



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de
Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Meléndez Gonzales, Juana Susana (ORCID: 0000-0002-0724-6332)

ASESOR:

Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-1693-2115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas públicas

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

Para mi pequeño compañero de aventuras y sueños, gracias por permitirme a ser tu mamá, Matías Laura.

Agradecimiento

A Dios, por mantenerme con salud, a los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas brindadas, a quienes participaron y colaboraron en el desarrollo del trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de los jueces evaluadores	16
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de variables	17
Tabla 3. Niveles de la variable calidad de servicio	18
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	19
Tabla 5. Niveles de la variable Atención al usuario	20
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la variable Atención al usuario	21
Tabla 7. Prueba de normalidad	22
Tabla 8. Prueba de bondad de ajuste de la calidad de servicio en la atención al usuario	23
Tabla 9. Prueba de variabilidad de la calidad de servicio en la atención al usuario	24
Tabla 10. Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la atención al usuario	24
Tabla 11. Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario	25
Tabla 12. Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la celeridad del servicio	26
Tabla 13. Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la gestión de reclamaciones	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable calidad de servicio	18
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	19
Figura 3. Niveles de la variable Atención al usuario	21
Figura 4. Niveles de la variable Atención al usuario	21

Resumen

Esta investigación llevó por objetivo establecer la influencia de la calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. Para tal efecto empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional causal. Como técnica empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario Servqual para la variable calidad de servicio y un cuestionario de atención al usuario validado. Dicha encuesta se aplicó a una muestra de 218 usuarios de una población de 500 usuarios. Como resultado descriptivo se obtuvo que en la variable calidad de servicio alcanzó un nivel medio de 46% y para la variable atención al usuario fue de 56% confirma que es de nivel medio. En cuanto a los resultados inferenciales luego de la aplicación de la prueba estadística de Regresión Logística Ordinal los valores de la significancia bilateral estuvieron por debajo de $\alpha=0.05$, lo que permitió aceptar todas las hipótesis alternas. Por lo tanto, se concluyó que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021, este resultado se sustenta en el estadístico de Wald de 24,772 con una Sig. de 0.000.

Palabras clave: Calidad de servicio, atención al usuario, satisfacción, celeridad, gestión de reclamaciones.

Abstract

The objective of this research was to establish the influence of the quality of service in the attention to the user of the Educational Management Unit 07, San Borja 2021. For this purpose, it used a methodology of quantitative approach, of non-experimental design, of cross-section and of causal correlational scope. As a technique he used the survey and as an instrument the Servqual questionnaire for the quality of service variable and a validated user service questionnaire. This survey was applied to a sample of 218 users out of a population of 500 users. As a descriptive result, it was obtained that in the variable quality of service it reached a mean level of 46% and for the variable customer service it was 56% confirming that it is of a medium level. Regarding the inferential results after the application of the Ordinal Logistic Regression statistical test, the bilateral significance values were below $\alpha = 0.05$, which allowed accepting all the alternative hypotheses. Therefore, it was concluded that the quality of service significantly influences the attention to the user of the Educational Management Unit 07, San Borja 2021, this result is based on the Wald statistic of 24,772 with a Sig. Of 0.000.

Keywords: Quality of service, customer service, satisfaction, speed, claims management.

I. INTRODUCCIÓN

En una época de globalización, las estrategias para gestionar una organización han ido evolucionando producto de las tendencias que se han ido gestando en los países y organizaciones más representativas que han demostrado éxito en el desarrollo de sus funciones. Es así que en las organizaciones japonesas donde se han ido practicando preceptos de la filosofía de la calidad desde los años 50 y estos han dado sus frutos a lo largo de su desarrollo. De acuerdo a lo mencionado, muchas organizaciones a nivel mundial han adoptado dicha filosofía de una prestación de servicios teniendo en cuenta la calidad en sus procesos (Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández, 2020; Pinandhita & Latief, 2020; Shavkat, 2020).

En ese orden de ideas, las organizaciones se han ido adecuando a esa nueva etapa de desafíos, que implican cambios radicales en algunos casos en la búsqueda de la calidad de servicio, para ello es necesario que los colaboradores asuman una actitud diferente con alto grado de responsabilidad, para lograr mantenerse en un mercado competitivo (Delahoz, Fontalvo y Fontalvo, 2020). Estos esfuerzos que son con la finalidad de que el servicio al usuario sea de manera satisfactoria y éste pueda regresar tantas veces como lo considere (Ashfaq, Yun, Yu & Correia, 2020). La calidad de servicio también se ha trasladado al sector estatal, es decir donde se registra muchas quejas de usuarios (Al-Dhaafri & Alosani, 2020; Bree, Hannibal, Huatuco, Dehe, & Xie, 2020; Abdulla, 2020).

Las Unidades de Gestión Educativa Local – UGEL, son organizaciones donde existe abundante contacto con el usuario y se dan muchas interrelaciones virtuales y presenciales en el desarrollo de su actividad. Dicha organización registra trámites, reclamos y denuncias de diferente índole que vienen de los mismos docentes que acuden a realizar algún tipo de reclamo o algún trámite que ha realizado en mesa de partes. Por otro lado, los padres también realizan reclamos por diferentes motivos como es el caso de la metodología del docente, las condiciones de infraestructura del colegio, algún tipo de abuso cometido contra sus hijos, entre otros.

De acuerdo a la problemática descrita la pregunta de investigación será ¿Cómo influye la calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?; los problemas específicas son: (1)

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?; (2) ¿Cómo influye la calidad de servicio en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?; (3) ¿Cómo influye la calidad de servicio en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?.

Acerca de la justificación teórica, se puede mencionar que los hallazgos que se registrarán en esta investigación, serán juzgados desde los enfoques teóricos citados para darle un sustento que valide los resultados. Así también, desde la justificación práctica el aporte de esta investigación se centrará en conocer el nivel de calidad de servicio en la atención al usuario de la UGEL 07, los cuales corresponden a padres de familia y docentes de la comunidad educativa, de tal manera que dicho conocimiento servirá de insumo para que los directivos de dicha UGEL tomen decisiones para solucionar problemas que con anterioridad no ha podido ver. En la justificación metodológica esta investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional causal y no experimental, en el que se empleará un instrumento basado en los niveles de calidad de servicio Servqual.

En cuanto al objetivo general: Establecer la influencia de la calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. Los objetivos específicos son: (1) Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. (2) Determinar la influencia de la calidad de servicio en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. (3) Determinar la influencia de la calidad de servicio en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

La hipótesis general: La calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. Las hipótesis específicas: 1) La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. (2) La calidad de servicio influye significativamente en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. (3) La calidad de servicio influye significativamente

en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Acerca de las investigaciones realizadas a nivel internacional se cita aquella elaborada por Fontalvo y De La Hoz (2020), cuyo objetivo fue encontrar un método adecuado para evaluar los servicios en una organización. De tal manera que en su trabajo expone que la calidad del servicio no debe dejar de lado la percepción del cliente o usuario, es por ello que evalúa algunos métodos acerca del servicio y plantea uno denominado SERVPERF el cual se debe adecuar a los requerimientos de la organización, así también, tiene en cuenta el modelo SERVQUAL. Posteriormente a la aplicación del modelo la experiencia del usuario fue satisfactoria, alcanzando niveles por encima de los esperados. En tal sentido, se concluyó que la aplicación del Six Sigma es un método adecuado que contribuye a la cuantificación de la satisfacción del cliente cuando se aplica calidad de servicio en las organizaciones.

Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018), en su estudio tuvo en cuenta las variables del estudio y cuyas conclusiones indicaron los componentes tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía tienen un nivel aceptable en relación a la satisfacción del usuario, lo que significa que estas dimensiones están contribuyendo a la satisfacción del usuario, quien manifestó que los servicios que las unidades de atención primaria cuenta con los servicios adecuados y tiene un equipo médico que es muy profesional y acertado con los diagnósticos y medicación que reciben.

Ángeles (2017), realizó una investigación donde determinó la satisfacción de los usuarios en referencia al servicio recibido. En cuanto a la metodología fue un estudio descriptivo de corte transversal que se efectuó sobre 36 usuarios hospitalizados. Las conclusiones del autor con respecto al estudio fueron que los usuarios reportaron estar satisfechos en relación a las cinco dimensiones de calidad de atención. Del mismo modo, el grado de satisfacción de los usuarios reportó resultados excelentes.

Rocca (2016), tuvo por objetivo de evaluar el nivel de satisfacción en una entidad pública. La metodología empleada fue exploratoria y cuantitativa. Las conclusiones muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó un nivel medio, así también se muestran en las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Aspecto que hace ver que el servicio en el sector público tiene un nivel aceptable para los usuarios. Durán (2016), hizo una investigación donde concluyó que la infraestructura del hospital, esta es buena según la calificación dada por los usuarios. En cuanto al tiempo de espera para ser atendidos no fue más de 30 minutos y la atención médica o duración de las consultas fue entre 10 a 15 minutos. Por lo que se evidenció un alto porcentaje de usuarios satisfechos.

En lo que respecta a los antecedentes nacionales, se tiene a Alcalde (2020), elaboró una investigación en el que los resultados presentados por el autor indican que existe una correlación significativa entre procesos administrativos y calidad de servicio, lo que significa que cuando la UGEL tiene procesos administrativos eficaces, entonces la calidad del servicio que imparten en dicha organización también alcanza un nivel adecuado. Palomino (2021), elaboró un artículo científico cuya conclusión fue que la administración pública aplica la gestión por resultados desde la implementación de la Ley 28411-2007, sin embargo, no se han podido apreciar mejorías en la calidad del servicio al usuario en su administración.

Chamoly y Palomino (2021), elaboraron un estudio en el que concluyen que la calidad de servicio en la institución de este estudio es de nivel regular, razón por la cual los usuarios se sienten descontentos con los servicios que brinda la UGEL. Sin embargo, la percepción de los usuarios internos es distinta a los externos, por lo que es necesario realizar estudios más profundos al respecto. Maizondo e Hidalgo (2021), elaboraron un artículo científico cuyas conclusiones presentadas por los autores manifiestan que la modernización llegó con el propósito de cambiar la estructura y forma de atender al ciudadano, en ese propósito implica dejar prácticas antiguas que se traducen en burocracia para dar pase al cambio, modernidad y mejora continua, porque en la modernización la prioridad es la satisfacción de las necesidades del ciudadano. Martel (2018), elaboró una investigación donde los resultados mostraron que

existe relación entre calidad percibida y satisfacción del usuario. Lo que permitió concluir que el servicio de Qali Warma, debe mejorar la calidad para que la satisfacción del usuario sea de nivel alto.

