



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y nivel de satisfacción en docentes de la UGEL  
Contamana, Ucayali - Loreto, 2021

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Piña Peixoto, Alexandra (ORCID: 0000-0002-8857-4089)

**ASESOR:**

Dr. Lip Licham, Antonio (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

Lima – Perú

2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi querido esposo Carlos, por motivarme a superarme diariamente.

A mis queridos hijos Carlos Roberto, Sara Alexandra y Rosa Alejandra, por ser mi motor y motivo de resiliencia.

## **Agradecimiento**

Expreso un especial agradecimiento a Dios por ser mi fortaleza diariamente, a mi querida familia por motivación, a mis padres por inculcarme en valor de la perseverancia y a mis suegros por su apoyo incondicional.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos .....	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV: RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	36

## Índice de tablas

Tabla 1: Población de estudio .....	19
Tabla 2: Muestreo de estudio .....	19
Tabla 3: Validez de los expertos .....	20
Tabla 4: Estadísticos de confiabilidad .....	21
Tabla 5: Nivel de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones .....	23
Tabla 6: nivel de satisfacción en docentes .....	24
Tabla 7: Prueba de normalidad .....	25
Tabla 8: Rho de spearman General .....	25
Tabla 9: Rho spearman específica 1 .....	26
Tabla 10: Matriz de consistencia .....	38
Tabla 11: Variable: Calidad de atención.....	49
Tabla 12: Variable: Calidad de atención en el servicio .....	50
Tabla 13: Escala valorativa .....	50
Tabla 14: Variable: Calidad de atención.....	52
Tabla 15: Variable: Calidad de atención en el servicio .....	52
Tabla 16: Escala valorativa .....	53

## **Índice de figuras y gráficos**

Figura 1: Nivel de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.....	23
Figura 2: Nivel de satisfacción en docentes .....	24

## Resumen

El estudio titulado “Calidad de servicio y nivel de satisfacción en docentes de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, bajo un método hipotético deductivo, la población fueron 100 docentes de la UGEL y se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Mediante los resultados obtenidos, se obtuvieron los valores de ,704 y ,000. Con lo cual se puede inferir que existe relación directa positiva media entre las variables analizadas y se tiene que rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

**Palabras clave:** Calidad, Servicio, Satisfacción, Docentes, UGEL

### **Abstract**

The study entitled "Quality of service and level of satisfaction in teachers at UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021". Its general objective was to determine the relationship between the quality of service and the level of satisfaction of the teachers at UGEL Contamana, Ucayali - Loreto. The work was carried out under a quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental cross-sectional design, of a descriptive correlational level, under a hypothetical deductive method, the population was 100 UGEL teachers and a non-probabilistic sampling was used for convenience. the survey as a technique and the questionnaire as an instrument. Through the results obtained, the values of .704 and .000 were obtained. With which it can be inferred that there is a direct positive average relationship between the variables analyzed and the null hypothesis has to be rejected and the alternate one accepted.

**Keywords:** Quality, Service, Satisfaction, Teachers, UGEL



## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial e institucional de la gestión pública y privada en el mundo se desarrollaron una serie de estudios enfocados en la mejora de la calidad y satisfacción en el usuario final, adoptándose diversos modelos y metodologías para lograr estar acorde con los estándares que se exigen en los procesos. En las instituciones de la educación, Surdez-Pérez, Sandoval, & Clara Luz (2018) sostuvieron que las instituciones que participan en la gestión educativa deben valorar la satisfacción y que contribuya a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad del sistema educativo.

En el contexto de América Latina, Sánchez (2020) indicó que actualmente las instituciones públicas han ejecutado un interesante esfuerzo para actualizar e innovar su infraestructura, ordenar, y mejorar las instituciones públicas educativas enfocadas en la mejora de calidad en el servicio que se entrega y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios con la ayuda de la implementación de sistemas en la gestión de la administración educativa.

En el caso peruano, la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) es la instancia más cercana hacia las instituciones educativas (IE), se encuentra bajo la administración de las Direcciones Regionales de Educación (DRE), y tienen que cumplir responsabilidades, la distribución de materiales educativos, tanto que llegue de manera oportuna como en números suficientes, también son responsables de dar seguimiento a los docentes y aseguramiento de la permanencia de dicho docente a lo largo del año lectivo, son responsables de monitorear y acompañar a las IE tanto del lado pedagógico como de la infraestructura, así mismo de atender los tramites que llegan a las UGELs y en el menor tiempo posible, hay una gran brecha por mejorar. (Minedu, 2021).

Asimismo, si bien los gestores de la UGEL han ido mejorando en la contratación de docentes, desde el inicio del año escolar, ha sido notoria su ausencia de las escuelas por diversos motivos como por ejemplo: algunos docentes contratados renunciaron y las UGELs tuvieron que buscar un remplazo lo cual les tomó el tiempo necesario para poder cubrir esa plaza ausente, diversos docentes solicitan

licencias no menores de un mes, lo cual dificultó a la UGEL en buscar un remplazo, la UGEL está constantemente en ver ya sea en el área rural o urbana para que los alumnos y alumnas no pierdan las horas lectivas escolares.

En el rol supervisor de la UGEL ha sido notorio que durante estos últimos años las IE no han recibido las visitas de sus encargados, uno de los factores han sido las sobrecargadas tareas administrativas, esto en parte por el fuerte volumen de trámite que llegan a las oficinas de la UGEL. Debido a la amplia cantidad de trámites que realizan, los padres, docentes, directores de las IE las UGELs se han visto sobrecargadas, pero además demoran para resolver las gestiones; como indicador se contabilizó que en Lima Metropolitana se recibieron más de 660,000 trámites que significó esta cantidad en las siete UGELs de Lima Metropolitana, eso denotó que es una carga enorme que tiene que ver con la UGEL de la manera más rápida y poder mejorar estos servicios se buscan que los niños y niñas mejoren su rendimiento escolar, horas lectivas, sus materiales y sus docentes. (Ugel.gob, 2021).

Los resultados que la UGEL debió cumplir han sido la reducción del tiempo de espera y acelerar los trámites, esto es importante porque cuanto menos tiempo se invierta en trámites internos, los funcionarios tendrán mayor disponibilidad para visitar a las escuelas y verificar si realmente los niños y niñas están recibiendo sus materiales, clases y los docentes tendrán menos excusas para visitar a las UGELs. Por otro lado, es necesario que el gobierno regional y sus instancias coordinen de manera mejor con el Ministerio de Educación (MINEDU), para que la UGEL pueda cumplir todos estos servicios de calidad, existen problemas que resolver. Para eso el MINEDU ha seguido ciertas líneas de intervención que van permitieron que las UGELs puedan mejorar.

El MINEDU trató de introducir algunas herramientas sobre el control logístico, la distribución de materiales y la asistencia docente, así mismo las UGELs tengan mejores herramientas informáticas para poder resolver mejor el material, tener un control logístico, lo que distribuyen, saber lo que necesitan las escuelas y tener un mayor control de la asistencia docente y actuar rápidamente cuando las I.E. y niñas o niños no tengan un docente ya sea por renuncia o licencia, etc. Las UGELs

necesitaron incrementar su personal que es insuficiente, además el personal que tiene la UGEL necesitó capacitarse, incrementar, cualificar el personal pedagógico y administrativo que trabaja en la UGEL, también las mejoras en el sistema de atención al usuario, y la resolución de trámites.

La UGEL de Contamana, que pertenece a la provincia de Ucayali, donde habitan 17 429 pobladores cuenta con sistema de trámite documentario, la resolución de trámite dura muchos días, meses y años se encuentra que los archivos y legados de los docentes están en pésimas condiciones, es decir, hay conexión a internet pero es deficiente y eso hace que el sistema de trámite documentario demore cada vez más, también las condiciones mínimas que debe tener una UGEL para desempeñarse deben contar con una buena infraestructura, no cuentan con servicios de equipos necesarios para realizar sus trabajos y, entonces, tienen la necesidad de tener una inversión para mejorar tanto sus locales como sus equipos con los cuales brindan un servicio, distribución de materiales, capacitación docente. Se desarrolló de manera compartida en distintos niveles de gobierno, por lo tanto, cae la responsabilidad en el nivel de gobierno, hay responsabilidades que debe de realizar el MINEDU, DREL, UGEL y la Institución Educativa, cada uno ha requerido de mayor coordinación para mejorar, así también como la articulación y coordinación entre niveles de gobierno que sean capaces de brindar un servicio de calidad y atención al usuario.

De acuerdo con la realidad problemática encontrada es que se formuló como problema general, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto?; y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de seguridad, de empatía y de aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto?

En cuanto a la justificación teórica, la investigación ayudó a ampliar los conocimientos de las variables y dimensiones de la calidad de servicio, ya que se recuperó información de múltiples fuentes actuales. La justificación metodológica cumplió con los objetivos de este estudio, se aplicó un instrumento de medición, cuestionario, modelo, SERVQUAL, que buscó conocer la relación que existe entre

la calidad de servicio con la satisfacción del usuario. La justificación práctica permitió establecer que la adecuada gestión de los funcionarios de la UGEL Contamana impactaría en la mejora de la satisfacción de los usuarios que acuden a la realización de sus trámites, en efecto, los recursos humanos y económicos también se mejorarían.

El objetivo general de estudio ha sido, determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, y como objetivos específicos: Determinar si existe relación entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de seguridad, de empatía y de aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto.

Se planteó como hipótesis general, existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto; del mismo modo se plantearon como y como hipótesis específicas: Existe relación entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de seguridad, de empatía y de aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto.

