recibido y un 8% muy satisfecho, de esta manera se concluyó que, la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 01 presentan una relación positiva alta ya que el r de Pearson es de 0,7145.

Shapiama (2020) en su trabajo de investigación que llevó a cabo, presentó como objetivo, lograr identificar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios de la Ugel Lamas al año 2020, para ello empleó

una investigación de tipo básica, no experimental, de diseño correlacional, empleando una muestra de 127 docentes que trabajan bajo la jurisdicción de la UGEL Lamas, llegando a obtener como resultado que, la calidad de servicios de la UGEL Lamas representa un nivel regular en un 52%, malo en un 22.8% y 24.4% de los encuestados lo calificaron como bueno, asimismo, el 27.6% de los encuestados señalaron que se encontraron satisfechos y el 22% insatisfechos, llegando a la conclusión que, existe una relación altamente significativa entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario, dado que la significación bilateral fue de 0.002 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman reveló la presencia de una correlación positiva baja.

Cruzado (2021) en su trabajo de investigación que desarrolló, presentó como propósito, identificar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. Fue un estudio de tipo básica, presentó un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, en la que se tomó como Población a 569 usuarios de la UGEL de Alto Amazonas y de ello se tomó una muestra de 238 usuarios de la jurisdicción de la UGEL, obteniéndose como resultado que el 40% de los usuarios consideren muy mala la calidad de servicio; además el 46% muestra un grado de satisfacción indiferente. Llegando a la conclusión que, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, identificaron la existencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Barrios y Querevalú (2018) en el trabajo de investigación que desarrollaron, presentaron como propósito emplear la teoría de colas con el fin de disminuir el tiempo de atención de los clientes en la entidad Financiera Oh Chimbote, la metodología que emplearon fue de diseño experimental, trabajaron con una población de 1476 clientes; de ese grupo seleccionaron 305 clientes, quienes fueron parte de la muestra, utilizaron un método probabilístico. Obtuvieron como resultado que, 194 clientes presentaron quejas, eso debido a un mala atención que percibieron los clientes, lograron identificar que el principal causante de esa mala atención, fue el tiempo de espera; finalmente llegaron a

la conclusión que, el emplear la teoría de colas, hizo que el tiempo de atención que los clientes empleaban en la entidad Financiera Oh Chimbote, disminuyera.

Bernales y Felix (2019) en su trabajo de investigación, presentaron como objetivo el determinar qué tanto el uso de Lean Logistic consigue disminuir el tiempo de atención que se presenta en el almacén de la empresa en estudio, el tipo de estudio que emplearon fue aplicado, ya que contenía un diseño de investigación tipo experimental, con tipología cuasi experimental, el nivel fue descriptivo explicativo, la población que emplearon fueron las 10 personas del almacén; obtuvieron como resultado que, la aplicación hizo que se lograra una mejora en su eficacia y flujo de trabajo siendo este un 29,30%. Llegando a la conclusión que, con la aplicación del Lean Logistic lograron disminuir el tiempo de atención y se incrementó en un 46.1% la eficacia

A nivel internacional se consideró el aporte de Martínez et al. (2015), presentaron como objetivo en su trabajo de estudio, mejorar los tiempos de atención para los pacientes en Unidades de Urgencia en hospitales o clínicas en Bogotá y La Sabana de Bogotá, el método que emplearon fue de tipo no experimental, transversal y descriptiva, mediante un trabajo que se llevó a cabo en campo durante 6 meses, en el cual establecieron el estado actual de los procesos en la Unidad de Urgencias de los hospitales en estudio en Bogotá, ello con el fin de proponer una mejora y así lograr disminuir los tiempos para una atención efectiva y eficiente para con los pacientes. Finalmente llegaron a la conclusión que, es de suma importancia capacitar al personal, ya que con ello se lograría disminuir los procesos y brindar un servicio de calidad.

Arbeláez y Mendoza (2017), en su trabajo de investigación presentaron como objetivo, asentar la relación existente entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo; para ello emplearon un estudio transversal de correlación; asimismo consideraron realizar el estudio en el Distrito 17D09 del Ecuador, participando para ello nueve directores del centro de salud y 652 usuarios externos. Obtuvieron como resultado que, el 44% de los usuarios encuestados, se evidenciaron satisfechos con la gestión del director, siendo el

56% quienes mostraron un nivel regular de satisfacción, el 11% de los usuarios se mostraron insatisfechos y un 89% se mostró regularmente satisfecho, el 100% calificó a la institución con una mala calidad de atención; ante ello concluyeron que, la satisfacción del usuario y la gestión inadecuada, mostraron una correlación directa significativa.

Farriño, et al. (2018), Presentaron en su trabajo de investigación como objetivo, reconocer la relación existente entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención, las mismas que son ofrecidas en las unidades de salud en la ciudad de Milagro; para ello, emplearon un método de investigación cuantitativo, de tipo no experimental, transversal – descriptivo; el instrumento que emplearon fue el de SERVQUAL, sirvió como parámetro para que se midiera la satisfacción del usuario. Obtuvieron como resultado que el equipamiento e infraestructura mantiene satisfecho al 77% de los usuarios, el 81 % manifestó encontrarse satisfechos con la atención que recibieron por parte del personal que cumple con su labor en el lugar, y el 80% consideró que el número de camillas cumple con las expectativas esperadas. Finalmente llegaron a la conclusión que, del punto de vista de los usuarios, se determinó que la calidad de atención es media y que la variable satisfacción del usuario de igual manera.

Montero y Cantón (2020), En su trabajo de investigación presentaron como objetivo, ubicar cuáles son las dimensiones y variables que contribuyen en la satisfacción de los dos tipos de clientes, por un lado los directos, donde se consideraron a los estudiantes, y los indirectos, donde se consideraron a los padres, de las instituciones educativas privadas, en sus distintos niveles. El método que emplearon fue de Delphi, para ello utilizaron el diseño y validación del instrumento, la que consistió de 22 ítems y con valores del 1 a 7 y con seis dimensiones, como lo son la infraestructura, el personal docente, el servicio administrativo, el ambiente, los resultados y la satisfacción.

Asimismo, se encuestaron al 59% de los estudiantes, al 41% de padres de familia de los distintos niveles. De la investigación se obtuvo como resultado

que, la percepción de la infraestructura, del personal docente, de los servicios administrativos, del ambiente institucional y los resultados de la institución, estuvo relacionada de manera positiva con la satisfacción de los clientes. Por último, se llegó a la conclusión de que la infraestructura es una variable significativamente no ponderada para explicar la satisfacción de estos clientes; Asimismo, podemos considerar que se ha logrado la contribución más importante del modelo final, incluyendo la distinción de contribución del impacto de diferentes aspectos en la satisfacción del cliente. Aunque cada aspecto considerado en el análisis tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción del cliente (excepto infraestructura).

Gutiérrez y Mendoza (2019), presentaron como objetivo en este trabajo de investigación, el identificar la relación existente entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención, en pacientes de la especialidad de odontoestomatología de un hospital del seguro social, la metodología que emplearon para identificar los niveles de satisfacción e insatisfacción, fue la herramienta SERVQUAL modificada, correlacionando con tiempos de espera superiores a 180 días y el impacto en la calidad de vida; adicional a ello, también se evaluaron factores que tienen la mayor influencia en el nivel de insatisfacción. Se obtuvieron como resultado que, el nivel de satisfacción determinado fue de 44%, en los pacientes que tuvieron que esperar un poco más de 180 días, quienes presentaron 2.6 veces más probabilidades de estar insatisfechos, pacientes afectados tenían 3 veces más probabilidades de estar insatisfechos. Al final, los pacientes involucrados presentaron 3.3 veces más probabilidad de mostrarse insatisfechos, en comparación con el hecho de que esperaron más de 180 días. Concluyeron que, presenta una relación inversa entre los tiempos de espera y la calidad de atención percibida; además, el mayor nivel de insatisfacción se relacionó con el impacto en la calidad de vida más que con el tiempo de espera en sí.

Según Taha (2013), Es importante darse cuenta que las colas y la simulación no pueden ser consideradas como técnicas de optimización, parecen ser utilizadas para determinar el rendimiento de las colas, así como el

tiempo promedio en las colas y el tiempo de servicio o atención en el servidor, de esta forma obtenemos datos con medidas orientadoras para que podamos minimizarlos mediante simulación utilizando modelos similares a la realidad que no necesitan modificarlos, más fácil de aplicar. Asimismo, nos presentó 3 dimensiones, siendo las siguientes:

Tiempo de clientes: Tiempo promedio que cada usuario permanece en la cola esperando ser atendido para la recepción de sus solicitudes por mesa de partes. En la Unidad Pública de Gestión Educativa, los usuarios que requieran presentar alguna solicitud por mesa de partes, deben realizar previamente una cola, tanto para la obtención de ticket de atención como para entregar en ventanilla su solicitud.

Tiempo de servidores: Tiempo promedio del servidor; hace referencia al tiempo que el servidor público se toma en analizar los antecedentes y elaborar una respuesta a la solicitud presentada por el usuario. En la Unidad Pública de Gestión Educativa se cuenta con especialistas, a quienes se les derivarán las solicitudes, dependiente el tema a tratar de cada uno de ellos.

Tiempo del sistema: Se hace referencia al tiempo que se tiene en promedio que cada cliente figure en el sistema, es el tiempo en el que la solicitud presentada por el usuario permanece en la entidad, hasta que la respuesta elaborada sea notificado al mismo. En el caso de la Unidad Pública de Gestión Educativa, estas cuentan con un sistema en particular, la misma que les ayuda a llevar un mejor control sobre las etapas de las solicitudes ingresadas y registradas.

Según la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, menciona que el tiempo de atención no es más que el plazo que debe transcurrir desde los comienzos de un procedimiento administrativo desde la evaluación previa hasta que se ejecute, de ser necesario, la resolución respectiva; asimismo, nos indica que este tiempo no pueden ser mayor de

treinta (30) días hábiles, a menos que por ley o decreto legislativo se mencione que los procedimientos requiera un mayor tiempo para dar atención.

Según Hernández y Cano (2017), el estudio del tiempo representa la dirección del desarrollo industrial en los últimos años. El tiempo se ha convertido en un factor de empoderamiento en las ventas, la gestión, la producción y la distribución, lo que lleva a una mayor productividad. El desarrollo de programas basados en el tiempo ha contribuido a reducir los tiempos de entrega y así lograr una mayor competitividad.

Para Gutiérrez y Mendoza (2019) Uno de los aspectos más importantes de la gestión de las agencias públicas son los retrasos y las listas de espera. Asimismo, según Rodríguez et al. (2016) manifestaron que, ante un elevado tiempo de espera para dar atención a las solicitudes presentadas, el poco personal que se encuentra cumpliendo otras funciones administrativas, y la insuficiente permanencia de los administrativos, son la causa de que aún persisten algunas deficiencias en la Atención.