En base a los modelos teóricos sobre Calidad de servicio se puede mencionar que se han emitido muchos conceptos acerca de la calidad de servicio por lo que se ha inferido que este concepto es multidimensional y que está relacionado a la percepción de la persona que lo juzga, por lo tanto, asume acepciones diferentes que implica incluso el tiempo y la persona que lo emita (Ganga, Alarcón y Pedraja, 2020). En tal sentido, la corriente expuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) define como el juicio general que hace un cliente acerca de las bondades de un servicio y que a su vez es el resultado de las expectativas del cliente en relación a los resultados o aquello que reciben como servicio. Al respecto, los citados autores proponen cinco criterios bajo los cuales el usuario puede calificar la calidad de un servicio al que le llama SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Raza, Umer, Qureshi. and Dahri, 2020; Alomari, 2021; Klongthong, Thavorn, Watcharadamrongkun & Ngamkroekjoti, 2020).

Para hablar de calidad de servicio es importante remitirse a la definición básica y general de calidad, en tal sentido, se cita a la Real Academia Española – RAE (s.f.). quien define como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor. Por otro lado, la calidad implica un compromiso, que se traduce en cumplir un contrato tácito a nivel social que las entidades del Estado tienen a favor de los usuarios (Ganga et al., 2020; Alketb, Alshurideh & Al Kurdi 2020; Tran, Tran, & Pham, 2020). Para Del Pino y Medina (2018) y Lee & Seon (2020), implica la decisión de elegir y posteriormente evaluar un servicio para determinar si es que se regresará al mismo o no, para ello el usuario se vale de una serie de factores que percibe y está ligada a su satisfacción.

En tal sentido, la calidad de servicio en las instituciones públicas hace referencia a la eficiencia y buen servicio que puedan brindar las organizaciones que conforman el Estado frente a una sociedad que demanda mayores beneficios y mejores servicios (Apridiyanti, Suharman & Ardianto 2020; Furqan,

Wardhani, Martani & Setyaningrum, 2020; Kirilova, 2018). Además, presentan diversas necesidades por resolver en diversas áreas como la política, económica, cultural, seguridad, salud, etc; que el Estado debe responder con los recursos que dispone y que son ilimitados (Ganga et al., 2020; Westrup, 2018). Sin embargo, en el estudio realizado por Phuong, Grant y Menachof (2019), manifiesta que en el sector privado la calidad de servicio se puede apreciar simplemente como qué también se ha llevado a cabo un servicio para la atención a un cliente.

Es así, que en el sector educación la calidad es un tema central toda vez que estas instituciones deben llevar a cabo sus actividades con un enfoque de calidad y teniendo en cuenta la mejora continua, es por ello que ahora se habla que en el sector educación la calidad es un imperativo para poder competir en un mercado realmente competitivo, donde la percepción de los actores de la sociedad es importante para determinar el desempeño de estas organizaciones (Ganga et al., 2020). Sin embargo, es necesario preguntarse aquí como las instituciones del Estado pueden ofrecer un buen servicio cuando los recursos en los establecimientos son escasos, enfrentando enormes presiones de escasez económica y de capital, aspecto que implica pensar en cómo satisfacer las necesidades del usuario sin llegar hacer grandes cantidades de inversión y una manera de hacerlo es por medio de métodos cuantitativos de evaluación (Hrnjic, 2016).

Es tan interesante la calidad del servicio que esta es más complicada de evaluar que la calidad de los bienes, por la simple característica de que es intangible, por lo que obliga a los usuarios hacerse de otros elementos para poder calificarla, es por ello que es necesario un conocimiento profundo de las expectativas del usuario y para eso también es importante evaluar el servicio en la administración pública en la no se hace normalmente (Ganga et al., 2020). Para ello es importante conocer qué es lo que evalúan los compradores para determinar que un servicio es de calidad y ello está relacionado con la percepción que tiene acerca del mismo, es aquí donde se mencionan los conceptos de calidad percibida y satisfacción, los cuales para algunos autores deben ser considerados como sinónimos (Ganga et al., 2020).

Las dimensiones presentadas por Zheithaml et al. (1993) propone cinco componentes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En relación a la confiabilidad, esta se refiere a esa capacidad que tienen las organizaciones o quien imparte el servicio, de cumplir con el acuerdo tomado inicialmente a la hora de brindar el servicio en las condiciones que se tomaron antes de tomarlo, de tal manera que convierte a dicho servicio confiable y seguro (Zheithaml et al.,1993).

Sobre la capacidad de respuesta o también denominada receptividad, es la disposición que tiene toda la organización de ofrecer un servicio que desenvuelve un proceso oportuno, justo y con la celeridad que requiere el cliente o usuario (Zheithaml et al.,1993). En lo que respecta a la dimensión seguridad, que también se refiere a la competencia, es la capacidad que tiene la organización y reflejada en las personas que están de cara al público del conocimiento que poseen para desenvolverse en la atención de las necesidades de los usuarios, que se refleja en la solución de las mismas (Zheithaml et al.,1993).

Sobre la dimensión empatía, se refiere a aquella capacidad que tienen algunas organizaciones o personas para entender y sobre todo comprender las necesidades de los usuarios, mediante la traducción de esas necesidades en el ofrecimiento de una solución exacta que se manifiesta a través de un trato individualizado (Zheithaml et al.,1993, Javed & Ilyas, 2018). Así también, lo cataloga Chamoly y Palomino (2021) que indica que un servicio debe brindar interés por el cliente, el cual debe ser genuino e interesarse por sus problemas de manera responsable, sería y respetuosa. Finalmente, se tiene la dimensión aspectos tangibles, referida a las condiciones estructurales de la organización, los edificios, los equipos que utilizan, los muebles donde los usuarios se deben acomodar y también se relaciona a la apariencia de las personas que les atiende (Zheithaml et al.,1993).

Por su parte, la atención al usuario es una herramienta de gran importancia para las organizaciones, es por ello que el usuario que también se le conoce como cliente externo o consumidor es el centro de la estrategia de cualquier entidad, por lo que es necesario aplicar un adecuado marketing

relacional que se enfoque en obtener la fidelización del cliente (López, 2020; Trevor, 2018, Calvo, Pelegrín y Gil, 2018). Es importante antes de continuar con esta secuencia definir tres términos comunes que se podrían confundir en su uso, estos son cliente, consumidor y usuario.

En el caso de cliente, de acuerdo a López (2020) y Mejías, Godoy y Piña. (2018), se refiere al sujeto que hace posible la compra del producto o hace uso del servicio y posteriormente hicieron el pago; el consumidor también es una persona natural o jurídica que adquiere un bien o servicio para disfrutarlo sin intención de un lucro posterior, a cambio de una transacción económica y el usuario es aquella persona que utiliza o disfruta el servicio brindado por una organización pública o privada. Dicho uso es para la satisfacción personal de sus necesidades, en este proceso puede haber una transacción económica o no (Jaafar, Sabir & Othman, 2019). Este último concepto se percibe más como la utilización de un servicio público o privado (Elías & Davis, 2018). Lo común en la atención al usuario es la existencia de una interrelación continua, razón por la cual la mayor parte de las organizaciones implementan un área de atención al usuario, en ese sentido, esta área es la encargada de brindar información necesaria e importante al usuario (López, 2020; Yépez, Ricaurte y Jurado, 2018; Suárez, Rodríguez y Martínez, 2018).

La atención al usuario se define como aquellas acciones para la correcta comunicación de las organizaciones con las personas que son sus clientes o usuarios, quienes son las que compran sus productos o hacen uso del servicio (López, 2020). Para Arenal (2019), consiste en una relación que la empresa entabla con los usuarios para conocer sus necesidades y la forma como se puede satisfacerlas, además, se constituye en una herramienta de comunicación eficaz para que la empresa conozca el perfil del cliente.

Para que haya una adecuada atención al cliente es importante que la experiencia sea satisfactoria para ambas partes, al respecto López (2020) menciona que es necesario que haya un conjunto de condiciones que se mencionan a continuación: la primera se refiere a la relevancia, es decir, consiste en dar una respuesta precisa y exacta frente a los inconvenientes o necesidades que presenta el usuario. En el caso de los usuarios de la UGEL 07 llegan con

diversas situaciones, la cual es necesario responder con amabilidad y dándole respuestas que satisfagan o solucionen los problemas que traen.

La oportunidad, se refiere a que el personal debe estar preparado para dar una respuesta rápida a la problemática que presente el usuario, si esta respuesta no es adecuada y tampoco en el tiempo que espera el usuario, entonces creará mayor insatisfacción para él, por ende, ello podría traducirse en mayores costos para la organización (Godoy, Casanova, Álvarez, Oliva y Rodríguez, 2018). En el caso de los usuarios de las UGEL 07, precisamente vienen con problemas o reclamos que requieren solución pronta, sin embargo, suelen esperar a veces un tiempo por la burocracia en el sector pública.

Por otro lado, se encuentra la característica de la permanencia la cual consiste en que la organización debe estar preparada para cualquier consulta y también disponible a absolver las dudas de los usuarios, este servicio no debe desactivarse, sino que debe buscar los medios para poder seguir operando (Zárate, Luna, Negrón y Correa, 2018). En esta época de pandemia en la UGEL 07 ha sido complicado poder realizar esta tarea porque primero se paralizaron las actividades y luego cuando se implementó el servicio remoto, la situación no ha sido la misma porque los usuarios no encontraban el servicio disponible porque las líneas se saturaban o simplemente no encontraban respuesta.

También se considera dentro de la atención al usuario la flexibilidad del servicio, se refiere a la adaptación de la organización a las necesidades del usuario, es decir, se debe tener un registro de todos los problemas que frecuentemente vienen a solucionar, de tal manera que haya una respuesta inmediata (Chicayza, Bastidas, Llano, Moreno y Hernández, 2018). En la UGEL 07 la problemática de los usuarios es diversa, pero se pueden agrupar por problemas parecidos y se debe tener incluso un procedimiento para actuar con celeridad y resolver el problema. No se podría dejar de mencionar la eficacia y la eficiencia en el servicio, al respecto se afirma que el enfoque de toda organización es la satisfacción de las necesidades del usuario, en esa misma línea se debe emplear los recursos disponibles para obtener ese fin. Razón por la cual se deben adecuar todos los medios necesarios, sin embargo, la atención a la solución de un problema haciendo uso de los medios telefónicos o la web no

es la mejor opción en el caso de la UGEL 07, sino que el usuario desea tener un trato personalizado.

Además, para una adecuada comunicación con el usuario es fundamental que se emplee un lenguaje adecuado y preciso, de tal manera que se pueda establecer relaciones mutuamente satisfactorias, así también poder entender el mensaje que se desea entregar sin necesidad que haya confusiones (López, 2020; Campos y Lazo, 2019). En función a todo lo mencionado se puede mencionar que el usuario de la UGEL 07 requiere una atención oportuna, especializada y personal, la cual calificara en función a su satisfacción del usuario, la celeridad del servicio y gestión de reclamaciones, las cuales se tomarán como dimensiones del estudio.