## II. MARCO TEÓRICO

En estudios referenciales, respecto a investigaciones internacionales se ha considerado a Pérez (2018) en su investigación sobre el nivel de satisfacción de los docentes en relación a la calidad percibida en siete IEs adventistas de Colombia, se obtuvo en un resultado que indican la existencia de la relación significativa, entre el nivel de satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio, del padre de familia ( $r = .501$ ,  $p = .021$ ) donde se obtuvo una correlación positiva significativa entre el nivel de satisfacción del docente y la escala de beneficios laborales ( $r = .286$ ,  $p = .001$ ); asimismo, Peña herrera, Cárdenas, & Cedillo (2015) en su investigación sobre la Percepción de la calidad de vida laboral de los maestros universitarios y llegaron a la conclusión de que el compromiso institucional se reflejó en el apoyo que dan los directivos en la realización de sus trabajo, el ser creativos demostró la predisposición que crea efectos y mejoras en los resultados, además reflejó la satisfacción, aunque existe el descontento al final de la jornada, que se pudo establecer estrategias para que los maestros mejoren ese aspecto.

Arévalo & Gil (2017) en su investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de los maestros de la universidad de Cundinamarca, tuvo como objetivo, identificar la relación entre sus variables, donde se obtuvo el resultado que el nivel de motivación de los docentes ha sido bajo, el 45% de docentes indicaron que tienen desganado e incertidumbre; con respecto al programa de psicología es el único programa con un 80% de satisfacción moderado y 13.33% alto. Con respecto al logro solo el 13.33% tuvo satisfacción; también, Pilatasig (2020) en su tesis titulada satisfacción laboral de los docentes del IEE Juan Pablo II, en Esmeraldas, tuvo como objetivo valorar la satisfacción laboral del docente, se obtuvo los siguientes resultados: el 38% de ellos se encontró en desacuerdo moderadamente sobre sus sueldos, con respecto a la promoción del docente, el 67% indicó estar en el rango de ligero a completamente en desacuerdo ya que debido al medio laboral, el docente no tiene muchas oportunidades de ascender a un puesto, ya que no hay muchos niveles jerárquicos aparte del vicerrectorado y el rectorado; finalmente el grado de satisfacción laboral fue de medio a alto, obteniéndose un 61%, en las dimensiones

supervisión, comunicación, compañeros y naturaleza del trabajo tuvieron el mayor nivel de satisfacción.

Por último, Rivera (2019) en su tesis sobre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente obtuvieron el resultado de la tendencia hacia la percepción de la calidad del servicio, la cual se manifestó como inferior con respecto a las expectativas del cliente. Lo más relevante se observó en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta obteniéndose un resultado negativo, ya que las brechas negativas son altas, por lo tanto, se debió establecer estrategias de servicio enfocadas en clientes exportadores.

Con respecto a las investigaciones nacionales, el estudio de Nobarrio (2018) tuvo como objetivo conocer cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de la educación profesional en alumnos de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Esta investigación concluye en que el nivel de satisfacción del estudiante, con respecto a la calidad del servicio educativo es considera satisfecho, con lo que se puede percibir que cubren sus expectativas; asimismo, con respecto a la formación profesionales se considera satisfecho, en la variable no disminuye la calidad de servicio se considera satisfecho lo que hay una buena gestión de los servicios educativos. Por otro lado, con respecto a la docencia de teoría, de taller, monitor de empresa, el nivel de satisfacción es ligeramente "satisfecho".

Además, Paucar (2019) en su investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la UGEL 01 de SJM, tuvo como conclusión que existe relación entre ambas variables, ya que se obtuvo el R de Pearson de 0.7145, por lo tanto la relación es alta, con respecto a la calidad del servicio, el resultado es bueno, ya que el 69% indica que es buena y el 2% indica que es muy buena. Por otro lado, en la variable nivel de satisfacción del usuario, es positivo, ya que el 76% indica estar satisfecho y el 8% indica que está muy satisfecho.

Asimismo, en el estudio de Astete (2018) el objetivo fue determinar si existe relación entre la variable calidad de servicios educativa con la variable satisfacción del

alumnado de la carrera de contabilidad de la UAP del Cusco. La conclusión fue que con respecto a la reputación de la Institución tiene relación con la calidad del servicio de acuerdo a la respuesta del 32.5% de alumnos que indican estar satisfechos con la calidad del servicio. Con respecto al involucramiento, el 43.6% indica que hay una buena relación con los docentes.

Por otro lado, Cahuana (2016) planteo su investigación con el objetivo de establecer la relación de las variables calidad del servicio y la satisfacción en los alumnos de la UNMSM, obteniéndose las siguientes conclusiones, que la calidad del servicio tiene relación con un p valor de 0,000, lo que es menor al 5%; observándose que tiene relación directa con la satisfacción del alumnado, con una correlación superior del  $r = 0,607$ ; asimismo, tiene relación con el área de Bienestar Universitario con un p value de 0,000, < al 5%; observándose que tiene relación con la satisfacción del estudiante. Estos hallazgos tienen la concordancia a que muchos alumnos provienen de colegios estatales, quienes desean mayor atención de los servicios de bienestar de la universidad.

En la misma línea, Wellington (2019) su objetivo de investigación fue determinar cómo la gestión de la calidad en el sector educativo de la región de Los Ríos afectó la satisfacción de los usuarios durante el período 2014-2016, llegando a la conclusión de que la planificación de la gestión de la calidad sí tiene un impacto en la satisfacción de los usuarios de la educación regional en el Departamento de Los Ríos. de la Provincia. De la misma manera, Pastor y otros, (2021), el propósito de su investigación es calcular el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de SJM UGEL 1. Mediante el proceso de consulta y registro de datos, se concluye que el nivel de calidad tiene una alta correlación con la satisfacción del estudiante, y la  $r$  de Pearson es igual a 0,7145. Por lo tanto, el nivel de calidad tiene una correlación positiva y el nivel de calidad es mayor porque 76 % de estudiantes satisfechos.

Toribio t. al. 2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre satisfacción laboral y calidad docente de las IEP de primaria en la Red 6 y red 7 de la DREC. La conclusión es que existe relación positiva y alta con un ( $Rho 0.733$ ) entre las variables satisfacción laboral y planificación pedagógica,

asimismo, existe relación positiva ( $\rho$  0.682) entre satisfacción laboral y gestión de la enseñanza-aprendizaje, finalmente existe relación positiva ( $\rho$  0.687) entre satisfacción laboral y gestión comunitaria.

Encalada (2021) realizó su investigación con el objetivo de realizar un análisis de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del docente de la Derrama Magisterial. Se concluye que, mediante los resultados, podemos confirmar que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del docente, pues la correlación Pearson fue de 0.896, lo que indica que al aumentar la calidad se incrementa la satisfacción  $p$   $0.000 < 0.05$ , y con correlación Pearson de .727, se observa la existencia de una correlación directa entre moderada y fuerte entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción.

En relación con las bases teóricas, la calidad del servicio, es difícil definirlo, ya que despertó un debate en la literatura, por la dificultad para definirlo como para medirlo, sin que haya consenso. (Wisniewski, 2019). Además, se caracterizan de forma única en contraste con lo que puede percibirse por la naturaleza de la administración; Para esta explicación, muy bien se puede caracterizar de manera típica, como la proporción del monto que satisface las necesidades o supuestos del cliente. (Lewis y Mitchell, 2018) o, como lo indican Parasuraman, Zeithaml y Berry (2017), la naturaleza de la administración, los supuestos en el apoyo al cliente o la impresión de la administración. En la remota posibilidad de que tenga mejores estándares de ejecución, entonces, en ese momento, puede ver una calidad más baja y el resultado será la decepción del cliente.

Al comprender la importancia creciente de la calidad de la administración para competir en los aspectos de ayuda del ítem expandido, diferentes investigadores han analizado los problemas de estimación y supervisión de la calidad de la administración (Baker y Lamb, 2011); sin embargo, la naturaleza de la ayuda es más difícil de cuantificar que la naturaleza de los productos (Grönroos, 2007), debido al carácter teórico de las administraciones. En consecuencia, las organizaciones piensan que es más difícil ver cómo los clientes ven los beneficios y evalúan la calidad de la administración (Zeithaml, 2019). Como lo indican Lewis y Booms (2018), sostienen que la calidad de la ayuda es la proporción de cumplir



con los supuestos del cliente, de forma continua. Parasuraman et al. (1985, 1988) además impartió la percepción con (Baca, 2021), al expresar: "Visión del resultado de la calidad de la administración a partir de un examen de los supuestos del comprador con ejecución de asistencia real".

Para mostrar lo anterior, Parasuraman et al (2017), propusieron la escala Servqual para cuantificar la calidad de la administración, mientras que Cronin y Taylor (2018), resumieron cuatro modelos de estimación diversos para la calidad de la administración: Servqual, Servperf, Servqual ponderado y Sevperf ponderado. No obstante, Servperf fue visto como impresionante de cuatro modelos. A lo largo del largo plazo, la calidad ha comenzado a asumir un papel importante en las asociaciones, y esto se ha convertido en una técnica para configurar sistemas de progreso en el grado de intensidad empresarial. En esta línea, existen diferentes ideas relacionadas con la gestión de la calidad, para lo cual Sánchez (2014) afirma que:

La administración de la calidad es una estrategia con una progresión de trámites solicitados, estos ejercicios son realizados por un grupo de partes (activos, procesos, manuales, archivos, construcción autorizada y metodologías); Para cumplir con la naturaleza del artículo o administración, se le da al cliente la preparación, control y mejora de los componentes de la asociación que influyen en la lealtad del consumidor y los resultados esperados por la asociación. (pág.17)

Adicionalmente, Tarí y García (2009) sostuvieron igualmente que la calidad es la administración que busca la mejora constante y el apoyo de sus capacidades. Por otra parte, James (1977) sostuvo que "la calidad es una teoría de la administración creada por una dirección viable, visualiza un ciclo relativo a la obligación con el desarrollo y la permanencia de la asociación", en otras palabras, que ha visto una actividad útil para trabajar en la naturaleza de la organización en general.