Según Sánchez (2016) señaló que el punto con mayor relevancia para poder calificar el servicio que ofrece una entidad, es el tiempo de respuesta. Es por ello la importancia de saber la relación que tienen el tiempo de atención, que no es más que el tiempo que los servidores de las Entidades Públicas de Gestión Educativa emplean para dar atención a las solicitudes que han presentado los usuarios. Cabe mencionar que para dar atención a una solicitud ingresada por los usuarios, existe una normativa que señala los tiempos de atención, normativa que debe ser respetado por todos los usuarios.

Según la RDR N° 2374-2016-DRELM (2016), la calidad de atención no es más que la percepción que tiene los usuarios sobre la prestación de servicio que recibe por parte de la entidad, ya sea mediante un bien o servicio que satisface su necesidad y al mismo tiempo cubre sus expectativas. He aquí donde se hace necesario mencionar que los servidores que trabajan en las entidades públicas de Gestión educativa, cumplen un papel importante para

poder brindar una atención de calidad, ya que se tiene de conocimiento que la calidad en la atención va muy relacionado con la satisfacción del usuario, satisfacción que toda entidad debería lograr en sus usuarios.

Según la RDR N° 2374-2016-DRELM (2016), los canales de atención con las cuales cuentan las Unidades públicas de Gestión Educativa, son 3, de manera presencial, de manera telefónica y de manera virtual, ya sea en plataforma, call center y plataformas respectivamente. En estos tiempos de pandemia, el canal más utilizado para dar atención a las solicitudes presentadas por los usuarios, fue el virtual, generando que los servidores se adecuaron a esta forma de trabajo, dado que el canal que tenía mayor uso era el presencial; sin embargo, lograron adecuarse a esta nueva modalidad, que durante casi todo el 2021 fue únicamente de manera virtual.

Según la RDR N° 2374-2016-DRELM (2016), los protocolos para una buena atención constan de un conjunto de orientaciones actitudinales y conductuales mínimos con los que deben contar el personal que va a interactuar directamente con los ciudadanos; asimismo, según Vera (2019) los protocolos de atención no son más que, instrumentos que ayudan a mejorar la calidad de atención brindada por parte de las Unidades públicas de Gestión Educativa para con los usuarios.

Según la RDR N° 2374-2016-DRELM (2016), en una unidad pública de gestión educativa, se debe contar con responsables de la atención, siendo 7 para que esta pueda brindar una buena atención al usuario; siendo los siguientes: Promotor (a), Orientador(a), Defensor, Personal a cargo de la gestión documental, Cajero (a), Especialista del Sistema de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), Funcionarios, especialistas, técnicos administrativos y oficinistas. Es necesario que cada responsable pueda realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz, logrando con ello una mejor atención para los usuarios.

Según Méndez et al. (2020), Los retrasos en la atención generan actitudes nada favorables para las Entidades de Gestión Educativa Pública, y se consideran un desafío importante para generar confianza. La espera lo maneja la organización y gestión de las instalaciones de educación, no de la atención de los proveedores de servicios. Por ello la importancia de que los servidores realicen sus funciones en el tiempo establecido según la normativa mencionada líneas arriba, y de esta forma lograr que los usuarios confíen más en las entidades.

Según la RDR N° 2374-2016-DRELM (2016), se deben implementar acciones que conlleven a incrementar una mejora de atención en los servicios y con ello conseguir que la satisfacción de los ciudadanos incremente. Lo que buscan las Entidades de Gestión Educativa Pública es lograr que los usuarios que soliciten algún tipo de servicio, al término de la atención de ellos, se vayan satisfechos; sin embargo, no se está logrando ese objetivo, no todos los usuarios se van satisfechos luego de recibir la atención a sus solicitudes.

En la variable satisfacción del usuario, los aspectos cualitativos son rasgos distintivos de un servicio que los ciudadanos consideran necesarios para satisfacer plenamente sus requerimientos o expectativas. Asimismo, según Febres y Mercado (2020), la satisfacción del usuario es una medida de la calidad del servicio que brindan las Unidades de Gestión Educativa Pública. Si se tiene conocimiento del nivel de satisfacción, se podrá abordar las brechas y validará las fortalezas para diseñar un sistema de gestión educativa que brinde la atención de calidad que los ciudadanos requieren. Por otro lado, Rivera et al. (2019), indicaron que, la satisfacción y la calidad del servicio en el ámbito de una unidad pública de gestión educativa, han presentado diversas connotaciones en los últimos años, en donde el enfoque desde la percepción del usuario cada vez tiene mayor aceptación dentro del medio; sin embargo, para Acosta et al. (2011) la satisfacción es un indicador de la calidad, el cual mide la evolución positiva del punto de vista del usuario.

Mejías et al. (2018), señalan que una de las herramientas que utilizan las entidades para encontrar las estrategias adecuadas para determinar cómo lograr la satisfacción del usuario es, la calidad del servicio que se brinda. Es importante saber determinar qué tipo de calidad de servicio esperan recibir los usuarios por parte de las Entidades de Gestión Educativa Pública, a fin de lograr que los usuarios se vayan satisfechos luego de solicitar alguno de los servicios que ofrecen las entidades.

(Kotler 2001, citado en Ramírez 2016) señaló que, la satisfacción del usuario no es más que la actitud que una persona puede tener cuando realiza la comparación entre el beneficio percibido por un producto o servicio con las expectativas que tenía sobre la misma. Nos presentó 3 dimensiones, siendo las siguientes.

Humana: Se hace referencia cuando existe un buen trato donde predomina la cordialidad, amabilidad, comunicación y la equidad. Para Flores et al. (2016) la amabilidad y cortesía son consideradas como habilidades básicas de interacción social. Tanto la amabilidad como la cortesía son piezas claves para lograr que los usuarios de las de las Unidades de Gestión Educativa Pública estén satisfechos de los servicios recibidos. Para Gómez (2016) la comunicación que se vaya a emplear, debe estar dentro de un contexto claro, donde no cause confusión a los usuarios. La comunicación es clave entre los usuarios y los servidores de las Unidades de Gestión Educativa Pública, sólo así se podrá conseguir a futuro evitar malos entendidos entre ambas partes.

Para Graziella y Rivera (2018), el comprender es una de las dimensiones de la ética que consta en respetar e integrar al otro. La comprensión por parte de los servidores que deben tener para con los usuarios, es de suma importancia, ya que este sería clave para conseguir la satisfacción de los usuarios de las Unidades de Gestión Educativa Pública. Para Arellano (2015), al referirnos de equidad es referirnos al término igualdad, ya que ambas están relacionadas. Los servidores de las Unidades de Gestión Educativa Pública deben de mostrar un trato igualitario para con todos los usuarios, ya que se

trabaja en se equitativos para todos, sin mostrar diferencias, esto ayudará a que los usuarios sientan que están recibiendo una buena atención por parte de la unidad; logrando así que se sientan satisfechos.

Técnica- científica: Hace referencia cuando los usuarios reciben de forma eficiente lo que han solicitado por parte de los servidores a la hora de elaborar las respuestas de una manera confiable y transparente, para Demuner et al. (2018) señalaron que, cuando las entidades efectúen una capacidad de absorción y orientación estratégica, se puede espera que la capacidad de respuesta aumente. Asimismo, según Bowen y Fosado (2020), la capacidad de respuesta no es más que, el deseo que tienen los servidores de ayudar a los usuarios de forma eficiente y rápida a fin de satisfacer sus necesidades. Para Moscoso et al. (2019) Tanto la validez como la confiabilidad, ayudan a que se pueda contar con una escala para lograr medir la satisfacción de los usuarios. La confiabilidad que deberían ofrecer los servidores de las Unidades de Gestión Educativa Pública a los usuarios, deberían de ser confiables, ya que de este depende la satisfacción de los mismos, y lo que toda entidad pública tiene como objetivo es tener usuarios satisfechos.

Para Vidal et al. (2016) La competencia tiene relación con la capacidad que tiene una persona para demostrar un buen desempeño. Es de suma importancia contar con servidores competentes en las Unidades de Gestión Educativa Pública, ya que ello contribuirá a que se pueda brindar un servicio de calidad, y con ello conseguir que los usuarios estén satisfechos de los servicios recibidos. Para Berrones (2016), la transparencia forma parte lógica de las corrientes democráticas que señalan que el poder tiene que llegar a ser más público y, lograr como consecuencia, llegar a ser más responsables con los usuarios. Asimismo, para Schauer (2014) la transparencia no es más que la libertad de expresión que puede tener cada usuario.

Entorno: Hace referencia al entorno de la entidad, si los ambientes se encuentran debidamente equipados, si el tiempo de espera se hace extensa, para Jaráiz y Rivera (2017) el tiempo de espera es uno de los aspectos

tangibles más influyentes. De ser cierto lo mencionado por Jaráiz y Rivera, el tiempo de espera para los usuarios es tan significativo y tan perceptible para ellos, por lo que los servidores deberían tenerlo presente a la hora de dar atención a los usuarios. Para Fachetti et al. (2018) La accesibilidad tiene como meta lograr eliminar cualquier tipo de barrera y obstáculo que puedan enfrentar los usuarios. Asimismo, para Batista (2019), la accesibilidad no es más que oferta que ofrecen las Unidades de Gestión Educativa Pública, ya se para facilitar o dificultar la atención a las solicitudes que los usuarios presenten.

Epistemológicamente señalar que el origen a lo largo del tiempo sobre la satisfacción de usuarios, nos lleva en dirección a tocar el tema de la evaluación. Según (Lancaster 1995, citado en Hernández 2011), el tema de la evaluación da sus inicios a partir de la década de los sesenta, en el siglo XX, el mismo que se dio inicio con estudios interconectado con la evaluación de colecciones, el que fue tratado desde aquellos tiempos. La frase satisfacción de usuarios se comenzó a emplear a partir de la siguiente década (1970), y paulatinamente fue adquiriendo posición hasta ser aceptado como la forma básica de evaluación general de las unidades.

Asimismo, según (Siles 1999, citado en Siles 2007), Los filósofos griegos hicieron uso de la terminología “Crhonos” para hacer referencia al tiempo cronológico y el concepto “Kairós” para hacer referencia a esa importancia que se le da a ese momento vivido en un momento propicio, el tiempo requiere: tiempo de incubación, tiempo de convalecencia, tiempo de crisis, tiempo de enfermedad, tiempo de cuidado, tiempo de tratamiento, tiempo de vaca magra o grasa, tiempo de crecimiento, tiempo muerto, tiempo de parto, tiempo de fertilización, etc.