La dimensión satisfacción del usuario, en la opinión de Arenal (2019) y Osama, Abdullah, Ramayah & Mutahar (2018), es la percepción que manifiesta el que recibe el servicio sobre el cumplimiento de lo que esperaba recibir a cambio del valor que pago por el producto o servicio. En este aspecto es necesario comentar que la presentación de quejas de los usuarios es un claro indicador de que algo no va bien en los servicios brindados, pero, también es necesario mencionar que la ausencia de quejas no es indicador de que haya satisfacción, pues podría suceder que no existen los mecanismos para hacer el reclamo correspondiente (Vásquez, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez, Romero, Loria y Campos, 2018; Apaza, Sandival y Runzer, 2018). Acerca de la dimensión celeridad del proceso, se refiere a la rapidez con que se da solución a las necesidades (reclamos u otra gestión) del usuario (Sandoval, Diaz, Vásquez, Vásquez, Vera, Yacarini, y García, 2019). Para Arenal (2019), se refiere al cumplimiento del acuerdo en el tiempo que fue ofrecido cuando se inició el servicio. Al respecto, se pueden hacer uso de las TIC para que el servicio sea más rápido, se registre la información y sea contenido en espacios electrónicos sin ocupar espacios físicos.

Sobre la gestión de reclamaciones, son las demandas de los usuarios por recibir un servicio acorde a sus expectativas (López, 2020). Para Arenal (2019), las quejas que pueda experimentar la organización deben tomarse como oportunidades de mejora, de esta manera muestra su capacidad de resiliencia

para sobre ponerse y crear estrategias adecuadas para superar las deficiencias (Ruiz, Valiente y Díaz, 2021; Paiva y Meca, 2018). En el caso de la UGEL las demandas que hacen estos son de diversos motivos, en el grupo de los padres de familia pueden ser por mala metodología de enseñanza del docente, algún abuso que haya cometido éste, problemas de los niños en la escuela, trámites o solicitudes en relación a certificados, constancias, etc. En el caso de los maestros, son trámites o reclamos referidos a pagos, categorización o algún tipo de trámite relacionado a la labor que hace en la institución educativa.

III. METODOLOGÍA

Fue hipotética deductiva, en este caso se le llamó así porque la investigación comienza con una idea que es concebida por el investigador para que luego de la investigación se concrete en ideas generales o conclusiones. Así también, se empleó para el desarrollo de esta investigación el modelo SERVQUAL expuesto por Zeithaml et al. (1993), para medir la calidad del servicio

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue básica porque los hallazgos encontrados fueron reforzados y demostrados por las bases teóricas descritas en la investigación, de tal manera que dichos resultados fueron un aporte al conocimiento ya existente. Los autores Hernández y Mendoza (2018), indicaron que las investigaciones básicas son aquellas que se fundamentan en la teorías, es decirse originan en un marco teórico y permanecen en él.

Diseño de investigación

Fue no experimental, porque no fue necesario realizar pruebas para verificar la efectividad de algún método o sustancia que se requiera la manipulación de las variables, sino que tan solo los resultados serán presentados en su condición natural. Para Hernández y Mendoza (2018), en este estudio no interviene las expectativas del investigador en su intención de manipular los resultados obtenidos de las variables.

Así también, se le denominó a este estudio de corte transversal, porque la información que se requiere se obtuvo de una vez y en un solo tiempo de aplicación. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), opinan que en este tipo de estudio no requiere hacer varias evaluaciones, sino tan solo una y en un determinado momento. En cuanto al enfoque de la investigación, fue cuantitativo porque los mencionados resultados fueron de resolución bajo las condiciones de la estadística. Hernández y Mendoza (2018), manifiestan que los estudios que se realizan bajo el enfoque cuantitativo requieren de un tratamiento estadístico porque sus resultados son susceptibles de ser medidos.

Fue causal, en función a la influencia que ejerce una variable con respecto a la otra, aquí se identifican variables independientes y dependientes. Hernández y Mendoza (2018), indican que se trata de estudios que buscan el nivel de correlación entre ellas, para saber cuánta influencia tiene una de ellas en el comportamiento de la otra.

A continuación, se presenta el diseño de la investigación causal.

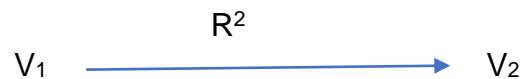


Figura 1. Diseño causal

Dónde:

V_1 : Calidad de servicio

R^2 : Regresión ordinal

V_2 : Atención al usuario

3.2 Variables y operacionalización

Se identifican dos tipos de variable: calidad de servicio y atención al usuario

Definición conceptual de la variable independiente: calidad de servicio

Zeithaml et al. (1993, p.21) sostiene que consiste en la confrontación entre expectativas y percepciones del cliente, quien evalúa cinco elementos que

componen las dimensiones de la variable fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Definición operacional e indicadores

La variable gestión de calidad se operacionaliza en cinco dimensiones, las cuales se pueden apreciar conjuntamente con sus indicadores en el anexo 2.

Definición conceptual de la variable dependiente: atención al usuario

Para Arenal (2019), consiste en una herramienta para que la empresa se relacione con el usuario con la intención de tener en cuenta los factores para satisfacer las expectativas del usuario.

Definición operacional e indicadores

La variable atención al usuario se operacionaliza en tres dimensiones, las cuales se pueden apreciar conjuntamente con sus indicadores en el anexo 2.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Fueron los usuarios de la UGEL 07 que alcanzaron una cantidad de 500 por semana, es decir a razón de 100 usuarios diarios, tomando como base la afluencia de lunes a viernes. Así también, se considera como población de este estudio a los usuarios que solicitan los servicios de la UGEL conformado por 140 a 200 que de manera usual se atienden diariamente. Para Hernández y Mendoza (2018), la población es un conjunto de elementos que reúnen características comunes o parecida y que cumplen con un criterio asignado por el investigador.

Muestra

La muestra fue calculada en razón a la cantidad de usuarios diarios que asisten a la UGEL 07 que en promedio son 500, en tal sentido, para calcular la muestra se empleó la fórmula de poblaciones conocidas y que es proporcionada por Bernal (2010, p. 167), obteniendo como muestra a 218 usuarios.

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96) : 95%, se trata del nivel de confiabilidad.

P. Q : Proporción de éxito y fracaso (P= 0,5 y Q 1 – P)

ε : Error (0,05).

N : Tamaño de la población (100).

n : Tamaño de la muestra.

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 500}{0,05^2(500-1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 217.5, \text{ entonces } 218.$$

Hernández y Mendoza (2018), es aquella proporción representativa de la población que presentan las mismas características y que son escogidos para aplicar los instrumentos.

Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, porque en este caso todos los participantes tuvieron las mismas posibilidades de integrar la investigación. En la definición de Martínez (2012), este muestreo proporciona la misma oportunidad a todos los integrantes de una población que va a formar parte de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta fue la técnica que se aplicó en este estudio, dada las condiciones del mismo y el tipo de información que se requirió de la muestra. Para Gómez (2012) es una técnica de enfoque cuantitativa, que es útil para registrar información mediante un formato que se alinea a las intenciones del investigador.

Instrumentos

El cuestionario es el que se empleó como instrumento para esta investigación, por estar acorde al tipo de técnica empleada y porque se ajustó a los requerimientos de la investigación. Hernández y Mendoza (2018), es un formato que registra información mediante un conjunto de preguntas

cuidadosamente redactadas y que guardan relación con las variables del estudio.

Ficha técnica del cuestionario calidad de servicio

Denominación	:	Calidad de servicio
Autor	:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)
Adaptado	:	Meléndez, S. (2021)
Fecha de aplicación	:	30 de setiembre de 2021
Objetivo	:	Información para el estudio
Administrado a	:	Trabajadores y usuarios de UGEL 05
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala ordinal

Descripción

Estuvo conformado por 5 dimensiones y las preguntas con cinco alternativas de respuesta que se pueden apreciar en el anexo 2.

Ficha técnica del cuestionario atención al usuario

Denominación	:	Atención al usuario.
Autor	:	Basado en el estudio de Arenal (2019).
Adaptado	:	Meléndez, S. (2021)
Fecha de aplicación	:	30 de setiembre de 2021
Objetivo	:	Información para el estudio
Administrado a	:	Trabajadores y usuarios de UGEL 05
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala ordinal

Descripción

Estuvo conformado por 18 ítems y 3 dimensiones y las preguntas con cinco alternativas de respuesta que se pueden apreciar en el anexo 2.

Validez de contenido.

En la siguiente tabla se muestra los validadores que fueron los profesionales que revisaron los cuestionarios para hacer sus observaciones para mejorar el instrumento.

Tabla 1

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg Willy Gastello Mathews	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Eduardo Quezada	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Roger Vega Pupo	sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: propia

Confiabilidad

Se aplicó una encuesta piloto a 10 trabajadores de la UGEL 07 10 usuarios quienes colaboraron para poder responder el cuestionario.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de variables

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de servicio	0.816	22
Atención al usuario	0.853	18

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

Sobre los resultados obtenidos del estadístico de Alfa de Cronbach a los instrumentos de este estudio, se obtuvo como resultado del instrumento Calidad de servicio el valor de 0.816 en 22 elementos o ítems, en el caso del instrumento Atención al usuario, el valor obtenido fue de 0.853 para 18 ítems, esto permite identificar que hay un fuerte grado de consistencia entre las preguntas de cada instrumento lo que indica que son instrumentos que se pueden aplicar.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos que se emplearon son los siguientes: (a) elaboración del instrumento de acuerdo a las variables del estudio, (b) validación del instrumento haciendo uso de la técnica de juicio de expertos, (c) prueba piloto del instrumento a 20 usuarios de la UGEL 07, (d) aplicación del estadístico de Alfa de Cronbach a resultados del instrumento, (e) aplicación de la encuesta a colaboradores y usuarios de la UGEL 07, (f) tabulación de los resultados de la encuesta, (g) presentación de resultados.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis que se asumió en esta investigación fue el método estadístico, el cual fue mediante la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial. En el primer caso, se empleó para reportar los resultados en tablas de frecuencia y gráficos de barra. En el segundo caso se hizo la prueba estadística con regresión logística ordinal y los resultados fueron interpretarlos y analizarlos para llegar a conclusiones. Estas pruebas estadísticas se realizaron haciendo uso del programa estadístico SPSS – 25.