Además, Lepeley (2001) cree que la calidad es una asociación y un marco de administración que depende del estándar de hacer las cosas bien. No obstante, suponga que cuando algo progresa admirablemente, la confiabilidad de los RR.HH. asociada con la interacción de la creación es tan significativa como la viabilidad de

la administración, para dirigir adecuadamente la responsabilidad de la organización para que sea más probable que cumpla con los requisitos de la organización. Por otra parte, Alpizar (2010) refirió que la calidad es responsabilidad de toda la asociación, para que la gestión de la calidad sea próspera y eficaz debe ser reconocida por todas las personas de la asociación. Además, Pola (1988) expresó que la calidad es una progresión de actividades orientadas a ordenar, armar y controlar la capacidad de calidad de una organización.

El componente de la calidad de la administración es un modelo de estimación de la calidad de ayuda. Generalmente es utilizado el modelo SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (2017). Como la técnica más utilizada para evaluar la naturaleza de la asistencia, Servqual analiza las suposiciones de los clientes antes de llegar a la ayuda y sus discernimientos sobre la ayuda genuina brindada. (González, 2021).

El modelo Servqual se obtiene de una investigación dirigida por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985. Los 10 elementos subyacentes de la calidad de la administración son confiabilidad, capacidad de respuesta, límite, acceso, amabilidad, correspondencia, validez, seguridad y comprensión / información sobre el cliente sustancial. Por lo tanto, Zeithaml (2019) probó factores y los redujo a cinco elementos, que incluyen calidad sustancial, confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza (correspondencia conjunta, validez, seguridad, habilidad y cortesía) y simpatía (acuerdo e información consolidados sobre clientes y apertura).

Sobre el aspecto 1. Fiabilidad. La confiabilidad muestra la capacidad de brindar asistencia exacta, ideal y válida (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2017). Esto requiere coherencia en la transmisión de la asistencia, con respecto a las responsabilidades y el cumplimiento de las responsabilidades con los clientes.

Conectado con el aspecto 2. Conciencia. Este estándar estima la capacidad para determinar problemas rápidamente, manejar con éxito las protestas de los clientes y el entusiasmo por ayudar a los clientes, así como la capacidad para satisfacer sus necesidades. En general, la capacidad de respuesta es el aporte del banco a las necesidades del cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2017).

Aspecto 3. Seguridad: este componente produce validez y confianza en los clientes a través de administraciones competentes, asombrosa información especializada, comportamiento amable y excelente correspondencia, y hace que los clientes confíen en la naturaleza de las administraciones de marcas. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2017).

Aspectos 4. Simpatía. Este es el pensamiento y la mejor base para los clientes, haciendo que se sientan como visitantes de la organización y sean buscados en cualquier momento y lugar. Los elementos humanos son la base de este logro. Cuanto más piensa una asociación en sus clientes, más profunda es su disposición (Perea Moscoso y Espinoza Tacuri, 2018).

Aspecto 5. Calidad sustancial. Los recursos inconfundibles son imágenes de oficinas bancarias, equipo, hardware, perspectivas representativas, materiales, manuales y marcos de datos (Parasuman, Zeithaml y Berry, 1985). Es decir, recursos inconfundibles aluden al efecto que tienen las oficinas, el equipo, el profesorado y los materiales de correspondencia en los clientes (Rodríguez, 2016). Cronin y Taylor (2018), alude al marco, oficinas, clima y presencia de la organización. Este componente asume una parte vital en la asociación ya que es la imagen principal que obtiene el cliente y antes de eso, el cliente ideal. es producido.

El entorno y / o el lugar de trabajo, también llamado escenario de la administración influye directamente en los representantes y clientes de manera real, mental, sociológica, intelectual e interna (Sureshchandar, 2001).

Comparable a la Variable 2, conocer el grado de lealtad del consumidor es fundamental en las asociaciones, ya que un cliente satisfecho será responsable de enviar su experiencia a otros, que pueden jugar posiblemente en apoyo de la organización. En consecuencia, hay algunas definiciones con respecto a este término que se mencionan a continuación:

Kotler (2001), sostiene que la lealtad del consumidor se establece en el "nivel del estado de un individuo, que se adquiere al contrastar la presentación o las

consecuencias del artículo, es decir, las suposiciones de los individuos sobre sus artículos".

Adicionalmente, Cruz (2016), atestigua que la lealtad del consumidor es "la reacción del reconocimiento del comprador. Al fin y al cabo, es la valoración del cliente de un artículo o administración dependiente de la satisfacción de sus supuestos".

Asimismo, Oliver (1997) al que se refiere Moliner (2003), plantea que "la idea de plenitud proviene etimológicamente del latín que significa" suficiente (satis) hacer (facere) "; en definitiva, se relaciona con la necesidad del cliente o del cliente "(pág. 31). Esta fuente demuestra que el cumplimiento implica cumplir o superar los supuestos del cliente.

Por otra parte, Kotler y Keller (2006), referidos por Alpizar y Hernández (2015), caracterizaron la lealtad del consumidor como "una sensación de alegría o desilusión que resulta de mirar la experiencia del artículo (o los resultados normales) con el pasado supuestos de beneficios ". Como indican Tsai, Chang y Tsai (2010), la lealtad del consumidor es una inclinación abstracta buena o negativa que surge debido a una correlación entre el supuesto de preutilización y la visión de posutilización.

Chiesa (2009) muestra que la fidelización del consumidor es consecuencia de sus supuestos sobre los artículos o administraciones que le interesan antes de pactar con la organización. La lealtad del consumidor se ve directamente impactada por las propiedades de los artículos o administraciones dadas por la asociación, a pesar de que existen ciertas prácticas salvajes, como las necesidades y condiciones individuales. Adicionalmente existen factores que se pueden controlar y dominar, como los trabajadores, el gran ambiente y la correspondencia, para que hacia el final del contacto, el cliente esté contento con lo devorado y / o obtenido.

La norma ISO 9000 (2016) caracteriza la lealtad del consumidor como la impresión del cliente de cuán bien se satisfacen sus necesidades; cumplir o superar sus suposiciones. Thompson (2006), los datos detallados son solo el grado de condición mental de un individuo que se adquiere al contrastar la exhibición

aparente de un artículo o administración con los supuestos para ello. Del mismo modo, los fundamentos se centran en un par de cosas: las suposiciones del cliente inicial para las asignaciones de elementos y la impresión del cliente de la ejecución del elemento en comparación con estas suposiciones.

Hay muchas variables que influyen en la lealtad del consumidor: personal bien dispuesto, personal amable, personal competente, personal complaciente, cobro exacto, cobro a tiempo, evaluación seria, naturaleza de la administración, gran incentivo para el efectivo, claridad en el cobro y la administración. Rápidos (Hokanson, 1995).

Para lograr la lealtad del consumidor, ante todo, la organización debe comprender y satisfacer las necesidades y deseos del cliente (La Barbera y Mazursky, 1983). Como indica Kotler (2000), los requisitos del huésped aclaran el sentimiento de dificultad del huésped. Simultáneamente, los deseos del cliente aluden al tipo de necesidades humanas, ya que están dictadas por la cultura y el carácter individual.

Singh, H. (2006) muestra que la lealtad del consumidor impacta de manera enfática y directa en la productividad de una asociación. Hoyer y MacInnis (2001) notaron que los clientes satisfechos son el refuerzo de cualquier negocio eficaz, ya que la lealtad del consumidor impulsa compras repetidas, confiabilidad de la marca y técnicas informales. Tarde o temprano, debería pensar en los resultados de la decepción del cliente. Además, la lealtad del consumidor influye de manera decidida y directa en la devoción y el mantenimiento del cliente.

Anderson et al (2018) también impartieron su conocimiento con una afirmación: "El cumplimiento está enfáticamente conectado con las expectativas de recompra, la probabilidad de sugerir un artículo o administración, confiabilidad y productividad". Claramente, la devoción del cliente crea un mantenimiento del cliente para recomprar o utilizar los artículos y las administraciones que ofrecen las organizaciones.

En cuanto a la Dimensión 1. Considerada, alude a las ventajas que los clientes aceptan que obtendrán con posterioridad a la obtención de artículos o

administraciones. Por lo tanto, este es el resultado que ven los clientes después de comprar u obtener un artículo o una administración.

La ejecución vista tiene los atributos que la acompañan:

No lo controla la organización, lo termina el cliente.

Es la secuela de lo que el cliente obtiene con el artículo o la administración.

Es como lo indica el discernimiento del cliente, no realmente.

Puede cambiar según las evaluaciones de diferentes clientes o clientes.

Es el resultado del estado o temperamento entusiasta del cliente y sus ideas. La ejecución vista se puede encontrar después de un examen cuidadoso que comienza y termina con el cliente. (Thompson, 2016, pág.36).

Aspecto 2. Supuestos del cliente. Esencialmente, son los deseos de los clientes cuando obtienen mano de obra y productos. Como planteó Thompson (2016), las suposiciones del cliente se deben al menos a una de las cuatro circunstancias que la acompañan: la obligación de la organización con las características o ventajas del artículo o la administración, que se obtiene de la experiencia de compras pasadas, de un extraño, como asociados, compañeros, familiares, colegas, etc.