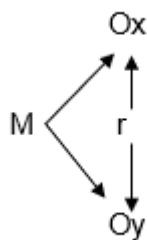
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Según Ñaupas et al. (2018), señaló que, existen dos tipos de investigación, la básica, o también conocida como pura o fundamental y la aplicada o también llamada como tecnológica. Es necesario que los investigadores conozcan las características de cada una de ellas, con la finalidad de que sepan cuál de estas se ajusta mejor a la investigación que vayan a realizar. El presente trabajo de investigación es de tipo de básica, ya que se ha realizado con el objetivo de descubrir nuevos conocimientos y bajo ningún fin de lucro.

Diseño de Investigación: Para Arias (2012), es en el diseño de investigación es donde se da definición al tipo de estudio que se va a realizar según la estrategia que se va adoptar para dar atención al problema planteado. El presente trabajo de investigación se desarrollará con el diseño transversal descriptivo-correlativo, también conocido como diseño no experimental, ello dado a que no se llevó a cabo manipulación alguna de manera deliberada de las variables, adicional a ello porque se basa principalmente en la observación de fenómenos tal y como se desarrolla en su contexto natural, con la finalidad de que posteriormente sean analizados.

Obsérvese el siguiente esquema:



M= Muestra

Ox = tiempo de atención

Oy = satisfacción del usuario

r = relación

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual de la variable Tiempo de atención:

Taha (2013), señaló que es importante darse cuenta que las colas y la simulación no pueden ser consideradas como técnicas de optimización, parecen ser utilizadas para determinar el rendimiento de las colas, así como el tiempo promedio en las colas y el tiempo de servicio o atención en el servidor, de esta forma obtenemos datos con medidas orientadoras para que podamos minimizarlos mediante simulación utilizando modelos similares a la realidad que no necesitan modificarlos.

Definición operacional de la variable Tiempo de atención:

Tiempo transcurrido desde el ingreso a la cola para la obtención del ticket de atención, hasta el término del servicio en el servidor, el mismo que se realiza cuando el usuario recibe la notificación de la respuesta a su solicitud presentada.

Escala de medición de la variable Tiempo de atención: Arias (2006), señaló que, una escala de medición ordinal es aquella que nos indica un orden jerárquico para las variables cualitativas, además, en este tipo de escala no se señala la diferencia entre este tipo de variables y menos se hace uso de operaciones matemáticas básicas. Para la variable tiempo de atención se empleó este tipo de escala de medición, siendo como sigue: Nunca = 1; casi nunca = 2; a veces = 3; casi siempre = 4 y siempre =5.

Definición conceptual de la variable Satisfacción del usuario:

(Kotler 2001, citado en Ramírez 2016) señaló que, la satisfacción del usuario no es más que la actitud que una persona puede tener cuando

realiza la comparación entre el beneficio percibido por un producto o servicio con las expectativas que tenía sobre la misma.

Definición operacional de la variable Satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario, hace referencia cuando los servidores elaboran una eficiente y eficaz respuesta a la solicitud presentada por los usuarios, quienes presentan sus solicitudes en un ambiente adecuado que les brinda una unidad pública de gestión educativa.

Escala de medición de la variable Satisfacción del usuario: Arias (2006), señaló que, una escala de medición ordinal es aquella que nos indica un orden jerárquico para las variables cualitativas; además, en este tipo de escala no se señala la diferencia entre este tipo de variables y menos se hace uso de operaciones matemáticas básicas. Para la variable satisfacción del usuario se empleó este tipo de escala de medición, siendo como sigue: Nunca = 1; casi nunca = 2; a veces = 3; casi siempre = 4 y siempre =5.

3.3. Población muestra y muestreo

Población: Según Hernández et al. (2014) manifestaron que la población es el conjunto de individuos o elementos que son seleccionados por el investigador, además de proporcionar información útil respecto a las variables de estudio; en tal sentido la población estuvo compuesta por 30 usuarios de una unidad pública de gestión educativa. Los criterios de exclusión e inclusión que se consideraron para delimitar la poblacional son los siguientes:

Criterio de inclusión: Fueron considerados para el desarrollo del presente trabajo, aquellos usuarios que hayan requerido solicitar algún tipo de servicio que la unidad pública de gestión educativa ofrece. Cabe mencionar que estos usuarios presentaron características similares, necesarias para el desarrollo del presente trabajo.

Criterio de exclusión: En el presente trabajo de investigación se excluyeron a aquellos usuarios que solicitaron algún servicio a la unidad pública de gestión educativa y fueron ingresados por Ley de transparencia. Asimismo, se excluyó las solicitudes ingresadas por entidades de índole judicial, penal o denuncia. Esta exclusión es necesaria hacerla, dado que cuando una solicitud es ingresada mencionando alguno de esos temas, se consideran otros tiempos para la atención de las mencionadas solicitudes.

Muestra: Para Hernandez et al., (2014) la muestra se constituye como un subconjunto de la población y del cual el investigador podrá recolectar la información mediante instrumentos válidos y fiables.

Muestreo: Según Hernandez et al., (2014) el muestreo es el procedimiento que se emplea con la finalidad de seleccionar los elementos que constituyen la muestra, siendo en este caso no probabilístico en la medida que la selección se realizó de manera directa.

Unidades de análisis: Según Ñaupas (2018) señaló que, para una investigación, las unidades de análisis, deben presentar similares características y se deben encontrar en un mismo ámbito. En el trabajo de investigación, las unidades de análisis con las que se contó, fueron cada usuario que presente su solicitud ante una unidad pública de gestión educativa, los que deben presentar características similares.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación: Según Arias (2006), la técnica de investigación no es más que el procedimiento o forma de cómo se va a obtener la información que se necesita para desarrollar el trabajo de investigación, es donde definimos las herramientas. Para el trabajo en particular se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se empleó en una

unidad pública de gestión de educación y a un determinado número de usuarios, a quienes se les hicieron una serie de preguntas.

Instrumento de investigación: Según Arias (2006), el instrumento de investigación es el medio material donde se va a guardar la información recaudada para el trabajo de investigación, a fin de que de este se pueda de ser necesario recuperar, procesar, analizar e interpretar las respuestas posteriormente. En el presente trabajo de investigación, el instrumento que se ha empleado fue el cuestionario, el mismo que sirvió de ayuda para la recoger la información requerida de manera eficiente.

Validez: Según Bernal (2010), se puede afirmar la validez de un instrumento de investigación, siempre y cuando este mida aquello para lo cual fue creado, tal es así que para llevar a cabo el proceso de validación de los instrumentos, se operacionalizó la variable en cuanto a sus dimensiones e indicadores con el fin de redactar cada uno de los ítems, los mismos que fueron sometidos a evaluación por expertos y/o especialistas entendidos en el tema de investigación, procurando que se cumplan con los criterios de pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia, determinando la validez del instrumento para medir tanto el tiempo de atención así como la satisfacción del usuario.

Confiabilidad: Según Bernal (2010) la confiabilidad no es más que la consistencia que evidencien las respuestas que los distintos usuarios vayan a contestar en el cuestionario que se les presente. En tal sentido, para determinar a fiabilidad de los instrumentos se recurrió a la aplicación del instrumento previamente validado a la prueba piloto, el mismo que consideró evaluar a participantes con similares características a la muestra final, posteriormente se procedió a analizar estadísticamente dichos resultados mediante consistencia interna alfa de Cronbach, evidenciando un índice de (0,92) para la variable tiempo de atención, así como un índice (0,93) para la variable satisfacción del

usuario, demostrando que ambos instrumentos estaban en condiciones de ser administrados a los participantes.

3.5. Procedimientos

La mayoría de los usuarios de las Unidades Públicas de Gestión Educativa en Lima, tienen de conocimiento que sus solicitudes presentadas a estas entidades, requiere de un determinado tiempo para ser atendidas, tiempo que se encuentra determinado según normativa; sin embargo, hay ocasiones en las que el tiempo de espera supera lo establecido en la normativa, motivo por el cual algunos usuarios presentan un bajo nivel de satisfacción. Habiendo explicado a los usuarios el fin de este trabajo de investigación, se mostraron prestos a colaborar con él, para ello se les envió de manera virtual el link del cuestionario que fue elaborado para recaudar información de manera virtual sobre la experiencia de cada uno de ellos; cabe mencionar que, los usuarios seleccionados para participar tuvieron que cumplir con el criterio de inclusión, exclusión y con las características de la población establecida, las mismas que fueron descritas líneas arriba. La respuesta que estos usuarios den, quedó registrada de manera virtual en el One Drive del correo donde fue creado el cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva: Según Ñaupas (2018) manifestó que la estadística descriptiva es de suma importancia cuando se va a trabajar con datos cuantitativos; asimismo, para presentar de los datos obtenidos, se realizan gráficos o tablas. Haciendo uso de este método se pudo recoger, almacenar, ordenar y realizar tablas y gráficos con los datos obtenidos por parte de los usuarios de las públicas de gestión educativa, datos que ayudaron a realizar de manera correcta el presente trabajo de investigación.

Estadística inferencial: Según Ñaupas (2018) señaló que la estadística inferencial cumple un papel importante en todo trabajo de investigación, dado que es la que ayuda a sacar una conclusión general para la población a partir del estudio de una muestra, así como el grado de confiabilidad del mismo.

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el coeficiente de Correlación Rho de Spearman, el mismo que permitió establecer el grado de relación o asociación entre variables, el cual fue determinado en función a la prueba de normalidad, producto del análisis en el que se observó que los datos no mostraban distribución normal.