3.7 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los principios básicos de la ética en la investigación referidos a veracidad de la información que se registró, la cual fue obtenida de fuentes primarias y secundarias, además estas podrán ser corroboradas de donde se extrajeron. Así también, se dispuso de un consentimiento informado, el cual consistió en la primera pregunta del cuestionario para la aceptación del consentimiento del participante. Por último, el respeto al derecho de autor es otro de los principios que se tuvo en cuenta, mediante la cita y referencia de los autores que se emplearon para enriquecer este estudio.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

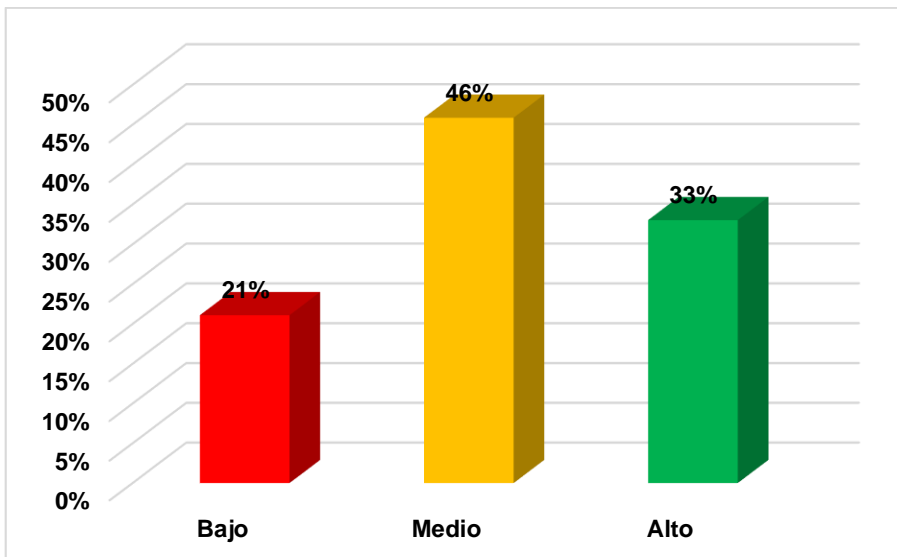
Tabla 3.

Niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	46	21%
Medio	100	46%
Alto	72	33%
TOTAL	218	100%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de UGEL 07, San Borja 2021.

Figura 1
Niveles de la variable Calidad de servicio



La Tabla que antecede muestra los niveles que se han registrado de las respuestas de los usuarios de la UGEL 07 de San Borja, que indican que el 46% de ellos considera que la calidad de servicio en la institución es de nivel medio, 33% considera que es de nivel alto y 21% es de nivel bajo. Esto significa que la mayoría considera o está conforme con el servicio que brinda la UGEL, en aspectos relacionados a infraestructura, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.

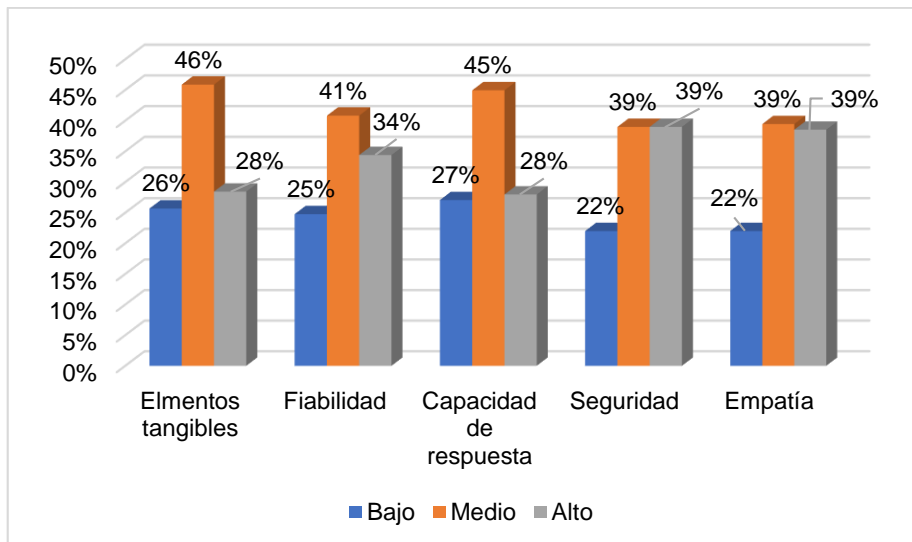
Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	56	26%	54	25%	59	27%	48	22%	48	22%
Medio	100	46%	89	41%	98	45%	85	39%	86	39%
Alto	62	28%	75	34%	61	28%	85	39%	84	39%
Total	218	100%	218	100%	218	100%	218	100%	218	100%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de UGEL 07, San Borja 2021.

Figura 2
Niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio



En relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio, se ha identificado 5 dimensiones, en la dimensión elementos tangibles, se puede apreciar que el 46% considera que es de nivel medio, 28% de nivel alto y 26% de nivel bajo, esto quiere decir que la apreciación acerca de la infraestructura por parte de los usuarios es aceptable. En lo que respecta a la fiabilidad, se tiene que el 41% lo considera de nivel medio, 34% de nivel alto y 25% de nivel bajo, mostrando con ello que la institución es confiable. En relación a la capacidad de respuesta, se tiene que 45% percibe que es de nivel medio, 28% de nivel medio y 27% de nivel bajo, lo que significa que las respuestas obtenidas de la UGEL en función a sus trámites son rápidas. En lo referente a la dimensión seguridad, 39% considera que es nivel medio, 39% de nivel alto y 22% de nivel bajo, es decir que el proceso que realizan los trámites que se hace en la UGEL son seguras. Finalmente, en la dimensión empatía 39% considera que es nivel medio, 39% de nivel alto y 22% de nivel bajo, con lo que se afirma que los funcionarios de la UGEL se identifican con los problemas de los usuarios.

Tabla 5

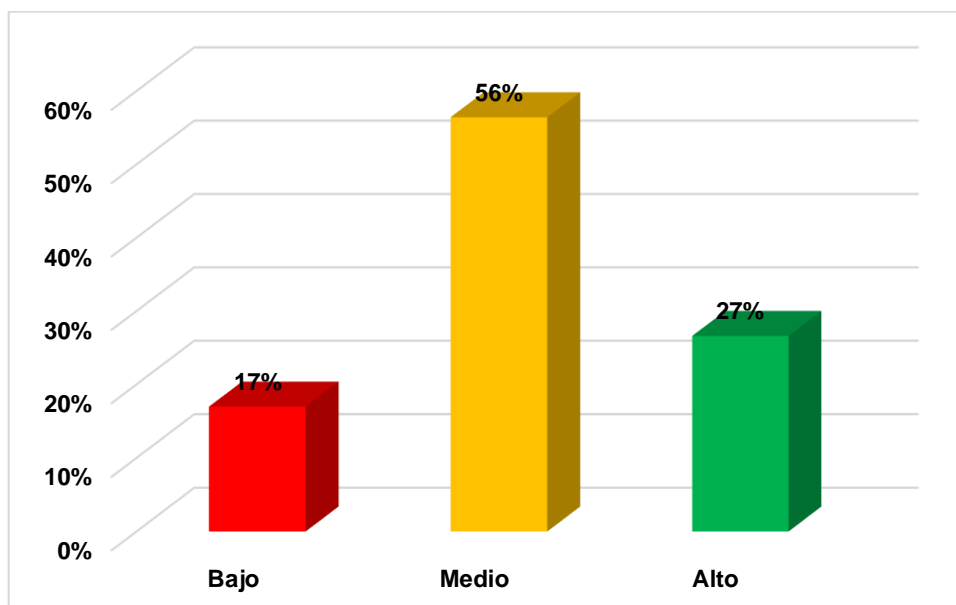
Niveles de la variable Atención al usuario

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	37	17%
Medio	123	56%
Alto	58	27%
TOTAL	218	100%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de UGEL 07, San Borja 2021.

Figura 3

Niveles de la variable Atención al usuario



En referencia a la variable atención al usuario, se puede evidenciar que los usuarios de la UGEL 07 percibe que el 56% es de nivel medio, 27% de nivel alto y 17% de nivel bajo. En otras palabras, se puede afirmar que los usuarios consideran que la atención al usuario es aceptable y que no presenta mayor problema, porque los procesos se realizan dentro de los tiempos establecidos y son atendidos de manera adecuada.

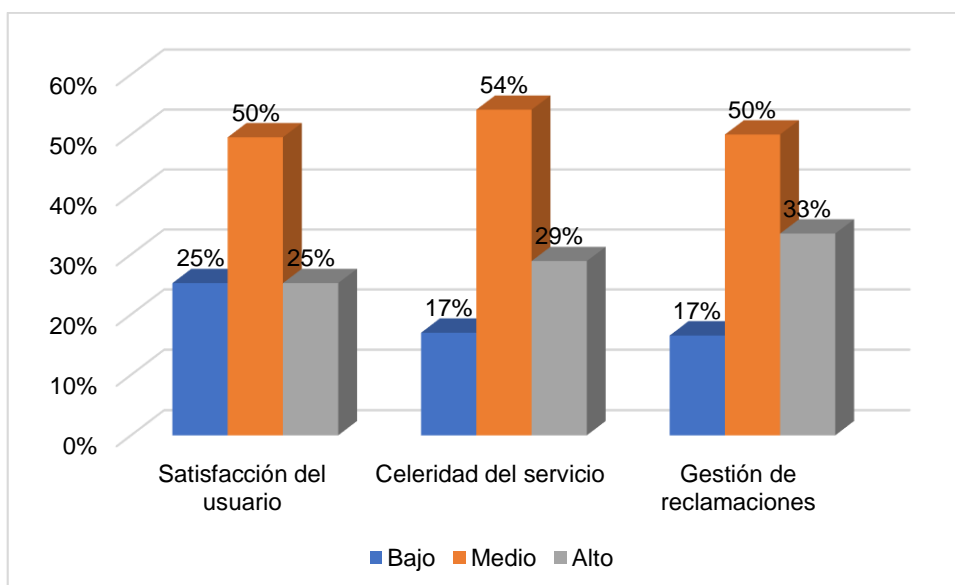
Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la variable Atención al usuario

Niveles	Satisfacción del usuario		Celeridad del servicio		Gestión de reclamaciones	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	55	25.2%	37	17.0%	36	16.5%
Medio	108	49.5%	118	54.1%	109	50.0%
Alto	55	25.2%	63	28.9%	73	33.5%
Total	218	100.0%	218	100.0%	218	100.0%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de UGEL 07, San Borja 2021.

Figura 4
Niveles de las dimensiones de la variable Atención al usuario



En las dimensiones de atención al usuario, ellos perciben que en la dimensión satisfacción del usuario el 50% percibe que es de nivel medio, 25% de nivel alto y 25% de nivel bajo, deduciéndose con este resultado que los usuarios se encuentran satisfecho en este aspecto. En la dimensión celeridad, 54% percibe que es de nivel medio, 29% de nivel alto y 17% de nivel bajo, de tal manera que en cuanto a la rapidez en la respuesta los usuarios están conformes. En cuanto a la dimensión gestión de reclamaciones, 50% considera que es de nivel medio, 33% de nivel alto y 17% de nivel bajo, concordando en que la gestión de reclamaciones es atendida a tiempo según las declaraciones de los usuarios.