Thompson (2006) planteó que las empresas deben pensar en los supuestos de los clientes, ya que, en tal caso, los supuestos son bajos, es difícil atraer un número adecuado de clientes; sin embargo, suponiendo que sean altos, los clientes o los clientes no se cumplirán después de recibir el artículo o la administración.

Independientemente, es vital filtrar las suposiciones del cliente de forma intermitente para decidir lo que las acompaña: en el caso de que estén dentro del alcance que la organización puede brindar, asumiendo que están en un nivel similar, ¿están por debajo o por encima de las suposiciones creadas por los contendientes y asumiendo se corresponden con los clientes La suposición general es la necesidad de comprar.

Dimensión 3. Cumplimiento del cliente significa que después de comprar u obtener un producto o servicio, el cliente experimenta uno de los siguientes niveles de satisfacción: Insatisfacción, porque las expectativas de desempeño no cumplen con las expectativas del cliente, en términos de satisfacción, significa percepción de desempeño El producto o servicio cumple los objetivos del cliente y el cliente es complaciente cuando cumple con sus expectativas.

Thompson (2006) considera que la satisfacción del cliente puede conocer la lealtad a la marca o a la empresa, por ejemplo: los clientes insatisfechos cambiarán inmediatamente de marca o proveedor (la misma empresa limita la deslealtad).

Por su parte, los clientes satisfechos se mantendrán fieles, sin embargo, hasta que se encuentren otros proveedores con mejores ofertas (fidelidad condicional). En cambio, los clientes satisfechos serán leales a una marca o proveedor porque sienten una afinidad emocional mucho más allá de la simple preferencia racional (lealtad incondicional) (Thompson, 2006).

### III. METODOLOGÍA

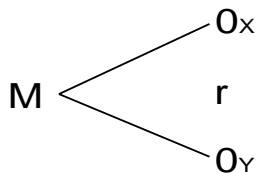
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo aplicada, de acuerdo con Ñaupas et. al. (2018), refiere que, estos tipos de estudios se basan en emplear instrumentos de recolección de datos y se realiza un análisis de diferentes autores teóricos.

#### Diseño

La investigación se sitúa en un diseño No Experimental, Transversal – de alcance Correlacional.

En el diagrama se puede apreciar el diseño:



La descripción es como se denota:

m: Unidad de análisis o muestreo de investigación.

01: Observación que se explica en la Variable 1

02: Observación que se explica en la Variable 2.

r. coeficiente de correlación

#### 3.2 Variables y operacionalización

La operacionalización de las variables se realizar especificando la metodología relacionada al sistema de variables, precisando las dimensiones e indicadores.



## **Variable 1. Calidad de servicio**

### **Definición conceptual:**

Refiere a la atención directa que brinda el funcionario de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto y frente a ello se toman en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los cinco elementos han sido tomados del Servqual para medir el nivel de calidad de servicio.

### **Definición operacional.**

La atención al docente en la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto se flexibiliza en la medida que la rápida atención al docente permita cumplir las expectativas de los usuarios que acuden a la sede de la UGEL, se ha podido determinar elementos como la buena imagen del personal, información que se entregue de manera precisa y clara hacia el docente. En cuanto a la fiabilidad de la gestión se necesita desarrollar con rapidez la atención en caja y la plataforma de atención. Otro de los aspectos que son determinantes en el proceso de atención al docente se enfoca en la rapidez de los trámites que se realizan bajo solicitud de los docentes tal es el caso de las resoluciones directorales, evaluación de servicios adicionales que se brinda en la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto.

Rangos y Niveles: Bajo, medio, alto, que según Hernández et al (2016), es el análisis factorial que establece percentiles en niveles de 30 y 70 que determinan las siguientes escalas.

Bajo (de 15 a 22)

Medio (de 23 a 32).

Alto (de 33 a 55)

## **Variable 2. Nivel de satisfacción**

### **Definición conceptual**

Se justifica en la gestión de la calidad. Los docentes que son los usuarios directos del proceso de atención, requieren que se cumplan las necesidades y expectativas esperadas. El docente requiere que las especificaciones determinadas por a la misma empresa, pero, será el cliente quien tome la decisión y califique la aceptación del servicio (Ariza, 2020)

### **Definición operacional.**

Es la actitud del docente hacia lo que solicita el docente cuando acude a la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto a solicitar algún servicio de gestión administrativa. Por lo tanto, el docente se siente satisfecho en la medida que se les brinde soluciones a las quejas, el servicio esperado, persona con conocimientos que puedan atender a las expectativas de los docentes que acuden a la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto; en cuanto a la calidad técnica percibida es necesario establecer mejoras en el servicio, y la conformidad de los mismos. También es necesario conocer la confianza que transmite el funcionario de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto. También las expectativas del servicio se engloban en la adaptación del servicio, atención personalizada y contar con personal que técnicamente se encuentre preparado. Niveles y rangos: Bajo, medio, alto, de igual forma que a acuerdo con Hernández et al (2016), determinando las siguientes escalas.

Bajo (de 35 a 55)

Medio (de 56 a 80).

Alto (de 81 a 109)

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

La población contemplada para el tema de estudio es el personal docente y no docente que acude a la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto a realizar trámites de gestión administrativa relacionada con las instituciones públicas donde laboran,

estados de cuenta de sus remuneraciones, trámites de beneficios sociales, entre otros relacionados al personal docente.

Tabla 1:  
*Población de estudio*

USUARIOS	CANTIDAD
Docentes nombrados	40
Docentes contratados	60
Personal no docente	40
TOTAL	140

De acuerdo a Tamayo & Tamayo (2017), “es una parte que se toma de una población con características homogéneas que representan al todo de acuerdo a criterios propios para la investigación”.

Se ha determinado un muestreo no probabilístico, intencional y por conveniencia de la siguiente manera:

Tabla 2:  
*Muestreo de estudio*

USUARIOS	CANTIDAD
Docentes nombrados	30
Docentes contratados	50
Personal no docente	20
TOTAL	100

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

La técnica para utilizar fue la encuesta, que se aplicó a una cantidad de funcionarios llamada muestra representativa.

El instrumento para medir cada variable fue un cuestionario adaptado, de tipo Escala de Likert y construida en base a dimensiones e indicadores.

Para la variable calidad del servicio de atención al docente en la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021, consta de 30 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable; considerándose 5 ítems por cada dimensión de la variable, que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; mientras que para la variable nivel de satisfacción, en la atención en docentes en la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021, consta de 18 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable: valor percibido, calidad funcional percibida y calidad técnica percibida; considerando 6 ítems por cada dimensión.

Las fichas técnicas de los instrumentos se encuentran en anexos.

La verificación de cada instrumento se realiza mediante un procedimiento de juicio de expertos, y se solicita la opinión de dos docentes acreditados en la Universidad Cesar Vallejo para que el instrumento cumpla con las condiciones necesarias para su confiabilidad, tales como contenido, consistencia y estructura.

Tabla 3:  
*Validez de los expertos*

N°	Docente experto	Opinión de aplicabilidad
1	Dr. Cruz Antonio Lip Licham	Aplicable
2	Mg. María Ysabel Flores Aroni	Aplicable
3	Mg: Valles Medina Velu Marianela	Aplicable
4	Dr. Edwin Alberto, Martínez López	Aplicable

En cuanto a la confiabilidad. Carrasco (2014), sostiene que es la “cualidad del instrumento de obtener los mismos resultados, si se aplica una o más veces a la misma muestra en diferentes periodos de tiempo”, para esto se aplicó la prueba Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS V25, que es un indicador frecuente de análisis. Los resultados pueden observarse en la siguiente tabla:

Tabla 4:  
*Estadísticos de confiabilidad*

Variable y/o dimensión	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Calidad de servicio al docente	36	0.894
Satisfacción del docente	18	0.852

### **3.5 Procedimientos**

Para el desarrollo de la presente investigación, se aplicaron los cuestionarios a las unidades de estudio, de quienes previamente se tuvo un consentimiento informado; los datos obtenidos se procesaron en tablas de tabulación y con el uso de estadísticos, lo que permitió tener resultados que se plasmaron en forma descriptiva e inferencial.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La primera etapa se lleva a cabo con el apoyo del programa Microsoft Excel 2017, el cual tabulará y organizará los datos recolectados para preparar registros de bases de datos que permitan su descripción, y desarrollar tablas y gráficos con la frecuencia necesaria. resultados obtenidos; la segunda etapa utiliza el software SPSS versión 25; a partir de los datos enumerados anteriormente, se calcula la relación entre las variables mediante la prueba de correlación de Spearman, debido a que las variables son de naturaleza cualitativa y ordenada.

La relación entre estas dos variables debe medirse al menos en una escala ordenada, de modo que la muestra de investigación se pueda colocar en una serie ordenada. La diferencia "d" nos permite comprender la estrecha relación entre la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos es perfecta, cada "d" debe ser cero. Cuanto mayor sea la "d", menos perfecta será la correlación entre las dos variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio se realizó de acuerdo con la ética profesional empleando conceptos basados en teóricos de libros, artículos y tesis, para afianzar la veracidad del estudio realizado en la UGEL, Contamana. Por otro lado, se empleó el programa del "Turnitin" para corroborar autenticidad investigación, ya que la ética es un valor

que todo profesional debe reflejar a lo largo de su carrera. Finalmente, se pudo elaborar el estudio conforme al APA, para tener la mejor redacción de las citas evitando cualquier acto de plagio, respetando los derechos de autor o propiedad intelectual, que trataron sobre las variables.