3.7. Aspectos éticos:

La investigación tuvo en cuenta aspectos éticos. Se respetó el estándar APA; también se observó estrictamente la Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis planteada de la Universidad Cesar Vallejo, los datos o información son confiables, ya que los usuarios de una unidad pública de gestión educativa brindaron respuestas verdaderas; con ello se puede afirmar que todos los datos obtenidos corresponden a la realidad, no se publicará sin la aprobación de la institución, sobre las que se realizará la investigación.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

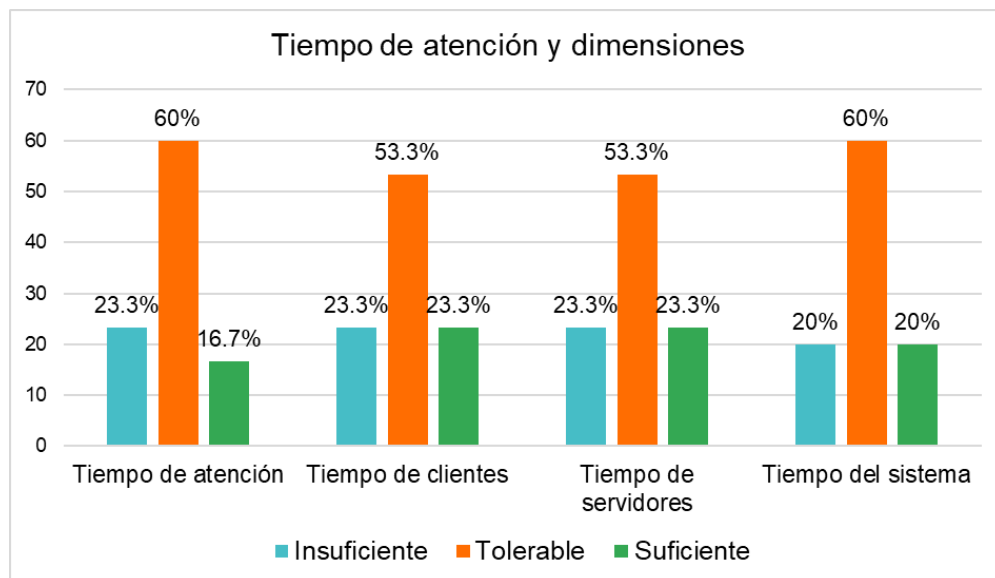
Distribución de frecuencia del variable tiempo de atención y dimensiones

Niveles	Tiempo de atención		Tiempo de clientes		Tiempo de servidores		Tiempo del sistema	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insuficiente	7	23,3	7	23,3	7	23,3	6	20,0
Tolerable	18	60,0	16	53,3	16	53,3	18	60,0
Suficiente	5	16,7	7	23,3	7	23,3	6	20,0
Total	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: matriz de datos

Figura 1

Niveles del tiempo de atención y sus dimensiones



Los resultados de la tabla 1, han permitido observar que de forma mayoritaria, el 60% de los usuarios consideró al tiempo de atención en un rango de lo tolerable, de la misma forma el 23,3% señalaba que el tiempo

es insuficiente, frente al 16,7% quienes manifestaron que el tiempo de atención es suficiente; por otra parte se pudo apreciar en cuanto a la dimensión tiempo de clientes, que el 53% señaló como tolerable, el 23,3% como suficiente y el 23,3% como insuficiente, de la misma forma, sobre la dimensión tiempo de servidores el índice mayoritario se muestra en el nivel tolerable al 53,3%, en ambos casos el nivel insuficiente y suficiente muestran un 23,3%, finalmente sobre la dimensión tiempo del sistema se pudo evidenciar que el 60% de usuarios encuestados afirmó que el tiempo de atención es tolerable frente al 20% quienes señalaron en igual medida que es insuficiente y suficiente.

Tabla 2

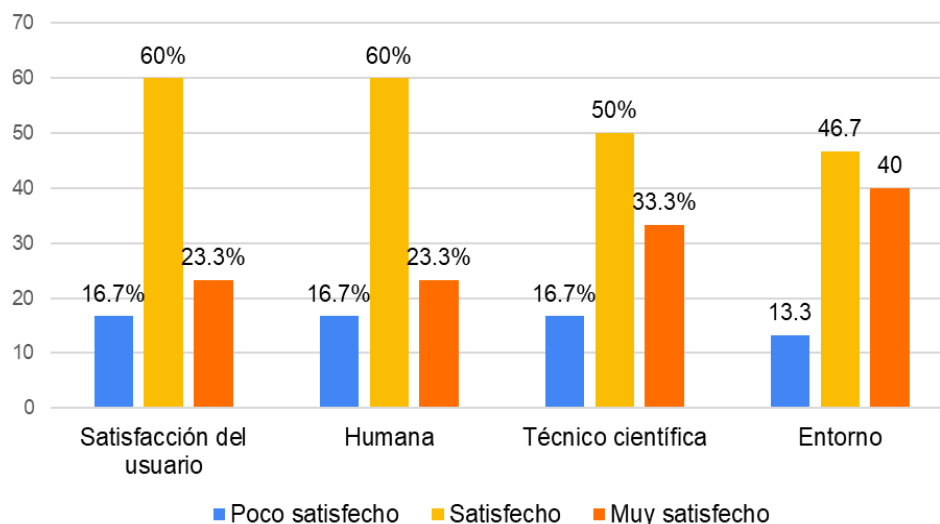
Distribución de frecuencias de la variable y dimensiones de la satisfacción del usuario

Niveles	Satisfacción del usuario		Humana		Técnico científica		Entorno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Poco satisfecho	5	16,7	8	16,7	5	16,7	4	13,3
Satisfecho	18	60,0	13	60,0	15	50,0	14	46,7
Muy satisfecho	7	23,3	9	23,3	10	33,3	12	40,0
Total	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: matriz de datos

Figura 2

Niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones



Tal y como se pudo observar en la tabla 2, los índices más altos en cuanto a la satisfacción del usuario, el 60% de los encuestados señaló que se siente satisfecho respecto a la atención que recibe en la unidad Pública de Gestión Educativa, de la misma forma el 23,3% pudo definir que se encuentra muy satisfecho, frente al 16,7% quienes manifestaron que se sienten poco satisfechos, en cuanto a la dimensión humana, el 43,3% de forma mayoritaria, se siente satisfecho con la atención que recibe, así como el 30% se siente muy satisfecho y solo un 26,7% se siente poco satisfecho sobre el tema en cuestión. Por otra parte, los usuarios manifestaron que sobre la dimensión técnico científica, el 50% se siente satisfecho, el 33% muy satisfecho y un 16,7% poco satisfecho, finalmente se pudo observar que en cuanto la dimensión entorno, el 46,7% se siente satisfecho, el 40% muy satisfecho y el 13,3% poco satisfecho.

Tabla 3

Tabla cruzada Tiempo de atención y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Insuficiente	Recuento	4	2	1	7
	% del total	13,3%	6,7%	3,3%	23,3%
Tiempo de atención Tolerable	Recuento	1	14	3	18
	% del total	3,3%	46,7%	10,0%	60,0%
suficiente	Recuento	0	2	3	5
	% del total	0,0%	6,7%	10,0%	16,7%
Total	Recuento	5	18	7	30
	% total	16,7%	60,0%	23,3%	100,0%

Los resultados de la tabla 3, demostraron que: sobre el cruce de las variables el 13,3% de usuarios señalaron que si el tiempo de atención es insuficiente entonces se sienten poco satisfechos con la atención, mientras que el 46,7% manifestó que en la medida que la atención se brinda en un tiempo tolerable se sienten satisfechos, finalmente el 10% consideró que,

cuando el tiempo de atención es suficiente, se sienten muy satisfechos con la atención recibida.

Tabla 4

Tabla cruzada Tiempo de clientes y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	
Tiempo De clientes	Insuficiente	Recuento	4	3	0	7
		% del total	13,3%	10,0%	0,0%	23,3%
	Tolerable	Recuento	1	11	4	16
		% del total	3,3%	36,7%	13,3%	53,3%
	suficiente	Recuento	0	4	3	7
		% del total	0,0%	13,3%	10,0%	23,3%
Total		Recuento	5	18	7	30
		% total	16,7%	60,0%	23,3%	100,0%

Los resultados de la tabla 4, demostraron que: sobre el cruce de las variables el 13,3% de usuarios señalaron que si el tiempo de clientes es insuficiente entonces se sienten poco satisfechos con la atención, mientras que el 36,7% señaló que si aquella atención se brinda en un tiempo tolerable se sienten satisfechos, finalmente el 10% consideró que, si el tiempo de atención es suficiente, entonces se sienten muy satisfechos respecto a la atención brindada.

Tabla 5

Tabla cruzada Tiempo de servidores y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	
Tiempo de servidores	Insuficiente	Recuento	4	2	1	7
		% del total	13,3%	6,7%	3,3%	23,3%
	Tolerable	Recuento	1	13	2	16
		% del total	3,3%	43,3%	6,7%	53,3%

		Recuento	0	3	4	7
	suficiente	% del total	0,0%	10,0%	13,3%	23,3%
Total		Recuento	5	18	7	30
		% total	16,7%	60,0%	23,3%	100,0%

Los resultados de la tabla 5, evidenciaron que: sobre el cruce de las variables el 13,3% de usuarios señalaron que si el tiempo de servidores es insuficiente entonces se sienten poco satisfechos con la atención, de la misma forma el 43,3% señaló que si aquella atención se brinda en un tiempo tolerable se sienten satisfechos, finalmente el 13,3% consideró que, si el tiempo en el que recibe la atención es suficiente, entonces se sienten muy satisfechos.

Tabla 6

Tabla cruzada Tiempo del sistema y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Tiempo del sistema	Insuficiente	Recuento	4	1	1	6
		% del total	13,3%	3,3%	3,3%	20,0%
	Tolerable	Recuento	0	14	4	18
		% del total	0,0%	46,7%	13,3%	60,0%
	suficiente	Recuento	1	3	2	6
		% del total	3,3%	10,0%	6,7%	20,0%
Total	Recuento	5	18	7	30	
	% total	16,7%	60,0%	23,3%	100,0%	

Los resultados de la tabla 6, evidenciaron que: sobre el cruce de las variables el 13,3% de usuarios señalaron que si el tiempo de sistema es insuficiente entonces se sienten poco satisfechos con la atención, de la misma forma el 46,7% señaló que si aquella atención se brinda en un tiempo tolerable se sienten satisfechos, finalmente el 6,7% consideró que,

si el tiempo en el que recibe la atención es suficiente, entonces se sienten muy satisfechos.

Tabla 7

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de atención	,785	30	,000
Satisfacción del usuario	,785	30	,000

Respecto a la prueba de normalidad, el valor de significancia en ambos casos fue equivalente a $0,00 < 0,05$ razón por la que se demuestra que los datos no presentan distribución normal, por tanto, el método es no paramétrico aplicando la prueba Rho de spearman para determinar el grado de correlación entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis general

H_0 = El tiempo de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021

H_1 = El tiempo de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021

Regla de decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 /

Si $p > 0.05$ no se rechaza H_0

Tabla 8*Correlación entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario*

Coeficiente	variables	Prueba estadística	Tiempo de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

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

Tal y como se aprecia en la tabla 5 los resultados determinaron que existe correlación significativa entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario, según p valor= $0,00 < 0,05$ siendo además positiva en grado moderada según $\rho=0,51$ razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 = El tiempo de clientes no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021

H_1 = El tiempo de clientes se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021

Regla de decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 / Si $p > 0.05$ no se rechaza H_0

Tabla 9*Correlación entre el tiempo de clientes y satisfacción del usuario*

Coeficiente	variables	Prueba estadística	Tiempo de clientes	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de clientes	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Satisfacción del usuario	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,537**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.	
	N	30	30	

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

Tal y como se aprecia en la tabla 6, los resultados determinaron que existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de clientes y la satisfacción del usuario, según p valor = $0,00 < 0,05$ siendo además positiva en grado moderada según $\rho=0,53$ razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 = El tiempo de servidores no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021

H_1 = El tiempo de servidores se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021

Regla de decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 / Si $p > 0.05$ no se rechaza H_0

Tabla 10

Correlación entre el tiempo de servidores y satisfacción del usuario

Coeficiente	variables	Prueba estadística	Tiempo de Atención elab. Respuesta al exp.	Satisfacción del usuario
		Coeficiente de correlación	1,000	,537**
	Tiempo de servidores	Sig. (bilateral)	.	,002
Rho de Spearman		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,537**	1,000
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Tal y como se aprecia en la tabla 7, los resultados determinaron que existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de servidores y la satisfacción del usuario según p valor = 0,00 < 0,05, siendo además positiva en grado moderada según $\rho=0,53$ razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 = El tiempo del sistema no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021.