Resultados inferenciales

Tabla 7
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,177	218	,000	,849	218	,000
Elementos tangibles	,107	218	,000	,943	218	,000
Fiabilidad	,150	218	,000	,913	218	,000
Capacidad de respuesta	,149	218	,000	,904	218	,000
Seguridad	,213	218	,000	,864	218	,000
Empatía	,183	218	,000	,874	218	,000
Atención al usuario	,164	218	,000	,923	218	,000

Satisfacción del usuario	,132	218	,000	,931	218	,000
Celeridad del servicio	,140	218	,000	,935	218	,000
Gestión de reclamaciones	,139	218	,000	,926	218	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El programa estadístico SPSS 25 muestra una tabla con dos indicadores, sin embargo, el que corresponde a esta investigación es el de Kolmogorov-Smirnov^a debido a que la muestra en la que se ha trabajado contiene 218 elementos. En tal sentido, se puede observar que para cada una de las variables y dimensiones se aplicó esta prueba y se obtuvo como resultado para cada uno de ellos una significancia de 0.000, es decir, este valor está por debajo del $\alpha=0.05$, lo que significa que la tendencia de los resultados es anormal o dicho en otras palabras la tendencia no sigue una tendencia normal.

Prueba de bondad de ajuste

Tabla 8

Prueba de bondad de ajuste de la calidad de servicio en la atención al usuario

Calidad de servicio en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Atención al usuario	Pearson	7,699	2	0.021
	Desviación	7,189	2	0.027
Satisfacción del usuario	Pearson	5,043	2	0.080
	Desviación	4,490	2	0.106
Celeridad del servicio	Pearson	9,240	2	0.010
	Desviación	8,748	2	0.013
Gestión de reclamaciones	Pearson	5,316	2	0.070
	Desviación	5,226	2	0.073

La prueba de bondad de ajuste cuenta con las siguientes hipótesis:

H₀. El modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba.

H₁. El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba.

Los resultados de la Tabla 8, muestra que el Chi cuadrado en relación a la variable atención al usuario De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 9 se tiene un Chi cuadrado fue de 7,699 con un valor de significancia de 0.021, este valor es inferior al $\alpha=0.05$, es por ello que se debe aceptar la hipótesis del investigador y en consecuencia el modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En cuanto a la dimensión satisfacción del usuario la Sig. fue de

0.080 por lo que se aceptó la hipótesis nula. En cuanto a la dimensión celeridad del servicio el Sig. fue de 0.010, fue inferior a 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis del investigador. En cuanto a la dimensión gestión de reclamaciones, se tiene que el valor de Sig. fue de 0.070, este es superior a 0.05, de tal manera que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 9

Prueba de variabilidad de la calidad de servicio en la atención al usuario

Atención al usuario en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Atención al usuario	0.118	0.138	0.085
Satisfacción del usuario	0.112	0.128	0.057
Celeridad del servicio	0.138	0.160	0.075
Gestión de reclamaciones	0.115	0.132	0.060

Los resultados mostrados en la Tabla anterior se observan que el indicador más representativo es el Nagelkerke y en el caso de atención al usuario es de 13.8%. En satisfacción al usuario fue de 12.8%, en celeridad de servicio fue de 16.0% y en gestión de reclamaciones fue de 13.2%, demostrando con estos porcentajes la dependencia que se ha encontrado a calidad de servicio.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: La calidad de servicio no influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

H₁: La calidad de servicio no influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Tabla 10

Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la atención al usuario

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC al 95%	
							Li	Ls
Umbral	[Atención = 1]	-2,277	,298	58,210	1	,000	-2,862	-1,692
	[Atención = 2]	,627	,236	7,052	1	,008	,164	1,090
Ubicación	[Calidad=1]	-2,016	,405	24,772	1	,000	-2,809	-1,222
	[Calidad=2]	-,278	,303	,840	1	,359	-,873	,316
	[Calidad=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En relación a la Tabla 10, se observa que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario, esta aseveración se sustenta en el valor mostrado en Wald de 24,772 con una Sig. de 0.000. Así también, la atención al usuario muestra un valor de Wald de 58,210 y Sig. De 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=005$; lo que significa que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Hipótesis específica uno

H₀: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

H₁: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Tabla 11

Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC al 95%	
							Li	LS
Umbral	[Satisfacción = 1]	-1,576	,260	36,851	1	,000	-2,085	-1,067
	[Satisfacción = 2]	,803	,236	11,573	1	,001	,340	1,265
Ubicación	[Calidad=1]	-1,812	,388	21,835	1	,000	-2,572	-1,052
	[Calidad=2]	-,120	,294	,167	1	,683	-,695	,456

[Calidad=3] 0^a . . . 0

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En relación a la Tabla 11, se observa que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario, esta aseveración se sustenta en el valor mostrado en Wald de 21,835 con una Sig. De 0.000. Así también, la satisfacción del usuario muestra un valor de Wald de 36,851 y Sig. De 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=005$; lo que significa que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Hipótesis específica dos

H₀: La calidad de servicio no influye significativamente en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

H₁: La calidad de servicio influye significativamente en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Tabla 12

Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la celeridad del servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC al 95%	
							Li	Ls
Umbral	[Celeridad = 1]	-2,369	,303	61,273	1	,000	-2,962	-1,776
	[Celeridad = 2]	,466	,233	3,988	1	,046	,009	,923
	[Calidad=1]	-2,203	,408	29,163	1	,000	-3,002	-1,403
Ubicación	[Calidad=2]	-,331	,301	1,205	1	,272	-,921	,260
	[Calidad=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En relación a la Tabla 12, se observa que la calidad de servicio influye significativamente en la celeridad del servicio, esta aseveración se sustenta en el valor mostrado en Wald de 29,163 con una Sig. de 0.000. Así también, la celeridad del servicio muestra un valor de Wald de 61,273 y Sig. de 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=005$; lo que significa que la calidad de servicio influye significativamente en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Hipótesis específica tres

H₀: La calidad de servicio no influye significativamente en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

H₁: La calidad de servicio influye significativamente en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Tabla 13

Prueba de estimación de parámetros de la calidad de servicio en la gestión de reclamaciones

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC al 95%	
							Li	Ls
Umbral	[Gestión = 1]	-2,250	,292	59,302	1	,000	-2,823	-1,678
	[Gestión = 2]	,321	,230	1,940	1	,164	-,131	,773
	[Calidad=1]	-1,905	,394	23,361	1	,000	-2,678	-1,133
Ubicación	[Calidad=2]	-,213	,296	,519	1	,471	-,794	,367
	[Calidad=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En relación a la Tabla 13, se observa que la calidad de servicio influye significativamente en la gestión de reclamaciones, esta aseveración se sustenta en el valor mostrado en Wald de 23,361 con una Sig. de 0.000. Así también, la gestión de reclamaciones muestra un valor de Wald de 59,302 y Sig. de 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=005$; lo que significa que la calidad de servicio

influye significativamente en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

V. DISCUSIÓN

En lo referente al objetivo general, se obtuvo como resultados inferenciales que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario, esta aseveración se sustentó en el valor mostrado en Wald de 24,772 con una Sig. de 0.000. Así también, la atención al usuario muestra un valor de Wald de 58,210 y Sig. De 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=005$; lo que significa que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Con estos resultados se demuestra que la atención al usuario está supeditado a la calidad de servicio que demuestra la UGEL 07, la cual también se ha podido evidenciar en los resultados descriptivos al mencionar que ambas variables se encuentran en un nivel de 46% y 56% respectivamente, esto hace suponer que las actividades que se realizan en esta institución se están realizando teniendo en cuenta los principios de calidad de servicio de tal manera que el usuario se encuentra medianamente satisfecho. Similar conclusión es la que presenta Fariño et al., (2018), quien realizó una investigación sobre la satisfacción de usuarios y calidad de atención en el que concluyó que las dimensiones: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía presentan una relación aceptable con la satisfacción al usuario, lo que demuestra que dicha satisfacción está ligada que el usuario vea que los elementos mencionados son empleados para brindarles un mejor servicio. en esa misma línea, se encuentra Ángeles (2017), que también reportó en su investigación que existe una relación entre las variables en estudio, esto demuestra que estas variables se encuentran relacionadas de una manera directa y que el usuario requiere que en los servicios solicitados en las organizaciones del Estados sean bien atendidos y sentirse satisfechos con las respuestas obtenidas en las gestiones que realizan. En la investigación que muestra Rocca (2016), también arriba a resultados similares y encontrando

relación en una institución del Estado entre las variables mencionadas en esta investigación.

Del mismo modo, desde el aspecto teórico se puede mencionar los planteamientos de Zeithaml et al. (1993) donde luego de mucho estudio al respecto de las variables de investigación llegaron a la conclusión que estas se fundamentan en cinco factores que tienen que ver directamente con la percepción de los usuarios para que se sientan satisfechos con el servicio, si estos factores se combinan adecuadamente y condicionan el trabajo que realiza la institución, entonces funciona como un engranaje bien lubricado.

En el objetivo específico uno, los resultados inferenciales mostraron que la calidad de servicio influyó significativamente en la satisfacción del usuario, esta aseveración se sustenta en el valor mostrado en Wald de 21,835 con una Sig. de 0.000. Así también, la satisfacción del usuario indicó un valor de Wald de 36,851 y Sig. de 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=005$; lo que significa que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa 07, San Borja 2021.