## IV: RESULTADOS

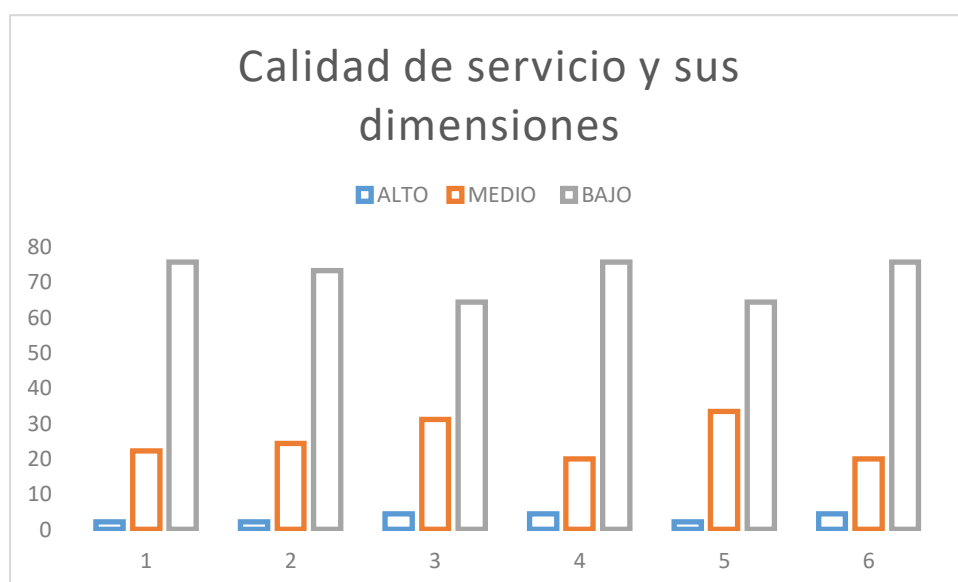
### Análisis descriptivo

#### Variable: Calidad de servicio

Tabla 5:  
Nivel de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones

	CS	D1	D2	D3	D4	D5
	%	%	%	%	%	%
ALTO	2.2	2.2	4.4	4.4	2.2	4.4
MEDIO	22.2	24.4	31.1	20	33.4	20
BAJO	75.6	73.3	64.4	75.6	64.4	75.6

Figura 1: Nivel de la variable calidad de servicio y sus dimensiones



Como se observa, el nivel de calidad de servicio dentro de la empresa es baja con un 76%, seguido de un 22% que indican que es medio y un 2% que indican que es alto. De la dimensión fiabilidad, se tiene que el 73% refieren que es baja, el 24% refieren que es medio y el 2% es alto. Así mismo, la dimensión capacidad de respuesta, se tiene que el 64% mencionan que es baja, el 31% mencionan que es medio y el 4% es alto. De igual manera la dimensión seguridad, el 76% mencionan que es alto, el 20% mencionan que es medio y el 4% es alto. No obstante, la dimensión empatía, el 64% menciona que es alto, el 33% es medio y el 2% es alto.

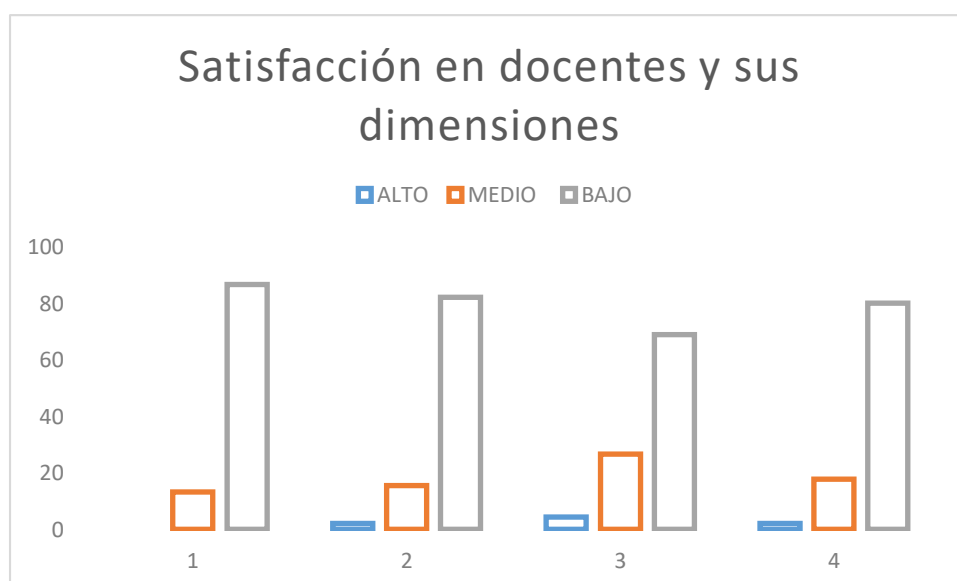
Por último, la dimensión aspectos tangibles, el 76% mencionan que es alto, el 20% es medio y el 4% es alto.

### Variable Nivel de satisfacción en docentes

Tabla 6:  
Nivel de satisfacción en docentes

	V1	D1	D2	D3
	%	%	%	%
ALTO	0	2.2	4.4	2.2
MEDIO	13.3	15.6	26.7	17.8
BAJO	86.7	82.2	68.9	80

Figura 2: Nivel de satisfacción en docentes



Como se observa, el nivel de Satisfacción en docentes dentro de la empresa es baja con un 87% y un 13% que indican que es medio. De la dimensión valor percibido, se tiene que el 82% refieren que es baja, el 16% refieren que es medio y el 2% es alto. Así mismo, la Dimensión Calidad Funcional Percibida, se tiene que el 69% mencionan que es baja, el 27% mencionan que es medio y el 4% es alto. De igual manera la Dimensión Calidad Técnica Percibida, el 80% mencionan que es alto, el 18% mencionan que es medio y el 4% es alto.



#### 4.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 7:  
*Prueba de normalidad*

		KOLMOGOROV-SMIRNOV <sup>A</sup>			SHAPIRO-WILK		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	DE	,460	100	,000	,565	100	,000
SATISFACCIÓN EN DOCENTES		,518	100	,000	,402	100	,000

A. corrección de significación de lilliefors

Se realizó la prueba de normalidad para conocer qué tipo de distribución tiene nuestro estudio, obteniendo que el sigma es de 0.000, por ende, nuestro estudio tiene una distribución no paramétrica.

Prueba de inferencia

Hipótesis General

Tabla 8:  
*Rho de spearman General*

		Satisfacción en docentes	
		Coeficiente de correlación	,704**
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Se obtuvieron los valores de ,704 y ,000. Con lo cual se puede inferir que existe relación directa positiva media entre las variables analizadas y se tiene que rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

## Hipótesis específica 1

Tabla 9:  
*Rho spearman específica 1*

		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Satisfacción en docentes	Coefficiente de correlación	,453**	,575**	,668**	,655*	,778**
	Sig. (bilateral)	,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

La tabla 5 muestra, con relación a las variables satisfacción en docentes y las dimensiones de la calidad de servicio, que existe una correlación positiva media, la misma que es significativa ( $p=0.002$ ), ( $p=0.000$ ), ( $p=0.000$ ), ( $p=0.000$ ) y ( $p=0.000$ ), por tanto, se aceptas las hipótesis alternas y se rechazan la hipótesis nulas.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la calidad de servicios y el nivel de satisfacción en los docentes en la UGEL, Contamana, Ucayali- Loreto. 2021.

Estos resultados guardan relación con la que sostienen Parasuraman et. al. (2017), los estudios analíticos realizados en esta investigación, su aporte cognitivo y los resultados obtenidos, muestran la importancia que tienen las variables de estudio en la calidad del servicio que ofrecen las instituciones del Estado, especialmente la satisfacción de los docentes. Aunque los resultados no fueron los esperados ya que en la dimensión Fiabilidad tiene una relación significativa baja; esto posiblemente se deba a que la variable Calidad de servicio, haya sido evaluada a partir de la percepción de los propios colaboradores, quienes se constituyen en determinados aspectos como juez y parte del asunto en mención.

Por este motivo, los estudios encontrados sobre estos temas son escasos y no referentes a la demostración cuantitativa y/o cualitativa de cómo se desarrollan y relacionan estos procesos; muy en especial el proceso de atención recibida, más bien se centran en la importancia de las variables de estudio en el desarrollo de las organizaciones por un lado y en la calidad del servicio ofrecido por otro, pero desde el punto de vista del usuario externo o receptor del servicio.

Otro aspecto resaltante del trabajo es el nivel de calidad de servicio dentro de la empresa es baja con un 76%, seguido de un 22% que indican que es medio y un 2% que indican que es alto. De la dimensión fiabilidad, se tiene que el 73% refieren que es baja, el 24% refieren que es medio y el 2% es alto. Así mismo, la dimensión capacidad de respuesta, se tiene que el 64% mencionan que es baja, el 31% mencionan que es medio y el 4% es alto. De igual manera la dimensión seguridad, el 76% mencionan que es alto, el 20% mencionan que es medio y el 4% es alto. No obstante, la dimensión empatía, el 64% menciona que es alto, el 33% es medio y el 2% es alto. Por último, la dimensión aspectos tangibles, el 76% mencionan que es alto, el 20% es medio y el 4% es alto.