H_1 = El tiempo del sistema se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021.

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 / Si $p > 0.05$ no se rechaza H_0

Tabla 11*Correlación entre el tiempo del sistema y satisfacción del usuario*

Coeficiente	variables	Prueba estadística	Tiempo de sistema	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de sistema	Coeficiente de correlación	1,000	,327
		Sig. (bilateral)	.	,078
	N		30	30
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,327	1,000
		Sig. (bilateral)	,078	.
	N		30	30

Tal y como se aprecia en la tabla 8, los resultados determinaron que no existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de sistema y la satisfacción del usuario según $p \text{ valor} = 0,07 > 0,05$ y valor $\rho = 0,32$ razón por la cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación, presentó como objetivo general, establecer la relación existente entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario en una unidad Pública de Gestión Educativa, 2021. Asimismo, se buscó determinar la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la variable Tiempo de atención con la variable Satisfacción del usuario.

El trabajo de investigación presenta una justificación teórica, debido a que se ha utilizado definiciones que se encuentran vigentes respecto a la teoría, correspondiente a las variables que fueron materia de estudio, los mismos que fueron relacionados con el problema principal. Desde un punto de vista metodológico, el presente trabajo de investigación, será considerado como modelo a la construcción y elaboración de instrumentos de medición, el mismo que será de suma utilidad para otros trabajos de investigación con una similar problemática.

Los cuestionarios que se han empleado, fueron preparados para los usuarios de la unidad Pública de Gestión Educativa, estos cuestionarios fueron sometidos a evaluación por 3 expertos entendidos en el tema de investigación, tanto de la Universidad Cesar Vallejo como por especialistas en la materia de investigación, procurando que se cumplan con los criterios de pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia, determinando la validez del instrumento para medir tanto el tiempo de atención así como la satisfacción del usuario, obteniendo una calificación de aplicable.

Los resultados encontrados muestran que, el 60% de los usuarios de la unidad Pública de Gestión Educativa, consideraron al tiempo de atención en un rango de tolerable, el 23,3% de los usuarios señalaron que es insuficiente y el 16,7% manifestaron que el tiempo de atención es suficiente. Asimismo, el 60% de los usuarios de la unidad Pública de Gestión Educativa, señaló que se siente satisfecho respecto a la atención que recibe de la unidad Pública de

Gestión Educativa, el 23,3% de los usuarios, pudo definir que se encuentra muy satisfecho y el 16,7% manifestaron que se sienten poco satisfechos.

Sin embargo, si examinamos la relación existente entre las dos variables, tiempo de atención y satisfacción del usuario, se observa que los máximos valores de los porcentaje de los datos se encuentran en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, en donde se puede observar que los usuarios consideran que el tiempo de atención es tolerable con un 46.7% y que la satisfacción del usuario es satisfecho con un 46.7%.

Los resultados obtenidos nos permiten determinar la existencia de relación entre estas dos variables, tiempo de atención y satisfacción del usuario; resultado que es respaldado gracias a la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.51$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), la cual nos permite afirmar la existencia de relación directa entre estas dos variables tiempo de atención y satisfacción del usuario.

Estos resultados resultan menores que los obtenidos por Fababa (2021) ($Rho=0,863$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); quien demostró la existencia de relación entre las variables calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Iquitos; asimismo, estos resultados son también de menor rango a los obtenidos por Paucar (2019) quien obtuvo un (r pearson = 0,7145), consiguiendo con ello demostrar la existencia de una relación alta y positiva entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores.

Por otro lado, se tienen los resultados de Shapiama (2020) ($Rho=0.275$, Sig. (Bilateral) = 0.002; ($p \leq 0.05$)); quien demostró la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario; asimismo, se puede observar que estos valores fueron menores a los encontrados en el presente trabajo de investigación. Además, están los resultados de Cruzado (2021) ($Rho=0,847$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)) que demostró que existe una

relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas.

Asimismo, también los resultados de Barrios y Querevalú (2018), demostraron que el emplear la teoría de colas, hizo que el tiempo de atención que los clientes empleaban en la entidad Financiera Oh Chimbote, disminuyera; esto luego de concluir que el 58.6% de los clientes, calificaran como ineficiente los tiempos de ofrecidos por la entidad Financiera Oh de Chimbote.

Por otro lado, Bernales y Felix (2019) quienes demostraron que, el uso del Lean Logistic logró disminuir el tiempo de atención y la eficacia aumentó su rango en un 46.1% en el almacén de la empresa de estudio. Asimismo, Martínez et al. (2015) con su investigación de tipo no experimental, transversal y descriptiva, demostraron que es de suma importancia capacitar al personal, ya que con ello se lograría disminuir los procesos y brindar un servicio de calidad.

Por otro lado Arbeláez y Mendoza (2017) lograron demostrar que la satisfacción del usuario y la gestión inadecuada, mostraron una correlación directa significativa. Ello se pudo comprobar al demostrar que el 44% de los usuarios, se mostraron satisfechos con la gestión del director, siendo el 56% quienes mostraron un nivel regular de satisfacción, el 11% de los usuarios se mostraron insatisfechos y un 89% se mostró regularmente satisfecho.

Por su parte, Farriño, et al. (2018) demostraron que, la calidad de la atención es media y tal como lo es la variable satisfacción del usuario, señalando que el 77% de los usuarios se mostraron satisfechos con el equipamiento e infraestructura, un 81% de los usuarios se mostraron satisfechos con la atención del personal y un 80% de ellos, se mostraron satisfecho con las camillas disponibles. Asimismo, Montero y Cantón (2020), demostraron que, la infraestructura es una variable significativamente no ponderada para explicar la satisfacción de estos clientes, cabe mencionar que

para realizar esta demostración, tuvieron que encuestar al 59% de los estudiantes y al 41% de los padres de familia.

Gutiérrez y Mendoza (2019) demostraron que, existe una relación indirecta entre tiempos de espera y la calidad de atención percibida; además, demostraron que el mayor nivel de insatisfacción de se relacionó con el impacto en la calidad de vida más que con el tiempo de espera en sí.

En el presente trabajo de investigación, se demostró que existe correlación significativa entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario, según p valor = $0,00 < 0,05$ manifestada en grado positiva moderada según $\rho=0,51$; asimismo, se demostró que existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de clientes y la satisfacción del usuario, según p valor = $0,00 < 0,05$ siendo positiva en grado moderada según $\rho=0,53$; por otro lado, se demostró que existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de servidores y la satisfacción del usuario según p valor = $0,00 < 0,05$, siendo además positiva en grado moderada según $\rho=0,53$. Finalmente, se demostró que, no existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de sistema y la satisfacción del usuario según p valor = $0,07 > 0,05$ y valor $\rho=0,32$.

Asimismo, Detallando los resultados de las dimensiones del tiempo de atención en forma independiente se observa que el tiempo de cliente es tolerable en un 53,3%, seguido de la dimensión del tiempo de servidores con 53,3% tolerable; en el otro extremo se encuentra el tiempo de sistema que tiene un 53,3% tolerable; sin embargo todas las dimensiones están cerca de la variable tiempo de atención que tiene un 60% de tolerable. Por lo tanto, los servidores públicos de la unidad pública de gestión educativa deberán mejorar sus indicadores del tiempo de sistema, para alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

Los resultados obtenidos de la tabla cruzada, coinciden con los que se han obtenido en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de tiempo de atención con la variable satisfacción del usuario, donde se tiene que

cuando los usuarios consideran que el tiempo de atención es suficiente, entonces la satisfacción obtenida es muy satisfecho en un 10%.

Asimismo, del total de usuarios de la unidad pública de gestión educativa, el 13,3% manifestó que el tiempo de atención presenta un nivel insuficiente, por tanto, la satisfacción del usuario es poco satisfecho, el 46.7% manifestó que el tiempo de atención presenta un nivel tolerable, por tanto, la satisfacción del usuario es satisfecho, mientras que el 10% manifestó que el tiempo de atención presenta un nivel suficiente, siendo por ende, la satisfacción del usuario muy satisfecho.

Con los resultados obtenidos por Shapiama (2020) demostró en su trabajo de investigación que, la calidad de servicios de la UGEL Lamas es regular en un 52%, malo en un 22.8% y el 24.4% de los usuarios lo calificaron como bueno, asimismo, el 27.6% de los usuarios señalaron que se encontraron satisfechos y el 22% insatisfechos. Asimismo, Arbeláez y Mendoza (2017) demostraron que, el 44% de los usuarios, se mostraron satisfechos con la gestión del director, siendo el 56% quienes mostraron un nivel regular de satisfacción, el 11% de los usuarios se mostraron insatisfechos y un 89% se mostró regularmente satisfecho, el 100% calificó a la institución con una mala calidad de atención.

Asimismo, con los resultados obtenidos por Farriño, et al. (2018), ayudaron para que lograra demostrar que, el equipamiento e infraestructura mantiene satisfecho al 77% de los usuarios, el 81 % de los usuarios señalaron estar satisfechos con la atención del personal que labora en el lugar, y el 80% consideró que el número de camillas cumple con las expectativas esperadas.

Con los resultados que obtuvo Paucar (2019) demostró que el 69% de sus encuestados consideraron que la entidad brinda un buen servicio de calidad y un 2% de ellos consideraron que la entidad brinda un muy buen servicio; asimismo, el 76% de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio recibido y un 8% muy satisfecho.