Estas percepciones de los usuarios con respecto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la UGEL 07, si bien es cierto la validación que hicieron fue que su satisfacción es parcial, es decir que, al ser calificados en un porcentaje medio, nos indica que aun los servicios de esta organización pueden ser mejorados para que los usuarios se sientan completamente conformes con el servicio y con la efectividad de este. Estos resultados son corroborados por el estudio de Martel (2018), quien en su investigación indica que el servicio en una institución del Estado debe ser mejorada siempre y evaluada por frecuencia para que la calidad eleve el nivel en que es percibido por los usuarios, es por ello que es importante tener en cuenta la percepción del usuario e implementar los mecanismos adecuados para que expresen sus inquietudes y saber qué les molesta o que les gustaría que la institución mejore. Del mismo modo, Maizondo e Hidalgo (2021), realizaron un estudio en la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, en el hace una precisión indicando que la modernización llegó con el propósito de cambiar la estructura y forma de atender al ciudadano, bajo ese propósito implica dejar prácticas antiguas que se traducen en burocracia para dar pase al

cambio, modernidad y mejora continua, porque en la modernización la prioridad es la satisfacción de las necesidades del ciudadano. Aspecto que se debe tener claro en toda institución del Estado como parte de la modernización del Estado, sin embargo, así como se exige que los funcionarios del gobierno deban tener un trato agradable y ser celeres en sus servicios, también es importante que estas personas se capaciten con la intención de dar un servicio mejorado. Tal como lo manifiesta Chamoly y Palomino (2021), en cuyo estudio solo alcanzó el nivel regular la calificación de los usuarios en relación a la calidad de servicio, lo que demuestra cierta inconformidad por parte de los usuarios lo cual debe regularse y tomar las medidas necesarias para que se eleve el nivel percibido y la conformidad sea la sensación que transmita el usuario del servicio. desde la perspectiva teórica, se puede citar a Del Pino y Medina (2018) quienes afirman que la calidad del servicio implica tomar una decisión por la mejora continua y una posterior evaluación al servicio para verificar las mejoras y confirmar que esas se están dando en la realidad indefectiblemente y en caso se identifique una desviación de lo planteado es importante que se realice un redireccionamiento para alcanzar el objetivo.

Acerca del objetivo específico dos, los resultados aplicando el estadístico de regresión logística ordinal mostraron que la calidad de servicio influyó significativamente en la celeridad del servicio, esta aseveración se sustentó en el valor mostrado en Wald de 29,163 con una Sig. de 0.000. Así también, la satisfacción del usuario muestra un valor de Wald de 61,273 y Sig. de 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=0.05$; lo que significa que la calidad de servicio influye significativamente en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa 07, San Borja 2021.

Teniendo en cuenta que la celeridad de acuerdo a los planteamientos de Arenal (2019) se trata del cumplimiento de lo ofrecido en un tiempo que se considera adecuado para la entrega de un servicio brindado por una entidad, para tal efecto es importante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, de tal manera que permita que la gestión se realice con mayor rapidez para la conformidad de quienes solicitan el servicio. En el caso de las calificaciones obtenidas en esta dimensión se anota que esta fue de nivel medio, lo que implica que no está del todo aprobado por los usuarios, se puede decir

que alcanza un nivel aceptable pero no lo suficiente como para dar conformidad al servicio. Al respecto, se puede mencionar como referencia a estos resultados el trabajo realizado por Durán (2016) quien en los presupuestos mostrados en su estudio indica que la población encuestada califica el servicio de la institución como buena, debido a que el tiempo de espera es mínimo y el tiempo de atención es aún más rápido, a estos hay que sumarle la efectividad en los resultados esperados a sus inquietudes, lo que hace que los usuarios se sientan conformes. Tal como lo demuestra Alcalde (2020), que manifiesta que la rapidez también se relaciona con los procesos eficaces, los que promueve como efecto que se alcance un nivel adecuado en la calidad de servicio. En oposición a estos resultados, se muestra la investigación de Palomino (2021) quien informa en sus resultados que, no obstante, el Estado mediante la Ley 28411 – 2007 para mejorar la calidad del servicio en los usuarios, esta no se ha visto efectiva en la realidad o en la práctica, debido a que no se ha evidenciado mejorías en la calidad del servicio al usuario en la administración. Finalmente, se puede comentar que todo cliente o usuario que requiere los servicios de una organización o empresa requiere que estos sean rápidos o presentes tiempos racionalmente adecuados, es decir saben que deben esperar, pero consideran que esta no debe ser excesiva como para llegar a la impaciencia y a la disconformidad del usuario.

En relación al objetivo específico tres, se pudo evidenciar en los resultados inferenciales que la calidad de servicio influyó significativamente en la gestión de reclamaciones, esta aseveración se sustenta en el valor mostrado en Wald de 23,361 con una Sig. de 0.000. Así también, la gestión de reclamaciones mostró un valor de Wald de 59,302 y Sig. de 0.000, en ambos casos es menor al $\alpha=005$; lo que significa que la calidad de servicio influye significativamente en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa 07, San Borja 2021.

En tal sentido, la gestión de reclamaciones en este aspecto quiere decir que están siendo atendidas productivamente y los usuarios están experimentando respuestas a tiempo y adecuadas para la solución de sus gestiones, entendiéndose estas últimas aquellas realizadas por los usuarios, los cuales podrían ser maestros o padres de familia que realizan reclamos por algún

evento que haya pasado en la institución educativa o algún trámite personal. Tal como lo manifiesta López (2020), estas reclamaciones se refieren a las demandas de los usuarios en relación a los servicios que brinda la organización y para Arenal (2019) las quejas que realizan los usuarios son los mejores mecanismos para que la organización siga creciendo, teniendo en cuenta una firme decisión para cambiar la condición actual que genera ese desgaste entre la organización y el usuario y poder superarlo y hacer nuevos planteamientos. En el caso de los usuarios de la UGEL las demandas que hacen estos son de diversos motivos, en el grupo de los padres de familia pueden ser por mala metodología de enseñanza del docente, algún abuso que haya cometido éste, problemas de los niños en la escuela, trámites o solicitudes en relación a certificados, constancias, etc. En el caso de los maestros, son trámites o reclamos referidos a pagos, categorización o algún tipo de trámite relacionado a la labor que hace en la institución educativa. Los cuales deben ser atendidos y soluciones en el tiempo más breve para que la percepción del usuario sea de conformidad con el servicio, debido a que todo usuario requiere una atención esmerada, personalizada y rápida.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación a la hipótesis general se concluyó que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021, este resultado se sustenta en el estadístico de Wald de 24,772 con una Sig. de 0.000.

Segunda. Acerca de la comprobación de la hipótesis específica uno se concluyó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021, este resultado se sustenta en el estadístico de Wald de 21,835 con una Sig. de 0.000.

Tercera. En referencia a la comprobación de la hipótesis específica dos se concluyó que la calidad de servicio influye significativamente en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021, este resultado se sustenta en el estadístico de Wald de 29,163 con una Sig. de 0.000.

Cuarta. En lo que respecta a la comprobación de la hipótesis específica tres se concluyó que la calidad de servicio influye significativamente en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021, este resultado se sustenta en el estadístico de Wald de 23,361 con una Sig. de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. En relación a la conclusión general los directivos de la UGEL 07 de San Borja, deberían contemplar que la calidad de servicio es una filosofía que es parte de la mejora continua, pues se debe mejorar progresivamente, así también se debe verificar los cinco factores de la calidad de servicio para alcanzar la satisfacción del usuario, obteniendo con ello la conformidad de los mismos. Estos cinco factores se deben monitorear frecuentemente y verificar puntos de oportunidad de mejora para aplicar estrategias que cambien esa condición.

Segunda. En referencia a la satisfacción del usuario, la dirección de la UGEL 07 debe evaluar el estado de la infraestructura de la organización, verificar si esta cumple con las áreas y espacios para que el usuario se sienta cómodo mientras espera el turno de su atención. Así también, verificar equipos de cómputo que estos tengan un mantenimiento preventivo puntual y que los sistemas trabajen correctamente, además el equipo de trabajo debe estar alineado a la mejora de la calidad de servicio, brindando un trato amable, que tenga la información precisa para brindar en el momento y que el tiempo que se establezca para dar respuesta a las gestiones de los usuarios se cumplan en el momento establecido.

Tercera. Para que haya una mejora real en la celeridad del servicio de la UGEL 07 de San Borja, esta institución debe eliminar en sus procedimientos aquellos trámites que no agreguen valor a la gestión, simplificando procedimientos y mejorando procesos, los cuales deben ser evaluados cada período determinado, esta es la única forma de conocer las percepciones de los usuarios. Esta mejora no se podría hacer mientras no esté concatenado a la recomendación anterior que se trata de tener aptos los equipos y sistemas para la atención, así como un personal calificado.

Cuarta. Debido a que la gestión de reclamaciones en la UGEL 07 es alta por temas propios de cada institución educativa, la dirección de la UGEL 07 debe contar con un equipo eficiente que pueda resolver las gestiones

de los usuarios en tiempos adecuados, que emplee técnicas y metodologías para llegar a acuerdos, conciliación y tenga una actitud proactiva para la resolución de problemas.

REFERENCIAS

- Abdulla, A. (2020). Public Governance in the Public Sector: Literature review. *International Journal of Business Ethics and Governance*, 3 (3), 14-24. DOI: 10.51325/ijbeg.v3i3.47
- Alcalde, J. (2020). *La influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca en el año 2016* (Tesis de Maestría en Ciencias, Universidad Nacional de Cajamarca). Archivo digital. <https://bit.ly/3CsuBgu>
- Al-Dhaafri, HS and Alosani, MS (2020). Impact of total quality management, organisational excellence and entrepreneurial orientation on organisational performance: empirical evidence from the public sector in UAE. *Benchmarking: An International Journal*, 27 (9), 2497-2519. <https://doi.org/10.1108/BIJ-02-2020-0082>
- Alomari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25 (4), 407-420. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Alketbi, S., Alshurideh, M. & Al Kurdi, B. (2020). The influence of service quality on customers' retention and loyalty in the uae hotel sector with respect to the impact of customer' satisfaction, trust, and commitment: a qualitative study. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology* 17(4), 541-561. ISSN 1567-214x.
- Ángeles, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero – marzo 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Archivo digital. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Apaza, R., Sandival, G. y Runzer, F. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Revista Horizonte Médico*, 18 (4).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000400007

- Apridiyanti, A., Suharman, H. & Ardianto, Z. (2020). Successful Implementation of Information Systems in Public Sector Organizations. *Journal of Accounting Auditing and Business*, 3 (1).
<http://dx.doi.org/10.24198/jaab.v3i1.25351>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente*. Editorial Tutor Formación.
<https://bit.ly/39Dmj91>
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, Sh. & Correia, S. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>
- Breen, L., Hannibal, C., Huatuco, L. H., Dehe, B., & Xie, Y. (2020). Service improvement in public sector operations – A European comparative analysis. *European Management Journal*, 38(3), 489–491.
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.05.002>
- Calvo, J., Pelegrín, A. y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista Retos de la Dirección*, 12 (1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Campos, L., y Lazo, C. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 99-113.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.395>
- Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en lasUGEL:Una mirada regional. *Revista Ciencia Latina*, 5 (1).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Chicayza, O., Bastidas, M., Llano, A., Moreno, P. y Hernández, M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37

(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002018000100012&script=sci_arttext&tIng=en

Del Pino, M. y Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica Risaralda*, 24 (2), 102-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6708344>

Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Revista Formación Universitaria*, 13 (2), 93-102. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

Durán, R. (2016). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. *Revista Información Científica*, 95 (1), 1-10. <https://bit.ly/2yrpLnY>

Elias, A. and Davis, D. (2018). Analysing public sector continuous improvement: a systems approach. *International Journal of Public Sector Management*, 31 (1), 2-13. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0135>