A pesar de esto, se pueden comparar algunos aspectos puntuales. Al respecto en esta investigación se encuentra que el nivel de Satisfacción en docentes dentro de la empresa es bajo con un 87% y un 13% que indican que es medio. De la dimensión valor percibido, se tiene que el 82% refieren que es baja, el 16% refieren que es medio y el 2% es alto. Así mismo, la Dimensión Calidad Funcional Percibida, se tiene que el 69% mencionan que es baja, el 27% mencionan que es medio y el 4% es alto. De igual manera la Dimensión Calidad Técnica Percibida, el 80% mencionan que es alto, el 18% mencionan que es medio y el 4% es alto, lo que es acorde con el estudio de Pilatasig (2020) en su tesis titulada satisfacción laboral de los docentes del IEE Juan Pablo II, en Esmeraldas, tuvo como objetivo valorar la satisfacción laboral del docente, se obtuvo los siguientes resultados: el 38% de ellos se encontró en desacuerdo moderadamente sobre sus sueldos, con respecto a la promoción del docente, el 67% indicó estar en el rango de ligero a completamente en desacuerdo ya que debido al medio laboral, el docente no tiene muchas oportunidades de ascender a un puesto, ya que no hay muchos niveles jerárquicos aparte del vicerrectorado y el rectorado; finalmente el grado de satisfacción laboral fue de medio a alto, obteniéndose un 61%, en las dimensiones supervisión, comunicación, compañeros y naturaleza del trabajo tuvieron el mayor nivel de satisfacción.

Asimismo, también guarda relación con el estudio de Peña et. al. (2015) en su investigación sobre la Percepción de la calidad de vida laboral de los maestros universitarios y llegaron a la conclusión de que el compromiso institucional se reflejó en el apoyo que dan los directivos en la realización de sus trabajo, el ser creativos demostró la predisposición que crea efectos y mejoras en los resultados, además reflejó la satisfacción, aunque existe el descontento al final de la jornada, que se pudo establecer estrategias para que los maestros mejoren ese aspecto.

Por otro lado, en el presente trabajo se ha encontrado con relación a las variables satisfacción en docentes y las dimensiones de la calidad de servicio, que existe una correlación positiva media, la misma que es significativa ( $p=0.002$ ), ( $p=0.000$ ), ( $p=0.000$ ), ( $p=0.000$ ) y ( $p=0.000$ ), por tanto, se aceptas las hipótesis alternas y se rechazan las hipótesis nulas, lo que guarda relación con el estudio de

Pérez (2018) en su investigación sobre el nivel de satisfacción de los docentes en relación a la calidad percibida en siete IES adventistas de Colombia, se obtuvo un resultado que indica la existencia de la relación significativa, entre el nivel de satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio, del padre de familia ( $r = .501$ ,  $p = .021$ ) donde se obtuvo una correlación positiva significativa entre el nivel de satisfacción del docente y la escala de beneficios laborales ( $r = .286$ ,  $p = .001$ ).

Por otro lado, Cahuana (2016) planteó su investigación con el objetivo de establecer la relación de las variables calidad del servicio y la satisfacción en los alumnos de la UNMSM, obteniéndose las siguientes conclusiones, que la calidad del servicio tiene relación con un p valor de 0,000, lo que es menor al 5%; observándose que tiene relación directa con la satisfacción del alumnado, con una correlación superior del  $r = 0,607$ ; asimismo, tiene relación con el área de Bienestar Universitario con un p value de 0,000, < al 5%; observándose que tiene relación con la satisfacción del estudiante. Estos hallazgos tienen la concordancia a que muchos alumnos provienen de colegios estatales, quienes desean mayor atención de los servicios de bienestar de la universidad.

Así mismo, Arévalo & Gil (2017) en su investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de los maestros de la universidad de Cundinamarca, tuvo como objetivo, identificar la relación entre sus variables, donde se obtuvo el resultado que el nivel de motivación de los docentes ha sido bajo, el 45% de docentes indicaron que tienen desgano e incertidumbre; con respecto al programa de psicología es el único programa con un 80% de satisfacción moderado y 13.33% alto. Con respecto al logro solo el 13.33% tuvo satisfacción.

Por último, Rivera (2019) en su tesis sobre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente obtuvieron el resultado de la tendencia hacia la percepción de la calidad del servicio, la cual se manifestó como inferior con respecto a las expectativas del cliente. Lo más relevante se observó en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta obteniéndose un resultado negativo, ya que las brechas negativas son altas, por lo tanto, se debió establecer estrategias de servicio enfocadas en clientes exportadores.

Con respecto a las investigaciones nacionales, el estudio de Nobarrio (2018) tuvo como objetivo conocer cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de la educación profesional en alumnos de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Esta investigación concluye en que el nivel de satisfacción del estudiante, con respecto a la calidad del servicio educativo es considera satisfecho, con lo que se puede percibir que cubren sus expectativas; asimismo, con respecto a la formación profesionales se considera satisfecho, en la variable no disminuye la calidad de servicio se considera satisfecho lo que hay una buena gestión de los servicios educativos. Por otro lado, con respecto a la docencia de teoría, de taller, monitor de empresa, el nivel de satisfacción es ligeramente "satisfecho"

Además, Paucar (2019) en su investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la UGEL 01 de SJM, tuvo como conclusión que existe relación entre ambas variables, ya que se obtuvo el R de Pearson de 0.7145, por lo tanto la relación es alta, con respecto a la calidad del servicio, el resultado es bueno, ya que el 69% indica que es buena y el 2% indica que es muy buena. Por otro lado, en la variable nivel de satisfacción del usuario, es positivo, ya que el 76% indica estar satisfecho y el 8% indica que está muy satisfecho.

Asimismo, en el estudio de Astete (2018) el objetivo fue determinar si existe relación entre la variable calidad de servicios educativa con la variable satisfacción del alumnado de la carrera de contabilidad de la UAP del Cusco. La conclusión fue que con respecto a la reputación de la Institución tiene relación con la calidad del servicio de acuerdo con la respuesta del 32.5% de alumnos que indican estar satisfechos con la calidad del servicio. Con respecto al involucramiento, el 43.6% indica que hay una buena relación con los docentes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se obtuvieron los valores de ,704 y ,000. Con lo cual se puede inferir que existe relación directa positiva media entre las variables analizadas y se tiene que rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.
2. Se obtuvieron los valores, referente a la relación a las variables satisfacción en docentes y las dimensiones de la calidad de servicio, que existe una correlación positiva media, la misma que es significativa ( $p=0.002$ ), ( $p=0.000$ ), ( $p=0.000$ ) y ( $p=0.000$ ), por tanto, se aceptas las hipótesis alternas y se rechazan las hipótesis nulas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Evaluar estrategias para mejorar la calidad de servicio que brinda la institución educativa, en relación con la satisfacción en los docentes de tal manera que tengan la información requerida de la planificación, estructuración e inspección de la institución educativa en el estado de emergencia sanitaria.
2. Capacitar al personal en materia a la calidad requerida, la calidad esperada y la calidad subyacente con respecto a la educación, para que los usuarios se vean satisfechos con los resultados en la realización de una educación de calidad, así también el mejoramiento y mantenimiento de las áreas tecnológicas, y otras funciones que demuestren la buena calidad de servicio.



## REFERENCIAS

- Arévalo, L., & Gil, L. (2017). *Descripción del nivel de satisfacción laboral de los docentes de la universidad de Cundinamarca – extensión Facatativá*. Universidad de Cundinamarca, Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Ciencias Políticas. Recuperado de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/558/Descripci%C3%B3n%20del%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20docentes%20de%20la%20Universidad%20de%20Cundinamarca%20-%20Extensi%C3%B3n%20Facatativ%C3%A1.pdf?seque>
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Tesis de Maestro en Docencia Universitaria, Universidad Alas Peruanas, Escuela de posgrado, Perú.
- Baca, P. (2021). *Satisfacción del cliente. Casos de estudio*. FAP. Lima: Revista Fuerza Aérea-Eua. Recuperado el 25 de Setiembre de 2021, de [https://www.airuniversity.af.edu/Portals/10/JOTA/Journals/Volume%201%20Issue%203/07-Baca\\_s.pdf](https://www.airuniversity.af.edu/Portals/10/JOTA/Journals/Volume%201%20Issue%203/07-Baca_s.pdf)
- Baker, J., & Lamb, C. (2011). Managing Architectural Design Service Quality. *Journal of Professional Services Marketing*, 10(1), 89-106.
- Cahuana, J. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Peruana Unión , UPG de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Echaniz, E. (2020). *Mejora en la recolección de datos y la modelización de la calidad percibida en sistemas de transporte público*. Tesis doctoral, Universidad de Cantabria, Escuela de Doctorado, Santander. Recuperado de

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/19196/Tesis%20EEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Encalada, F. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los docentes asociados a la derrama magisterial oficina Piura*. Tesis en ciencias administrativas, Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas, Piura-Perú. Recuperado de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2842/FCAD-ENC-ESP-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, N. (2021). *Capacitación del personal especialista y Satisfacción del cliente*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Doctrina y Administración Aeroespacial, Escuela Superior de Guerra Aérea, Lima. Recuperado de <http://repositorio.fap.mil.pe/bitstream/handle/fap/262/GONZALES%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grönroos, C. (2007). Service Management and Marketing. *Customer Management in Service Competition*, 5(2), 20-36.

Lewis, B., & Mitchell, V. (2018). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence and Planning*, 8(6), 11-7.

Ministerio de Educación (Minedu). (1 de Noviembre de 2021). *UGEL*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/p/directorio-UGEL.php>

Moya, A. (2018). Mejora de la calidad y seguridad del proceso farmacoterapéutico del paciente onco-hematológico atendido en el hospital de día, aplicando la metodología lean seis sigma. *Ciências Médiques*.