Para concluir, se podría afirmar que se cuenta con la suficiente evidencia para señalar la existencia de correlación entre ambas dimensiones, entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario; por lo tanto, si se llegara a mejorar el tiempo de atención, se lograría mejorar la satisfacción del usuario. Asimismo, se debe poner mayor énfasis en mejorar el tiempo de sistema para conseguir con ello mejorar el tiempo de atención, sin dejar de lado las demás dimensiones de la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

1.- Existe correlación significativa entre el tiempo de atención y la satisfacción del usuario, según p valor= $0,00 < 0,05$ manifestada en grado positiva moderada según $\rho=0,51$; por tanto, a medida que se fortalece y mejora el tiempo en el que se atienden las solicitudes de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local, se sienten satisfechos con el servicio brindado, de la misma forma el análisis descriptivo evidenció que Insuficiente que en el tiempo de atención, 60% de usuarios considero como tolerable, el 23,3% como insuficiente y el 16,7% como suficiente, respecto a la satisfacción se observó que el 60% se encontraba satisfecho, el 23,3% muy satisfecho, frente a solo el 16,7% quienes se encontraban poco satisfechos.

2.- Existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de clientes y la satisfacción del usuario, según p valor = $0,00 < 0,05$ siendo positiva en grado moderada según $\rho=0,53$; por tanto, a medida que se fortalece y mejora el tiempo del cliente en la Unidad de Gestión Educativa Local, se sienten satisfechos con atención brindada, de la misma manera en cuanto a los resultados descriptivos se observó que, el 53,3% considero al tiempo de clientes como tolerable, y el 23,3% como insuficiente y suficiente.

3.- Existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de servidores y la satisfacción del usuario según p valor = $0,00 < 0,05$, siendo además positiva en grado moderada según $\rho=0,53$; por tanto, a medida que se fortalece y mejora el tiempo de servidores en la Unidad de Gestión Educativa Local, se sienten satisfechos con atención brindada; al respecto el análisis descriptivo pudo evidenciar que el 53,3% consideró que el tiempo de servidores es tolerable, el 23,3% como insuficiente, y el 23,3% como suficiente.

4.- No existe correlación significativa entre la dimensión tiempo de sistema y la satisfacción del usuario según p valor = $0,07 > 0,05$ y valor $\rho=0,32$; por tanto, aquella dimensión está sujeta de mejoras en la Unidad de Gestión Educativa Local, determinando que, en la medida que se fortalezca pueda

mejorarse la satisfacción de los usuarios por la atención recibida, al respecto el análisis estadístico descriptivo permitió observar que el 60% consideró que el tiempo de sistema es tolerable, y el 20% como insuficiente y suficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Respecto a la variable tiempo de atención se obtuvo una correlación positiva moderada con la satisfacción del usuario, por tal motivo se recomienda a los servidores públicos de la Unidad Pública de Gestión Educativa, fortalecer y mejorar el tiempo en el que se da atención a las solicitudes presentadas por los usuarios, a fin de lograr que los usuarios se encuentren satisfechos del servicio brindado por la Unidad Pública de Gestión Educativa.

Segunda: Respecto a la dimensión tiempo de clientes, resultó positiva en grado moderada con respecto a la satisfacción del usuario, por tal motivo, se recomienda a los servidores públicos de la Unidad Pública de Gestión Educativa, fortalecer y mejorar el tiempo de cliente que se emplea para dar atención a las solicitudes presentadas por los usuarios, ya que con ello se puede lograr un mayor nivel de satisfacción en los usuarios que requieren los servicios brindados por la Unidad Pública de Gestión Educativa.

Tercera: Respecto a la dimensión tiempo de servicio, resultó positiva en grado moderado con la satisfacción del usuario, por lo que, se recomienda a los servidores públicos de la Unidad Pública de Gestión Educativa fortalecer y mejorar el tiempo de servicio que se emplea para dar atención a las solicitudes presentadas por los usuarios, ya que con ello se puede lograr un mayor nivel de satisfacción en los usuarios que requieren los servicios brindados por la Unidad Pública de Gestión Educativa.

Cuarta: Respecto a la dimensión tiempo de sistema, resultó que no existe correlación significativa con la satisfacción del usuario, por lo tanto, se recomienda a los servidores públicos de la Unidad Pública de Gestión Educativa fortalecer el tiempo de sistema, ya que se ha demostrado que es en esta dimensión donde los usuarios encuentran menos nivel de satisfacción por el servicio brindado por parte de la Unidad Pública de Gestión Educativa

REFERENCIAS

- Acosta, L., Burrone, M.S., Lopez de Neira, M.J., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J.C., & Fernández, A.R..** (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*, 10(21) http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014&lng=es&tlng=es.
- Arias-Fidias G.** (2012) El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica. Ediciones El Pasillo 2011, C.A. ISBN: 980-07-8529-9: <https://bit.ly/3EB0HqH>
- Alvarado Lagunas, Elías, Morales Ramírez, Dionicio, & Aguayo Téllez, Ernesto.** (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación superior*, 45(180), 55-74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Arbeláez G, Mendoza P.** Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med.* 2017;78(2): 154-160. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arenilla (2016)** Teclas para transformar la Administración Pública española Grupo de Investigación en Administración Pública GIAP-2032
- Barrios y Querevalú** (2018) Aplicación de la teoría de colas para disminuir el Tiempo de Atención de los clientes en la entidad financiera oh Chimbote-Perú”, Tesis de Licenciado, Universidad César Vallejo, Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27805>

- Batista, D. Vázquez, V. da Costa Cunha, C., & López-Arellano O.** (2019). Accesibilidad en salud: revisión sobre niños y niñas con discapacidad en Brasil-Perú-Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17(2), 127-147. <https://doi.org/10.11600/1692715x.17206>
- Bernales y Felix** (2019) Aplicación de Lean Logistic para minimizar el tiempo de atención en el almacén de la empresa Quanta Services Perú. Santiago de Surco, 2019, Tesis de Licenciado, Universidad César Vallejo, Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50592>
- Bernal, C.** (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación. <https://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Berrones, R.** (2016). Fundamentos de la transparencia en la sociedad contemporánea. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 61(226), 199-220. [https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(16\)30008-3](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(16)30008-3)
- Bowen-Bucheli, A., & Fosado-Téllez, O.** (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Digital Novasineria*, 3(2), 30-39. <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
- Carrasco-Reyes, B., Burgos-Vera, O., & Lizama-Mendoza, V.** (2021). Gestión por resultados de una institución educativa de jornada escolar completa, UGEL 01 RED 11 de Lima, 2019. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(2-1), 17-36. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.466>

Chamoly, K. M. A., & Palomino, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239

Cruzado (2021) Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de

Demuner-Flores, M. Becerril-Torres, O. & Ibarra-Cisneros, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77. 2020. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Fababa (2021) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la UGEL Iquitos, 2020, Tesis de Licenciada, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7476/Doris_Tesis_Titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fachetti-Silvestre, G. Nova-Ramvalho, C. & Amaral-Hibner, D.. (2018). La accesibilidad como un nuevo derecho de la personalidad en Brasil: el Estatuto de la Persona con Discapacidad (ley 13.146/2015) y el daño moral que surge de la inaccesibilidad. *Derecho PUCP*, (80), 9-31. <https://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201801.001>

Farriño Cortez, J. E., Vera-Lorenti, F. E., Alicia Gabriela, C.-M., Velasco Donoso, A. P., Llimaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2021). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP*, 2(2). <https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspi/article/view/97>

Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del

Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Flores-Mamani, E. García-Tejada, M. Calsina-Ponce, W., & Yapuchura A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es.

Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55431/Cruzado_MON-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, S. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es.

Graziella, O. & Rivera, J. (2018). Construcción de ciudadanía: la educación desde la infancia encaminada a la inclusión social. *Tla-melaua*, 12(44), 52-71. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162018000100052&lng=es&tlng=es.

Guadalupe- Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero- Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

- Gutiérrez, A. & Mendoza, P.** (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 183-187. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- Hernández y Cano** (2017) La Importancia del Benchmarking como Herramienta para Incrementar la Calidad en el Servicio en las Organizaciones; <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>
<http://www.gigapp.org/images/stories/Teclas-GIAP2032.pdf>
- Hernández Salazar, P.** (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández-Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. L.** (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores. <https://bit.ly/3mF5JMI>
- Jaráiz-Gulías, E. & Rivera-Otero, J..** (2017). La gestión de los intangibles en la percepción de los servicios sanitarios públicos. *Index de Enfermería*, 26(3), 200-204. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000200017&lng=es&tlng=es.
- Luz Carmen, M. M., Jannett Maribel, F. I., María Del Carmen Emilia, A. M., Freddy Antonio, O. T., & Raúl, G. Q.** (2021). Tiempo de Espera en la Atención del Usuario Covid 2020. *Revista Científica De Enfermería (Lima, En Línea)*, 10(2), 3-18. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/70>
- Maizondo Saldaña, F. R., & Hidalgo Romero, I. .** (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(1), 61 - 75. <https://doi.org/10.24265/igqp.2021.v8n1.06>

Mejías-Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

MINEDU (2019) Resolución de Secretaría General N° 267-2019-
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/420832/RSG_N_267-2019-MINEDU.pdf

Montero Mora, J. G., & Cantón Croda, R. M. (2020). Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(2), 1-15. <https://doi.org/10.22579/23463910.216>

Mora, D. (2009). Objeto e importancia de la gestión educativa. *Revista Integra Educativa*, 2(3), 7-12. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432009000300001&lng=es&tlng=es.

Moscoso, M. Villarreal-Zegarra, D. Bellido-Boza, L. & Mezones-Holguín, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 167-177. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>

Ñaupas, H. (2013) Metodología de investigación,: <https://bit.ly/37yNQII>

Olvera-Esquivel, J. & Arellano-Gault, D. (2015). El concepto de equidades y sus contradicciones: la política social mexicana. *Revista mexicana de sociología*, 77(4), 581-610.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032015000400581&lng=es&tlng=es.

Oseda, D. Flores, P. J., Luján, J. C., & Oseda, M. A. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Yauli, La Oroya. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500075&lng=es&tlng=es.

Paloma Martínez(1), José Martínez(2), Pablo Nuño(2) y Judith Cavazos(2) (2015) Mejora en el Tiempo de Atención al Paciente en una Unidad de Urgencias Mediante la Aplicación de Manufactura Esbelta, <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=7e17787b-549f-4395-b8e6-7319aa952c7a%40redis>

Paucar (2019) La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica:
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez (2016) Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional, <https://bit.ly/3pBGIJH>

Rodríguez, Y, de León L, Gómez, O, Diéguez, E, & Sabló, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: efecto sobre la satisfacción de los pacientes en el Nivel de Atención Primaria. *Revista Médica Electrónica* , 38 (2), 185-198. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es&tlng=es.