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Satisfacción del usuario. Revista Espacios*, 39 (32), 1-22. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Fontalvo, T., De La Hoz, J. y De La Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 31 (4), 27-34. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

Furqan, A., Wardhani, R., Martani, D. & Setyaningrum, D. (2020). The effect of audit findings and audit recommendation follow-up on the financial report and public service quality in Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 33 (5), 535-559. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2019-0173>

- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2020). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Revista Ingeniare*, 27 (4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Godoy, A., Casanova, M., Álvarez, M., Oliva, Y. y Rodríguez, N. (2018). Evaluación de la satisfacción de usuarios y prestadores del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22 (5), 906-915. <http://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3545>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education
- Hrnjic, A. (2016). The transformation of higher education: evaluation of CRM concept application and its impact on student satisfaction. *Eurasian Bus Rev*, 6, 53–77. <https://doi.org/10.1007/s40821-015-0037-x>
- Jaafar, J., Sabir, E. & Othman, B. (2019). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28 (20), 865-872. <https://bit.ly/3EVhRk8>
- Javed, S. and Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan— the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31 (6), 489-501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Kirilova, K. (2018). Methodological Aspects of Administrative Service in the Public Sector. *Ikonomiceski i Sotsialni Alternativi, University of National and World Economy, Sofia, Bulgaria*, 2, 43-57. <https://ideas.repec.org/a/nwe/iisabg/y2018i2p43-57.html>

- Klongthong, W., Thavorn, J., Watcharadamrongkun, S., & Ngamkroekjoti, C. (2020). Determination of Factors in Cultural Dimensions and SERVQUAL Model Affecting the Corporate Image of Pharmacy Retail Stores. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 875–884. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO10.875>
- Lee, J., & Seong, H. (2020). A Study on the Effects of Business Service Quality on Satisfaction, Commitment, Performance, and Loyalty at a Private University. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439–453. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.439>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Editorial Paraninfo. <https://bit.ly/3kEpOCr>
- Maizondo, F. e Hidalgo, 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/iggp.2021.v8n1.06>
- Martel, Z. (2018). *Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Archivo digital. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_446c37a133689df93d22cd4152879072
- Mejías, A., Godoy, E. y Piña, 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). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Limusa. Recuperado de <https://bit.ly/2GFOfxy>
- Osama, I., Abdullah, Z., Ramayah, T & Mutahar, A. (2018). Factors determining user satisfaction of internet usage among public sector employees in Yemen. *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development* Vol, 10 (1), 37-68.

<https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJTLID.2018.091800>

- Palomino, M. (2021). Impacto de la Gestión por Resultados en la calidad de servicio de la administración educativa. *Centro Sur Social Journal*, 246-262. <http://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/121/315>
- Paiva, O. y Meca, J. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Piura – 2018. *Revista Tzhoecoen*, 10 (4). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36 (2), 54-64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Pinandhita, G & Latief, E. (2020). Implementation strategy of total quality management and quality culture to increase the competitiveness of contractor companies in Indonesia. *Materials Science and Engineering*, 930. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-99X/930/1/012012/meta>
- Raza, S., Umer, A., Qureshi, M. and Dahri, A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32 (6), 1443-1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata). Archivo digital. <https://bit.ly/2Vmrjtje>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información Tecnológica*, 31 (4), 231-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ruiz, A., Valiente, Y. y Díaz, F. (2021). Sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa Hospital

Albrecht Trujillo. *Revista Unitru*, 17 (3).
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3828>

Sandoval, D., Diaz, K., Vásquez, M., Vásquez, P., Vera, L., Yacarini, A., y García, F. (2019). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 4(4), 138 - 142.
<http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>

Shavkat. A. (2020). Impact of total quality management practices on sustainability of manufacturing companies. *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*, 7(2), 480-489. https://ejmcm.com/article_2093.html.

Suárez, L., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40 (4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242018000400008&script=sci_arttext&lng=en

Tran, T., Tran, T., & Pham, N. (2020). Mediation Role of Satisfaction and Trust on Attitudinal Commitment and Relationship Quality. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 275–281.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.N10.275>

Trevor, A. (2018). A decomposed CKM model for better explaining customer satisfaction in the Jamaican public sector. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 4 (4), 411-432.
<https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJPSPM.2018.095235>

Vásquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., Loria, J. y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista Salud Pública*, 20 (2).
<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

Westrup, U. (2018). The potential of service-dominant logic as a tool for developing public sector services: A study of a Swedish case. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 10 (1), 36-48.
<https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2016-0013>

- Yépez, M., Ricaurte, M. y Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20 (2). <https://doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zárate, M., Luna, C., Negrón, J. y Correa, L. (2018). Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Externos Hospitalizados En Un Hospital Nacional De Policías. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*, 18 (2). <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1285>
- Zheithaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Calidad*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España. <https://bit.ly/2YepZJV>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Metodología
Pregunta general	Problema general	Hipótesis general		Tipo: Aplicada
¿Cómo influye la calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?	Establecer la influencia de la calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.	La calidad de servicio influye significativamente en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.	Calidad de servicio	Enfoque: Cuantitativo.
Preguntas específicas	Problemas específicos	Hipótesis específicas		Diseño: No experimental – transversal.
(1) ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?	(1) Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.	(1) La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.		Alcance:
(2) ¿Cómo influye la calidad de servicio en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?	(2) Determinar la influencia de la calidad de servicio en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.	(2) La calidad de servicio influye significativamente en la celeridad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.	Atención al usuario	Correlacional - causal
(3) ¿Cómo influye la calidad de servicio en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021?	(3) Determinar la influencia de la calidad de servicio en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.	(3) La calidad de servicio influye significativamente en la gestión de reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.		Técnica: Encuesta
				Instrumento: Cuestionario

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Título: Calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad de servicio	"Calidad de servicio es igual o sobrepasarlas expectativas que el cliente tiene respecto al servicio" (Zeithaml et al., 1993, p. 21)	Elementos tangibles	Instalaciones. Apariencia del personal Elementos informativos.	1,2,3,4	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (22 - 50) Medio (51 - 81) Alto (82 - 110)
		Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización. Información verificable por el cliente.	5,6,7,8,9		
		Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Rapidez en la respuesta Tiempo de respuesta.	10,11,12,13		
		Seguridad	Compromiso. Amabilidad. Conocimiento.	14,15,16,17		
		Empatía	Atención individualizada. Acompañamiento. Conoce la necesidad del usuario.	18,19,20,21,22		
Atención al usuario	Para Arenal (2019), "es el servicio proporcionado por una organización con el fin de relacionarse con los usuarios y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades" (p. 7).	Satisfacción del usuario	Relevancia del servicio. Oportunidad. Preparación del personal de atención.	1,2,3,4,5,6	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (18 - 41) Medio (42 - 66) Alto (67 - 90)
		Celeridad del servicio	Flexibilidad del servicio. Eficacia del servicio. Eficiencia del servicio.	7,8,9,10,11,12		
		Gestión de reclamaciones	Reclamaciones por tipo de usuario. Frecuencia por tipo de reclamaciones. Vías de solución de reclamaciones.	13,14,15,16,17,18		

Anexo 3. Instrumento de recojo de datos

Cuestionario de gestión de calidad

Estimado (a) Usuario (a), mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la relación que existe entre la **Calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Independiente: Calidad de servicio					
	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La UGEL cuenta con equipos de trabajo modernos.					
2	La UGEL cuenta con un establecimiento cómodo.					
3	El personal de la UGEL tiene una apariencia pulcra.					
4	Los elementos informativos de la UGEL como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	La UGEL cumple con la hora que indica la cita de atención.					
6	Cuando un usuario presenta un problema, la UGEL muestra un sincero interés en ayudarlo.					
7	La UGEL realiza bien el servicio desde el primer contacto.					
8	La UGEL concluye su servicio en el tiempo establecido.					
9	La UGEL se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	La UGEL comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en las oficinas para recepcionar sus trámites.					
11	La UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios.					
12	La UGEL está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.					
13	La UGEL nunca está demasiado ocupada para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El compromiso del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios.					
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que hacen con la UGEL.					
16	El personal de la UGEL es amable con los usuarios.					

17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión 5: Empatía					
18	El personal de la UGEL da una atención personalizada a los usuarios.					
19	La UGEL tiene un horario conveniente para los usuarios.					
20	La UGEL cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.					
21	La UGEL se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
22	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios					

Instrumento de recolección de datos sobre atención al usuario

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable 2: Atención al usuario					
	Dimensión 1: Satisfacción del usuario	S	CS	AV	CN	N
1	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL es relevante.					
2	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL contribuye a la solución de sus reclamos.					
3	Percibe que la atención de los colaboradores de la UGEL es oportuna.					
4	Se siente satisfecho con la información que le brindan en la UGEL.					
5	Considera que el personal de la UGEL es idóneo para el puesto.					
6	Ha percibido que el personal de la UGEL cuenta con los conocimientos para darle solución a sus reclamos.					
	Dimensión 2: Celeridad del servicio					
7	La UGEL cuenta con horarios flexibles de atención al usuario.					
8	El servicio que Brinda la UGEL se ajusta a mis expectativas.					
9	Mis reclamos han sido atendidos a tiempo en la UGEL.					
10	He resuelto mis quejas presentadas a la UGEL con su asesoría.					
11	Considera que la UGEL se esfuerza por resolver sus reclamos en el menor tiempo.					
12	Considero que existe mucha burocracia para absolver un reclamo en la UGEL.					
	Dimensión 3: Gestión de reclamaciones					
13	Ha percibido que en la UGEL hay muchos reclamos de profesores.					
14	Ha percibido que en la UGEL se presentan muchos reclamos de los padres de familia.					
15	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por profesores que realizan una mala labor.					
16	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por realizados por padres de familia inconformes con el servicio de la institución educative.					
17	Considera que la vía de reclamo virtual es más adecuada y rápida para sus reclamos.					
18	Considera que la vía de reclamo presencial es más adecuada y rápida para sus reclamos.					