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Tesis de maestro en docencia, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima Perú. Recuperado de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2017). Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pastor, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O., & Gutiérrez, E. (s.f.).
- Paucar, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*. Tesis de Maestro en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peñaherrera, F., Cárdenas, J., & Cedillo, M. (2015). Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 19(77).
- Perea Moscoso, J., & Espinoza Tacuri, F. (2018). *Propuesta de implementación de un modelo de calidad en el cliente*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Pérez, G. (2018). Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete Instituciones Educativas Adventistas del norte de Colombia. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 18(2), 65-77. Recuperado de <https://riee.um.edu.mx/index.php/RIEE/article/view/193/183>
- Pilatasig, C. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del instituto de educación especial Juan Pablo II, en la ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2019 – 2020*. Tesis De Grado, Pontifica Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas, Escuela De Administración De Empresas, Esmeraldas.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador Magíster en Administración de Empresas*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rodríguez, J. (2016). *Diseño de un Modelo para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, Basado en la Norma ISO 9001:2015 para los Centros de Instrucción Aeronáutica en Formación de Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico en Colombia*. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

Sánchez Barturén, M. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo*. Lima: UCV.

Surdez-Pérez, E., Sandoval, M., & Clara Luz, L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Universidad de La Sabana*. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Toribio, J., Luna, K., Tasayco, A., & Torres, V. (2021). Satisfacción laboral y calidad docente en el Callao, Perú. *Revista de Educación Warisata*, 3(9), 266 - 273. Recuperado de <https://revistawarisata.org/index.php/warisata/article/view/743/1965>

UGEL.gob. (2021). *Transparencia UGEL*. Recuperado de <http://www.UGELcp.gob.pe/>

Wisniewski, M. (2019). Using Servqual to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services. *Managing Service Quality*, 11(6), 995-1001.

Zeithaml, V. (2019). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Tabla 10:  
Matriz de consistencia

Matriz de consistencia								
<b>Título: Calidad de servicio y nivel de satisfacción en docentes de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021</b> <b>Autor: Bach. Piña Peixoto, Alexandra (0000-0002-8857-4089)</b>								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<b>Problema General:</b>  ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto?  <b>Problemas Específicos:</b>  ¿Cuál es la relación entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de seguridad, de empatía y de aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto.  <b>Objetivos específicos:</b> Determinar si existe relación entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de seguridad, de empatía y de aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto	<b>Hipótesis General</b> Existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto  <b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de seguridad, de empatía y de aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción de los docentes de la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			<b>D1: Fiabilidad</b>	de	Información clara y precisa. Puntualidad del personal administrativo. Respeto por el orden de llegada. Disponibilidad de atención.	<b>1 – 6</b>	<b>ORDINAL</b>	<b>Alto: 76-101</b>  <b>Medio: 51-75</b>  <b>Bajo: 25-50</b>
			<b>D2: Capacidad respuesta</b>		Rapidez de atención en la caja y plataforma de atención. Rapidez de atención en las oficinas.	<b>7-12</b>		
<b>D3: Seguridad</b>	Rapidez de atención en servicios adicionales.  Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales.	<b>13-18</b>						

			<p><b>D4: Empatía</b></p> <p>Privacidad. Evaluación completa. Eficiencia en el servicio y consultas</p>	<p><b>19-24</b></p>		
			<p><b>D5: Aspectos tangibles</b></p> <p>Disposición a resolver las dudas. Paciencia y respeto hacia los usuarios. Muestras de interés hacia los usuarios. Comunicación asertiva</p> <p>Modernidad de equipos y materiales. Ambiente e instalaciones. Presencia y buena imagen</p>	<p><b>25-30</b></p>		
<b>Variable 2: Satisfacción de los docentes</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
			<p><b>D1: Valor percibido</b></p>	<p>Transmisión de confianza. Costos adecuados. Solución de problemas.</p>	<p><b>1-6</b></p>	<b>ORDINAL</b>
			<p><b>D2: Calidad percibida</b></p> <p><b>funcional</b></p>	<p>Mejora del servicio Servicio conforme</p>	<p><b>7-12</b></p>	
			<p><b>D3: Calidad percibida</b></p> <p><b>técnica</b></p>	<p>Solución de quejas. Servicio esperado. Personal con conocimientos.</p>	<p><b>13-20</b></p>	
						<p><b>Alto: 76-101</b></p> <p><b>Medio: 51-75</b></p> <p><b>Bajo: 25-50</b></p>

				Servicio satisfecho.			
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional <b>Diseño:</b> No experimental Cuantitativo Transversal  <b>Método:</b> Hipotético deductivo	<b>Población:</b> <b>100 docente que acude a la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto</b>  <b>Tipo de muestreo:</b> - No probabilístico  Por conveniencia  <b>Tamaño de muestra:</b>  <b>100 docente que acude a la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto</b>	<b>Variable 1: Nivel de Calidad de servicio</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario/ ficha de encuesta  Autor: Bach. Piña Peixoto, Alexandra Año: 2021 Monitoreo: Bach. Piña Peixoto, Alexandra Ámbito de Aplicación: UGEL Contamana de la Provincia de Ucayali Forma de Administración: Presencial		<b>DESCRIPTIVA:</b>  <b>Porcentaje</b>  <b>INFERENCIAL:</b>  <b>Coefficiente Rho de Spearman</b>			
		<b>Variable 2: Nivel de Satisfacción docente</b>  <b>Técnicas:</b> encuesta <b>Instrumentos:</b> cuestionario  Autor: Bach. Piña Peixoto, Alexandra Año: 2021 Monitoreo: Bach. Piña Peixoto, Alexandra Ámbito de Aplicación: UGEL Contamana de la Provincia de Ucayali Forma de Administración: Presencial					



## ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

<b>Variable: Calidad de servicio</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
<b>D1: Fiabilidad</b>	Información clara y precisa. Puntualidad del personal administrativo. Respeto por el orden de llegada. Disponibilidad de atención.	<b>1 – 6</b>	<b>ORDINAL</b>	<b>Alto: 76-101 Medio:51-75 Bajo: 25-50</b>	
	<b>D2: Capacidad de respuesta</b>	Rapidez de atención en la caja y plataforma de atención. Rapidez de atención en las oficinas. Rapidez de atención en servicios adicionales.			<b>7-12</b>
	<b>D3: Seguridad</b>	Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales. Privacidad. Evaluación completa. Eficiencia en el servicio y consultas			<b>13-18</b>
		<b>D4: Empatía</b>			Disposición a resolver las dudas. Paciencia y respeto hacia los usuarios. Muestras de interés hacia los usuarios. Comunicación asertiva  Modernidad de equipos y materiales. Ambiente e instalaciones. Presencia y buena imagen

<b>D5: Aspectos tangibles</b>		<b>25-30</b>		
<b>Variable 2: Satisfacción de los docentes</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>D1: Valor percibido</b>	Transmisión de confianza. Costos adecuados. Solución de problemas.	<b>1-6</b>	<b>ORDINAL</b>	<b>Alto: 76-101 Medio:51-75 Bajo: 25-50</b>
<b>D2: Calidad funcional percibida</b>	Mejora del servicio Servicio conforme	<b>7-12</b>		
<b>D3: Calidad técnica percibida</b>	Solución de quejas. Servicio esperado. Personal con conocimientos. Servicio satisfecho.	<b>13-20</b>		

### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE QUE ACUDE A LA UGEL CONTAMANA, UCAYALI - LORETO, SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

FECHA: \_\_\_\_\_

N° ENCUESTA: \_\_\_\_\_

Estimado colega, la presente encuesta tiene el propósito académico de acopiar información, por lo que surge el interés en conocer su opinión sobre la calidad de atención que brinda la UGEL CONTAMANÁ, UCAYALI - LORETO; esto a su vez coadyuvará con el propósito de mejorar los servicios que se ofrecen en bienestar de los docentes. Las respuestas son anónimas y confidenciales.

Agradezco su participación.

**Indicaciones:**

Marque con una "X" o un "check", la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la calidad de la atención que se brinda en la UGEL CONTAMANÁ, UCAYALI - LORETO.

Por favor conteste todas las preguntas de acuerdo a las siguientes alternativas:

MA	DA	NA - ND	ED	MD
Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA UGEL</b>							
DIM	N°	ÍTEMS	MA	DA	NA ND	ED	MD
FIABILIDAD	1	El servicio brindado por el personal de la UGEL ha sido el esperado.					
	2	Cuando ha tenido alguna duda o consulta adicional en la UGEL, los encargados le dieron una solución inmediata.					
	3	Los servicios requeridos se realizan en el horario programado.					
	4	La organización de información por parte de los funcionarios de la UGEL ha sido la esperada.					

	5	Que tan de acuerdo está con la calidad de atención por los funcionarios de la UGEL.					
	6	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	El funcionario se encuentra accesible para ser consultado (orientación académica, de gestión, u otras consultas).					
	8	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.					
	9	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita.					
	10	Los funcionarios responden adecuadamente a las interrogantes que se realizan en la gestión UGEL.					
	11	La atención para entregar documentos es rápida.					
	12	La atención en caja es rápida.					
	SEGURIDAD	13	La UGEL mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención.				
14		El personal de la UGEL realizó todos los procedimientos necesarios para lo que se acudió.					
15		Los funcionarios de la UGEL demuestran un buen trato.					
16		Los funcionarios acreditan la experiencia en los temas que consulta.					
17		Existe claridad en la exposición de contenidos de los programas en la UGEL.					
18		Se cumple el programa de atención de acuerdo a lo ofrecido en la UGEL.					
EMPATIA	19	Recibe atención de información personalizada.					
	20	Los horarios resultan adecuados.					
	21	El servicio es el que esperaba.					
	22	Los funcionarios comprenden las necesidades que tiene Ud. respecto a lo que busca informarse.					
	23	Los funcionarios de la UGEL tienen conocimientos para responder sus inquietudes.					
	24	La UGEL cumple con lo ofrecido previa cita virtual.					
TANGIBIL	25	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.					
	26	Las instalaciones físicas son modernas.					