Sánchez (2016) Propuesta de Mejora al Servicio al Cliente en la Empresa Nancy.R.Chavez- Refrigeración Industrial en la Ciudad de Palmira Periodo 2016-2017 [Tesis de Maestría, Universidad de ICESI-Santiago de Cali] repositorio institucional <https://bit.ly/32lvSDx>

Schauer, F. (2014). Transparencia en tres dimensiones. *Revista de derecho (Valdivia)*, 27(1),81-103. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502014000100004>

Siles-González, J. Solano-Ruiz, M (2012). El origen fenomenológico del “cuidado” y la importancia del concepto de tiempo en la historia de la enfermería. *Cultura de los cuidados*, [S.I.], n. 21, p. 19-27. [doi: https://doi.org/10.14198/cuid.2007.21.04](https://doi.org/10.14198/cuid.2007.21.04).

Shapiama (2020) Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas, 2020, Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48417>

Taha (2013), *Investigación de Operaciones*, Pearson: <https://bit.ly/3Hhz1sQ>

Velázquez González, Arturo Evencio, & Peinado Camacho, José de Jesús. (2010). Propuesta de un programa de capacitación para el personal de apoyo y asistencia a la educación del Instituto Politécnico Nacional: un estudio de caso, el centro de investigación e innovación

tecnológica. *Investigación administrativa*, 39(106), 83-96. Recuperado en 30 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782010000200083&lng=es&tlng=es

Vera-Carrasco, O. (2019). Guías De Atención, Guías De Práctica Clínica, Normas Y Protocolos De Atención. *Revista Médica La Paz*, 25(2), 70-77. <https://bit.ly/3qutlFb>

Vidal-Ledo, M., Salas-Perea, R. Fernández-Oliva, B., & García-Meriño, A. (2016). Educación basada en competencias. *Educación Médica Superior*, 30(1)http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000100018&lng=es&tlng=es.

Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Verastegui, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–109. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

ANEXO 1

Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Tiempo de Atención	Las colas y la simulación no pueden ser consideradas como técnicas de optimización, parecen ser utilizadas para determinar el rendimiento de las colas, así como el tiempo promedio en las colas y el tiempo de servicio o atención en el servidor. (Taha, 2013)	Tiempo transcurrido desde el ingreso a la cola para la obtención del ticket de atención, hasta el término del servicio en el servidor, el mismo que se realiza cuando el usuario recibe la notificación de la respuesta a su solicitud presentada.	Tiempo de Clientes	Tiempo de fedateo, Tiempo de ingreso, Obtención de ticket, Tiempo en plataforma, Tiempo de registro, Cargo de recepción, Derivación de solicitud	1 – 7	Ordinal El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple:
			Tiempo de servidores	Tiempo de análisis, Elaboración de respuesta, consulta, Derivación a trámite, Reunión con el servidor, Adjudicación de documentos adicionales, Ejecución de solicitud	8 – 14	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Tiempo del sistema:	Tiempo de comunicación, Llegada del notificador, Tiempo de notificación, Tiempo de respuesta, Atención a la solicitud, Tiempo de archivamiento,	15 – 20	

Fuente: elaboración propia

ANEXO 2

Matriz de operacionalización

Fuente: elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción del Usuario	La Satisfacción del usuario se define como: "la satisfacción del usuario no es más que la actitud que una persona puede tener cuando realiza la comparación entre el beneficio percibido por un producto o servicio con las expectativas que tenía sobre la misma". (Kotler, 2001)	La satisfacción del usuario, hace referencia cuando los servidores elaboran una eficiente y eficaz respuesta a la solicitud presentada por los usuarios, quienes presentan sus solicitudes en un ambiente adecuado que les brinda una unidad pública de gestión educativa	Humana	Amabilidad, Interés, Equidad, Entendimiento, Solidaridad, comportamiento, Publicación	1 – 7	Ordinal El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Técnica- científica	Buen servicio, Término de servicio, Conocimiento, Seguridad, Comunicación, Comprensión, Atención	8 – 14	
			Entorno	Equipamiento, Funcionales, Limpieza, Recolección de residuos, Iluminación, Orden	15 – 20	

ANEXO 3

TEST TIEMPO DE ATENCIÓN

Edad: _____ Sexo: _____ Grado: _____ Sección _____ Fecha: _____ Colegio: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	El tiempo de espera para realizar el fedateado de sus documentos, está de acuerdo a la norma establecida					
02	El tiempo de espera fuera de la institución para el ingreso, está de acuerdo a la norma establecida					
03	El tiempo de espera para obtener un ticket de atención, está de acuerdo a la norma establecida					
04	El tiempo de espera en plataforma para ser atendidos está de acuerdo a la norma establecida					
05	El tiempo atención para que el servidor revise y registrar en el sistema su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida					
06	El tiempo de espera para la entrega del ticket de cargo de recepción, está de acuerdo a la norma establecida					
07	El tiempo de espera para la derivación de su solicitud al área especializada, está de acuerdo a la norma establecida					
08	El tiempo para analizar la solicitud, está de acuerdo a la norma establecida					
09	El tiempo para elaborar la respuesta a lo solicitado, está de acuerdo a la norma establecida					
10	El tiempo de atención cuando realiza la consulta del estado de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida					
11	El tiempo de espera para que el servidor derive a trámite la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida					
12	De ser necesario, el tiempo de espera para que se reúna con el servidor que está elaborando la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida					
13	El tiempo de espera para que adjunte algún documento a la solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida					
14	El tiempo de espera para que ejecuten mi solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida.					
15	El tiempo para comunicarse con usted para realizar la notificación de la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida					
16	El tiempo de espera para la llegada del notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa, está de acuerdo a la norma establecida					
17	El tiempo que emplea el notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa para realizar la notificación de la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida					
18	El tiempo de atención para obtener una respuesta a su solicitud presentada por mesa de partes, está de acuerdo a la norma establecida					
19	La atención a su solicitud se ha realizado en menos de 30 días hábiles, tal como lo señala la norma establecida.					
20	El tiempo de espera para el archivamiento del expediente generado con la solicitud presentada, es cerrada de acuerdo a la norma establecida					

Gracias por completar el cuestionario

ANEXO 4

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Edad: _____ Sexo: _____ Grado: _____ Sección _____ Fecha: _____ Colegio: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N°	PREGUNTAS	01	02	03	04	05
01	Los servidores públicos, tratan a los usuarios de forma amable y cortés.					
02	Cuando un usuario tiene un problema, los servidores públicos muestran sincero interés en solucionarlo.					
03	Los servidores públicos, tienen un trato equitativo con todos los usuarios.					
04	Se entiende la información que le dan los servidores públicos.					
05	Los servidores públicos, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
06	El comportamiento de los servidores públicos, transmite confianza a los usuarios.					
07	La Unidad Pública de Gestión Educativa, publica los resultados de los procesos que se llevan a cabo en el momento oportuno.					
08	La Unidad Pública de Gestión Educativa realiza bien el servicio de primera vez.					
09	La Unidad Pública de Gestión Educativa concluye el servicio en el tiempo convenido.					
10	Los servidores públicos, tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios.					
11	Los usuarios se sienten seguros del servicio que están recibiendo por parte de la Unidad Pública de Gestión Educativa.					
12	Los servidores públicos comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.					
13	Los servidores públicos, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.					
14	Los servidores públicos, dan a los usuarios una atención individualizada.					
15	La Unidad Pública de Gestión Educativa, tiene equipos de apariencia moderna					
16	Las instalaciones físicas de La Unidad Pública de Gestión Educativa, son visualmente atractivas, amplias y funcionales					
17	Los baños de La Unidad Pública de Gestión Educativa que están cerca de la sala de espera están limpios permanentemente.					
18	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la sala de espera.					
19	La sala de espera está bien iluminada.					
20	La sala de espera está limpia y ordenada.					

ANEXO 5

Índice de fiabilidad de la variable tiempo de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	62,80	61,289	,754	,918
ITEM2	62,80	66,622	,839	,915
ITEM3	62,90	68,322	,727	,917
ITEM4	62,80	71,511	,382	,924
ITEM5	62,80	71,956	,342	,925
ITEM6	62,80	63,733	,906	,912
ITEM7	62,80	63,733	,906	,912
ITEM8	62,70	64,011	,860	,913
ITEM9	62,60	67,378	,727	,917
ITEM10	62,70	67,789	,699	,918
ITEM11	62,90	71,656	,398	,924
ITEM12	62,60	73,156	,320	,925
ITEM13	62,40	66,267	,874	,914
ITEM14	62,90	71,656	,398	,924
ITEM15	63,10	77,211	-,134	,931
ITEM16	62,80	71,956	,504	,922
ITEM17	62,80	72,844	,393	,924
ITEM18	63,00	72,889	,617	,922
ITEM19	62,90	72,544	,501	,922
ITEM20	62,80	66,622	,671	,918

ANEXO 6

Índice de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	67,80	121,067	,696	,927
ITEM2	67,60	123,600	,560	,931
ITEM3	67,70	126,456	,737	,926
ITEM4	67,20	129,733	,503	,930
ITEM5	67,50	128,722	,660	,927
ITEM6	67,20	131,067	,516	,930
ITEM7	67,20	130,622	,461	,931
ITEM8	67,00	130,667	,738	,927
ITEM9	67,00	135,333	,408	,931
ITEM10	66,90	133,211	,626	,929
ITEM11	67,00	135,111	,423	,931
ITEM12	67,10	128,989	,802	,926
ITEM13	66,90	130,544	,838	,926
ITEM14	67,40	123,822	,790	,924
ITEM15	67,40	122,933	,613	,929
ITEM16	67,40	127,156	,626	,928
ITEM17	67,20	127,733	,697	,926
ITEM18	67,40	125,156	,724	,926
ITEM19	67,20	127,067	,631	,928
ITEM20	67,10	128,544	,670	,927

ANEXO 7

Certificado de validez del instrumento tiempo de atención

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551
Especialidad del validador: Temático - Metodológico