Resultado [Documento1] - IBM SPSS Statistics View

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5176 días.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL.
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[Conjunto:Datos=0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	Ni	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Ni de elementos
.816	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL.
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

IBM SPSS Statistics Processor v25.0.0.0 10:32 29/10/2021

Resultado [Documento1] - IBM SPSS Statistics View

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

casos

Casos	Válido	Ni	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Ni de elementos
.816	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL.
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	Ni	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Ni de elementos
.859	18

IBM SPSS Statistics Processor v25.0.0.0 10:32 29/10/2021

Anexo 5. Validación de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
V1: CALIDAD DE SERVICIO								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La UGEL cuenta con equipos de trabajo modernos.	✓		✓		✓		
2	La UGEL cuenta con un establecimiento cómodo.	✓		✓		✓		
3	El personal de la UGEL tiene una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	Los elementos informativos de la UGEL como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La UGEL cumple con la hora que indica la cita de atención.	✓		✓		✓		
6	Cuando un usuario presenta un problema, la UGEL muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
7	La UGEL realiza bien el servicio desde el primer contacto.	✓		✓		✓		
8	La UGEL concluye su servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	La UGEL se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	La UGEL comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en las oficinas para recepcionar sus trámites.	✓		✓		✓		
11	La UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	La UGEL está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	La UGEL nunca está demasiado ocupada para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que hacen con la UGEL.	✓		✓		✓		
16	El personal de la UGEL es amable con los usuarios.	✓		✓		✓		
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: EMPATÍA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal de la UGEL da una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	La UGEL tiene un horario conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		

20	La UGEL cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
21	La UGEL se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	✓		✓		✓		
22	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Willy Gastello Mathews DNI: 09635561

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

14 de 10 de 21 Gastello
Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VI: ATENCIÓN AL USUARIO								
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
1	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL es relevante.	✓		✓		✓		
2	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL contribuye a la solución de sus reclamos.	✓		✓		✓		
3	Percibe que la atención de los colaboradores de la UGEL es oportuna.	✓		✓		✓		
4	Se siente satisfecho con la información que le brindan en la UGEL.	✓		✓		✓		
5	Considera que el personal de la UGEL es idóneo para el puesto.	✓		✓		✓		
6	Ha percibido que el personal de la UGEL cuenta con los conocimientos para darle solución a sus reclamos.	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 2: COMODIDAD								
7	La UGEL cuenta con horarios flexibles de atención al usuario.	✓		✓		✓		
8	El servicio que Brinda la UGEL se ajusta a mis expectativas.	✓		✓		✓		
9	Mis reclamos han sido atendidos a tiempo en la UGEL.	✓		✓		✓		
10	He resuelto mis quejas presentadas a la UGEL con su asesoría.	✓		✓		✓		
11	Considera que la UGEL se esfuerza por resolver sus reclamos en el menor tiempo.	✓		✓		✓		
12	Considero que existe mucha burocracia para absolver un reclamo en la UGEL.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMODIDAD								
13	Ha percibido que en la UGEL hay muchos reclamos de profesores.	✓		✓		✓		
14	Ha percibido que en la UGEL se presentan muchos reclamos de los padres de familia.	✓		✓		✓		
15	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por profesores que realizan una mala labor.	✓		✓		✓		
16	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por realizados por padres de familia inconformes con el servicio de la institución educativa.	✓		✓		✓		
17	Considera que la vía de reclamo virtual es más adecuada y rápida para sus reclamos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg:

Mg. Gastello Mathews Willy

DNI:

09635561

Especialidad del validador:

Mg. en Gestión Pública

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

14 de *10* del 202*1*

Gastello
 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL USUARIO



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: ATENCIÓN AL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL es relevante.	✓		✓		✓		
2	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL contribuye a la solución de sus reclamos.	✓		✓		✓		
3	Percibe que la atención de los colaboradores de la UGEL es oportuna.	✓		✓		✓		
4	Se siente satisfecho con la información que le brindan en la UGEL.	✓		✓		✓		
5	Considera que el personal de la UGEL es idóneo para el puesto.	✓		✓		✓		
6	Ha percibido que el personal de la UGEL cuenta con los conocimientos para darle solución a sus reclamos.	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: COMODIDAD	✓		✓		✓		
7	La UGEL cuenta con horarios flexibles de atención al usuario.	✓		✓		✓		
8	El servicio que Brinda la UGEL se ajusta a mis expectativas.	✓		✓		✓		
9	Mis reclamos han sido atendidos a tiempo en la UGEL.	✓		✓		✓		
10	He resuelto mis quejas presentadas a la UGEL con su asesoría.	✓		✓		✓		
11	Considera que la UGEL se esfuerza por resolver sus reclamos en el menor tiempo.	✓		✓		✓		
12	Considero que existe mucha burocracia para absolver un reclamo en la UGEL.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: COMODIDAD							

13	Ha percibido que en la UGEL hay muchos reclamos de profesores.	✓		✓		✓	
14	Ha percibido que en la UGEL se presentan muchos reclamos de los padres de familia.	✓		✓		✓	
15	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por profesores que realizan una mala labor.	✓		✓		✓	
16 17	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por realizados por padres de familia inconformes con el servicio de la institución educativa.	✓		✓		✓	
18	Considera que la vía de reclamo virtual es más adecuada y rápida para sus reclamos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Carlos Eduardo Quezada Yepes
DNI: 45884461

Especialidad del validador: Gestión Pública 17 de diciembre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La UGEL cuenta con equipos de trabajo modernos.	✓		✓		✓		
2	La UGEL cuenta con un establecimiento cómodo.	✓		✓		✓		
3	El personal de la UGEL tiene una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	Los elementos informativos de la UGEL como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La UGEL cumple con la hora que indica la cita de atención.	✓		✓		✓		
6	Cuando un usuario presenta un problema, la UGEL muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
7	La UGEL realiza bien el servicio desde el primer contacto.	✓		✓		✓		
8	La UGEL concluye su servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	La UGEL se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La UGEL comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en las oficinas para recepcionar sus trámites.	✓		✓		✓		
11	La UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	La UGEL está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		

13	La UGEL nunca está demasiado ocupada para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que hacen con la UGEL.	✓		✓		✓		
16	El personal de la UGEL es amable con los usuarios.	✓		✓		✓		
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal de la UGEL da una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	La UGEL tiene un horario conveniente para los usuarios.	✓		✓				
20	La UGEL cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
21	La UGEL se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	✓		✓		✓		
22	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carlos Eduardo Quezada Yepes
DNI: 45884461

Especialidad del validador: 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

17 de diciembre del 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by the letters '94'.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: ATENCIÓN AL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL es relevante.	✓		✓		✓		
2	Considera que la labor de los colaboradores de la UGEL contribuye a la solución de sus reclamos.	✓		✓		✓		
3	Percibe que la atención de los colaboradores de la UGEL es oportuna.	✓		✓		✓		
4	Se siente satisfecho con la información que le brindan en la UGEL.	✓		✓		✓		
5	Considera que el personal de la UGEL es idóneo para el puesto.	✓		✓		✓		
6	Ha percibido que el personal de la UGEL cuenta con los conocimientos para darle solución a sus reclamos.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
	DIMENSIÓN 2: COMODIDAD							
7	La UGEL cuenta con horarios flexibles de atención al usuario.	✓		✓		✓		
8	El servicio que Brinda la UGEL se ajusta a mis expectativas.	✓		✓		✓		
9	Mis reclamos han sido atendidos a tiempo en la UGEL.	✓		✓		✓		
10	He resuelto mis quejas presentadas a la UGEL con su asesoría.	✓		✓		✓		
11	Considera que la UGEL se esfuerza por resolver sus reclamos en el menor tiempo.	✓		✓		✓		

12	Considero que existe mucha burocracia para absolver un reclamo en la UGEL.	✓		✓	✓	
DIMENSIÓN 2: COMODIDAD						
13	Ha percibido que en la UGEL hay muchos reclamos de profesores.	✓		✓	✓	
14	Ha percibido que en la UGEL se presentan muchos reclamos de los padres de familia.	✓		✓	✓	
15	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por profesores que realizan una mala labor	✓		✓	✓	
16	Ha percibido que los problemas que se presentan en la UGEL son por realizados por padres de familia inconformes con el servicio de la institución educativa.	✓		✓	✓	
17						
18	Considera que la vía de reclamo virtual es más adecuada y rápida para sus reclamos.	✓		✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Roger Vega Puppo**
DNI: 07961076

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

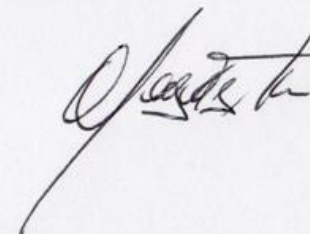
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

05 de enero del 2022



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La UGEL cuenta con equipos de trabajo modernos.	✓		✓		✓		
2	La UGEL cuenta con un establecimiento cómodo.	✓		✓		✓		
3	El personal de la UGEL tiene una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	Los elementos informativos de la UGEL como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La UGEL cumple con la hora que indica la cita de atención.	✓		✓		✓		
6	Cuando un usuario presenta un problema, la UGEL muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
7	La UGEL realiza bien el servicio desde el primer contacto.	✓		✓		✓		
8	La UGEL concluye su servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	La UGEL se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La UGEL comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en las oficinas para recepcionar sus trámites.	✓		✓		✓		
11	La UGEL ofrece un servicio rápido a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	La UGEL está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		

13	La UGEL nunca está demasiado ocupada para responder a las preguntas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso del personal de la UGEL transmite confianza a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que hacen con la UGEL.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	El personal de la UGEL es amable con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	El personal de la UGEL tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal de la UGEL da una atención personalizada a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	La UGEL tiene un horario conveniente para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	La UGEL cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	La UGEL se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	El personal de la UGEL comprende las necesidades específicas de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Roger Vega Puppo
DNI: 07961076

Especialidad del validador: Gestión Pública

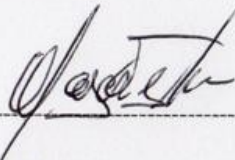
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

05 de enero del 2022



Handwritten signature of Roger Vega Puppo, written in black ink over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

80	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
81	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
84	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	
85	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
86	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	3	4	4	2	
87	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	2	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	5	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
93	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	
94	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3		
95	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5		
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	1	3	1	1	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
100	3	4	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
101	3	2	2	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
102	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
104	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4		
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	
13	5	3	3	5	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	1	1	1	4	1	1	5	3	4	5	2	1	4	3	1	2	5	4	5	5	5	5	2	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	3	3	1	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2		
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	12	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4
13	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	3	4	4	4	4		
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4		
13	5	5	4	4	3	5	4	5	5	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
14	4	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3		
14	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
14	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3		
14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
14	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	4		
14	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	
14	1	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
14	1	1	1	4	3	1	2	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	2	4	2	4	1	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	

17 2	1	2	2	1	1	5	2	2	4	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3			
17 3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
17 4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
17 5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4		
17 6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
17 7	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4			
17 8	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		
17 9	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18 0	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	
18 1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18 2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	1	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	3	2	4
18 3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	4	4	5	4	2	2	4	5	5	4	4	4		
18 4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	5	2	2	4	4	5	4	2	2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2		
18 5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5		
18 6	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
18 7	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	1	
18 8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
18 9	3	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19 0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
19 1	1	2	2	1	1	5	2	2	4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
19 2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19 3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	4

21 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
21 7	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
21 8	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	4	4	5	1	1	3	2	2	4	4	4	4