23 de diciembre del 2021

I	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE CLIENTES													
1	El tiempo de espera para realizar el fedateado de sus documentos, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
2	El tiempo de espera fuera de la institución para el ingreso, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
3	El tiempo de espera para obtener un ticket de atención, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
4	El tiempo de espera en plataforma para ser atendidos está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
5	El tiempo atención para que el servidor revise y registrar en el sistema su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
6	El tiempo de espera para la entrega del ticket de cargo de recepción, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
7	El tiempo de espera para la derivación de su solicitud al área especializada, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
	DIMENSION 2: TIEMPO DE SERVIDORES													
8	El tiempo para analizar la solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
9	El tiempo para elaborar la respuesta a lo solicitado, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
10	El tiempo de atención cuando realiza la consulta del estado de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
11	El tiempo de espera para que el servidor derive a trámite la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
12	De ser necesario, el tiempo de espera para que se reúna con el servidor que está elaborando la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
13	El tiempo de espera para que adjunte algún documento a la solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
14	El tiempo de espera para que ejecuten mi solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida.				X				X					X
	DIMENSIÓN 3: TIEMPO DEL SISTEMA													
15	El tiempo para comunicarse con usted para realizar la notificación de la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
16	El tiempo de espera para la llegada del notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
17	El tiempo que emplea el notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa para realizar la notificación de la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
18	El tiempo de atención para obtener una respuesta a su solicitud presentada por mesa de partes, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
19	La atención a su solicitud se ha realizado en menos de 30 días hábiles, tal como lo señala la norma establecida.				X				X					X
20	El tiempo de espera para el archivamiento del expediente generado con la solicitud presentada, es cerrada de acuerdo a la norma establecida				X				X					X

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Firma del Experto
Informante.
Especialidad**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSION 1: TIEMPO DE CLIENTES														
1	El tiempo de espera para realizar el fedateado de sus documentos, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
2	El tiempo de espera fuera de la institución para el ingreso, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
3	El tiempo de espera para obtener un ticket de atención, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
4	El tiempo de espera en plataforma para ser atendidos está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
5	El tiempo atención para que el servidor revise y registrar en el sistema su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
6	El tiempo de espera para la entrega del ticket de cargo de recepción, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
7	El tiempo de espera para la derivación de su solicitud al área especializada, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
DIMENSION 2: TIEMPO DE SERVIDORES														
8	El tiempo para analizar la solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
9	El tiempo para elaborar la respuesta a lo solicitado, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
10	El tiempo de atención cuando realiza la consulta del estado de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
11	El tiempo de espera para que el servidor derive a trámite la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
12	De ser necesario, el tiempo de espera para que se reúna con el servidor que está elaborando la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
13	El tiempo de espera para que adjunte algún documento a la solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
14	El tiempo de espera para que ejecuten mi solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida.				x				X					X
DIMENSION 3: TIEMPO DEL SISTEMA														
15	El tiempo para comunicarse con usted para realizar la notificación de la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
16	El tiempo de espera para la llegada del notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
17	El tiempo que emplea el notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa para realizar la notificación de la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
18	El tiempo de atención para obtener una respuesta a su solicitud presentada por mesa de partes, está de acuerdo a la norma establecida				X				X					X
19	La atención a su solicitud se ha realizado en menos de 30 días hábiles, tal como lo señala la norma establecida.				X				X					X
20	El tiempo de espera para el archivamiento del expediente generado con la solicitud presentada, es cerrada de acuerdo a la norma establecida				x				X					x

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Segundo Juvencio Pérez Ojeda DNI: 06136223

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

28 de diciembre de 2021



Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE CLIENTES														
1	El tiempo de espera para realizar el fedateado de sus documentos, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
2	El tiempo de espera fuera de la institución para el ingreso, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
3	El tiempo de espera para obtener un ticket de atención, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
4	El tiempo de espera en plataforma para ser atendidos está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
5	El tiempo atención para que el servidor revise y registrar en el sistema su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
6	El tiempo de espera para la entrega del ticket de cargo de recepción, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
7	El tiempo de espera para la derivación de su solicitud al área especializada, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE SERVIDORES														
8	El tiempo para analizar la solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
9	El tiempo para elaborar la respuesta a lo solicitado, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
10	El tiempo de atención cuando realiza la consulta del estado de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
11	El tiempo de espera para que el servidor derive a trámite la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
12	De ser necesario, el tiempo de espera para que se reúna con el servidor que está elaborando la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
13	El tiempo de espera para que adjunte algún documento a la solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida				X				X				X	
14	El tiempo de espera para que ejecuten mi solicitud presentada, está de acuerdo a la norma establecida.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: TIEMPO DEL SISTEMA														
15	<i>El tiempo para comunicarse con usted para realizar la notificación de la respuesta de su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida</i>				X				X				X	
16	<i>El tiempo de espera para la llegada del notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa, está de acuerdo a la norma establecida</i>				X				X				X	
17	<i>El tiempo que emplea el notificador de la Unidad Pública de Gestión Educativa para realizar la notificación de la respuesta a su solicitud, está de acuerdo a la norma establecida</i>				X				X				X	
18	<i>El tiempo de atención para obtener una respuesta a su solicitud presentada por mesa de partes, está de acuerdo a la norma establecida</i>				X				X				X	
19	<i>La atención a su solicitud se ha realizado en menos de 30 días hábiles, tal como lo señala la norma establecida.</i>				X				X				X	
20	<i>El tiempo de espera para el archivamiento del expediente generado con la solicitud presentada, es cerrada de acuerdo a la norma establecida</i>				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: César Herminio Capillo Chávez

DNI: 32764754

Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

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.

ANEXO 8

Certificado de validez del instrumento satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: HUMANA													
1	Los servidores públicos, tratan a los usuarios de forma amable y cortés.				X				X					X
2	Cuando un usuario tiene un problema, los servidores públicos muestran sincero interés en solucionarlo.				X				X					X
3	Los servidores públicos, tienen un trato equitativo con todos los usuarios.				X				X					X
4	Se entiende la información que le dan los servidores públicos.				X				X					X
5	Los servidores públicos, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.				X				X					X
6	El comportamiento de los servidores públicos, transmite confianza a los usuarios.				X				X					X
7	La Unidad Pública de Gestión Educativa, publica los resultados de los procesos que se llevan a cabo en el momento oportuno.				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: TÉCNICO-CIENTÍFICA													
8	La Unidad Pública de Gestión Educativa realiza bien el servicio de primera vez.				X				X					X
9	La Unidad Pública de Gestión Educativa concluye el servicio en el tiempo convenido.				X				X					X
10	Los servidores públicos, tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios.				X				X					X
11	Los usuarios se sienten seguros del servicio que están recibiendo por parte de la Unidad Pública de Gestión Educativa.				X				X					X
12	Los servidores públicos comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.				X				X					X
13	Los servidores públicos, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
14	Los servidores públicos, dan a los usuarios una atención individualizada.				X				X					X
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO													
15	La Unidad Pública de Gestión Educativa, tiene equipos de apariencia moderna				X				X					X
16	Las instalaciones físicas de La Unidad Pública de Gestión Educativa, son visualmente atractivas, amplias y funcionales				X				X					X
17	Los baños de La Unidad Pública de Gestión Educativa que están cerca de la sala de espera están limpios permanentemente.				X				X					X
18	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la sala de espera.				X				X					X
19	La sala de espera está bien iluminada.				X				X					X
20	La sala de espera está limpia y ordenada.				X				X					X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Segundo Juvencio Pérez Ojeda

DNI: 06136223

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública


28 de diciembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: HUMANA													
1	Los servidores públicos, tratan a los usuarios de forma amable y cortés.				X				X					X
2	Cuando un usuario tiene un problema, los servidores públicos muestran sincero interés en solucionarlo.				X				X					X
3	Los servidores públicos, tienen un trato equitativo con todos los usuarios.				X				X					X
4	Se entiende la información que le dan los servidores públicos.				X				X					X
5	Los servidores públicos, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.				X				X					X
6	El comportamiento de los servidores públicos, transmite confianza a los usuarios.				X				X					X
7	La Unidad Pública de Gestión Educativa, publica los resultados de los procesos que se llevan a cabo en el momento oportuno.				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: TÉCNICO-CIENTÍFICA													
8	La Unidad Pública de Gestión Educativa realiza bien el servicio de primera vez.				X				X					X
9	La Unidad Pública de Gestión Educativa concluye el servicio en el tiempo convenido.				X				X					X
10	Los servidores públicos, tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios.				X				X					X
11	Los usuarios se sienten seguros del servicio que están recibiendo por parte de la Unidad Pública de Gestión Educativa.				X				X					X
12	Los servidores públicos comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.				X				X					X
13	Los servidores públicos, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
14	Los servidores públicos, dan a los usuarios una atención individualizada.				X				X					X
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO													
15	La Unidad Pública de Gestión Educativa, tiene equipos de apariencia moderna				X				X					X
16	Las instalaciones físicas de La Unidad Pública de Gestión Educativa, son visualmente atractivas, amplias y funcionales				X				X					X
17	Los baños de La Unidad Pública de Gestión Educativa que están cerca de la sala de espera están limpios permanentemente.				X				X					X
18	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la sala de espera.				X				X					X
19	La sala de espera está bien iluminada.				X				X					X
20	La sala de espera está limpia y ordenada.				X				X					X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Segundo Juvencio Pérez Ojeda

DNI: 06136223

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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.

°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: HUMANA													
1	Los servidores públicos, tratan a los usuarios de forma amable y cortés.				X				X					X
2	Cuando un usuario tiene un problema, los servidores públicos muestran sincero interés en solucionarlo.				X				X					X
3	Los servidores públicos, tienen un trato equitativo con todos los usuarios.				X				X					X
4	Se entiende la información que le dan los servidores públicos.				X				X					X
5	Los servidores públicos, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.				X				X					X
6	El comportamiento de los servidores públicos, transmite confianza a los usuarios.				X				X					X
7	La Unidad Pública de Gestión Educativa, publica los resultados de los procesos que se llevan a cabo en el momento oportuno.				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: TÉCNICO-CIENTÍFICA													
8	La Unidad Pública de Gestión Educativa realiza bien el servicio de primera vez.				X				X					X
9	La Unidad Pública de Gestión Educativa concluye el servicio en el tiempo convenido.				X				X					X
10	Los servidores públicos, tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios.				X				X					X
11	Los usuarios se sienten seguros del servicio que están recibiendo por parte de la Unidad Pública de Gestión Educativa.				X				X					X
12	Los servidores públicos comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.				X				X					X
13	Los servidores públicos, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
14	Los servidores públicos, dan a los usuarios una atención individualizada.				X				X					X
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO													
15	La Unidad Pública de Gestión Educativa, tiene equipos de apariencia moderna				X				X					X
16	Las instalaciones físicas de La Unidad Pública de Gestión Educativa, son visualmente atractivas, amplias y funcionales				X				X					X
17	Los baños de La Unidad Pública de Gestión Educativa que están cerca de la sala de espera están limpios permanentemente.				X				X					X
18	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la sala de espera.				X				X					X
19	La sala de espera está bien iluminada.				X				X					X
20	La sala de espera está limpia y ordenada.				X				x					X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: César Herminio Capillo Chávez **DNI:** 32764754

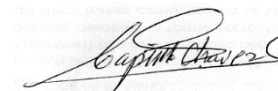
Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

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.