27	Los funcionarios de la UGEL se encuentran habilitados					
28	La UGEL cuenta con funcionarios dispuestos a orientar e informar.					
29	Existe disponibilidad de equipos de comunicación en el UGEL.					
30	Existe disponibilidad de mobiliario de atención en la UGEL.					

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE QUE ACUDE A LA UGEL CONTAMANA, UCAYALI - LORETO, SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN**

FECHA: \_\_\_\_\_

N° ENCUESTA: \_\_\_\_\_

Estimado colega, la presente encuesta tiene el propósito académico de acopiar información, por lo que surge el interés en conocer su opinión sobre EL Nivel de Satisfacción en la atención que brinda la UGEL CONTAMANÁ, UCAYALI - LORETO; esto a su vez coadyuvará con el propósito de mejorar los servicios que se ofrecen en bienestar de los docentes. Las respuestas son anónimas y confidenciales.

Agradezco su participación.

**Indicaciones:**

Marque con una "X" o un "check", la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la calidad de la atención que se brinda en la UGEL CONTAMANÁ, UCAYALI - LORETO.

Por favor conteste todas las preguntas de acuerdo a las siguientes alternativas:

<b>MA</b>	<b>DA</b>	<b>NA - ND</b>	<b>ED</b>	<b>MD</b>
Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

En cada una de las preguntas siguientes, marque con un aspa el número que mejor se adecúe a su opinión sobre el asunto en cuestión.

Está garantizada la confidencialidad para evitar suspicacias de cualquier tipo.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De Acuerdo (4)

Totalmente de Acuerdo (5)

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN LA UGEL</b>							
<b>DIM</b>	<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>MA</b>	<b>DA</b>	<b>NA ND</b>	<b>ED</b>	<b>MD</b>
<b>VALOR</b>	1	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es accesible y confiable en la información.					

	2	Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad.					
	3	Cuándo se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo.					
	4	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
	5	Han sido de utilidad la información empleada en las diversas fases de la atención en la UGEL.					
	6	Quedó satisfecho con los contenidos de información entregados en la UGEL.					
	CALIDAD FUNCIONAL	7	Satisface las necesidades de gestión como docente.				
8		El servicio es positivo en cuanto a infraestructura de la UGEL.					
9		Se demuestra calidad de servicio en la UGEL.					
10		La información de los funcionarios ha sido suficientemente buena para satisfacer tus expectativas de gestión.					
11		El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
12		Los recursos materiales utilizados por el funcionario son adecuados para facilitar el trámite realizado en la UGEL.					
CALIDAD TÉCNICA	13	Observa mejoras en el servicio brindado en esta unidad de la UGEL.					
	14	Han sido superadas las expectativas en cuanto a la información realizada.					
	15	El personal de la UGEL le entregó el tiempo necesario para absolver su necesidad					
	16	Recibió un trato sutil del personal administrativo de la UGEL					
	17	La atención del funcionario estuvo de acuerdo con la información solicitada.					
	18	Se encuentra conforme con la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la UGEL.					

## **ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos**

### **FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN**

Estudio: Calidad de servicio y nivel de satisfacción en docentes de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021

#### **1. Nombre**

Cuestionario de Calidad en el servicio en docentes en la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021.

#### **2. Autor**

Bach. Piña Peixoto, Alexandra: Adaptado del Cuestionario SERVQUAL “Cuestionario de satisfacción percibida: Percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.”. Elaborado por el Mag. Diego Alonso, Salazar Siccha.

#### **3. Año de elaboración**

2021

#### **4. Objetivo**

Determinar el nivel de percepción que tiene el personal docente, en lo referente a la calidad de atención que la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto.

#### **5. Normativos - información**

Su finalidad es completamente académica.

Es anónimo

Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.

Marque una y sólo una alternativa de respuesta

#### **6. Usuarios**

El total de la muestra fueron 150 usuarios que son docentes del distrito y acuden a realizar gestiones en la UGEL – Contamana – Provincia de Ucayali.



## 7. Unidad de análisis

Personal docente que acude a la UGEL Contamana de la Provincia de Ucayali.

## 8. Modo de aplicación

El cuestionario está conformado por 30 ítems, que contemplan las cinco dimensiones de la variable Calidad de Servicio, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos y se realiza vía online.

Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta.

## 9. Estructura

El cuestionario Calidad en el servicio en docentes en la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021, consta de 30 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable; encontrándose 5 ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica:

Tabla 11:  
*Variable: Calidad de atención*

Dimensiones	N° de ítems
Fiabilidad	6
Capacidad de Respuesta	6
Seguridad	6
Empatía	6
Aspectos Tangibles	6

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Tabla 12:  
*Variable: Calidad de atención en el servicio*

Nivel	Rango
Bajo	[25- 50]
Medio	[51- 75]
Alto	[76- 101]

## 10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó de la siguiente manera:

Tabla 13:  
*Escala valorativa*

Alternativa	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

## 11. Validez y confiabilidad.

Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos que son docentes especializados en el tema, según las normativas vigentes de la Escuela de Posgrado de la UCV. Los formatos de los tres docentes validadores se adjuntan anexos a la investigación.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0.894 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach desarrollado en el programa estadístico SPSS versión 25.

## **ANEXO**

### **FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN**

Estudio: Calidad de servicio y nivel de satisfacción en docentes de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021

#### **1. Nombre**

Cuestionario de Nivel de Satisfacción del servicio en docentes en la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021.

#### **2. Autor**

Bach. Piña Peixoto, Alexandra: Adaptado del Cuestionario “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017”. Elaborado por el Mag. Cifuentes Salas Ramiro Alberto.

#### **3. Año de elaboración**

2017.

#### **4. Objetivo**

Determinar el nivel de percepción que tiene el personal docente, en lo referente a la Satisfacción en el servicio brindado por la UGEL Contamana, Ucayali – Loreto.

#### **5. Normativos - información**

Su finalidad es completamente académica.

Es anónimo

Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.

Marque una y sólo una alternativa de respuesta

#### **6. Usuarios**

El total de la muestra fueron 150 usuarios que son docentes del distrito y acuden a realizar gestiones en la UGEL – Contamana – Provincia de Ucayali.

#### **7. Unidad de análisis**

Personal docente que acude a la UGEL Contamana de la Provincia de Ucayali.

## 8. Modo de aplicación

El cuestionario está conformado por 18 ítems, que contemplan las tres dimensiones de la variable Nivel de Satisfacción, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos y se realiza vía online.

Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta.

## 9. Estructura

El cuestionario Nivel de Satisfacción en la atención en docentes en la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021, consta de 18 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable; encontrándose 6 ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente Tabla:

Tabla 14:

*Variable: Calidad de atención*

Dimensiones	N° de ítems
Valor percibido	6
Calidad Funcional Percibida	6
Calidad Técnica Percibida	6

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Tabla 15:

*Variable: Calidad de atención en el servicio*

Nivel	Rango
Bajo	[25- 50]
Medio	[51- 75]
Alto	[76- 101]

## 10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó de la siguiente manera:

Tabla 16:  
*Escala valorativa*

Alternativa	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

## 11. Validez y confiabilidad.

**11.1. Validez:** a través del proceso de validación por Juicio de expertos que son docentes especializados en el tema, según las normativas vigentes de la Escuela de Posgrado de la UCV. Los formatos de los tres docentes validadores se adjuntan anexos a la investigación.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0.852 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach desarrollado en el programa estadístico SPSS versión 25.

### . Comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos

Para minimizar los riesgos de la selección de la muestra, se tomará en cuenta a las mujeres participantes.

### ANEXO 6: Formatos de validación

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

.....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por el personal de la UGEL es el esperado.	X		X		X		
2	Cuando ha tenido alguna duda o consulta adicional en la UGEL, los encargados le dieron una solución inmediata.	X		X		X		
3	Los servicios requeridos se realizan en el horario programado.	X		X		X		
4	La organización de información por parte de los funcionarios de la UGEL ha sido la esperada.	X		X		X		
5	La calidad de atención por los funcionarios de la UGEL es buena	X		X		X		
6	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							

7	El funcionario se encuentra accesible para ser consultado (orientación académica, de gestión, u otras consultas).	X		X		X		
8	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.	X		X		X		
9	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita.	X		X		X		
10	Los funcionarios responden adecuadamente a las interrogantes que se realizan en la gestión UGEL.	X		X		X		
11	La atención en mesa de partes es efectiva.	X		X		X		
12	El trámite documentario es efectivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La UGEL respeta la privacidad a la hora de su atención.	X		X		X		
14	El personal de la UGEL realiza todos los procedimientos necesarios.	X		X		X		
15	Los funcionarios de la UGEL demuestran un buen trato.	X		X		X		
16	Los funcionarios acreditan la experiencia en los temas que consulta.	X		X		X		
17	Existe claridad en la exposición de contenidos de los programas en la UGEL.	X		X		X		

18	Se cumple el programa de atención de acuerdo a lo ofrecido en la UGEL.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la UGEL se brinda información personalizada	X		X		X		
20	Los horarios resultan adecuados.	X		X		X		
21	El servicio brindado es adecuado a las necesidades del usuario	X		X		X		
22	Los funcionarios comprenden las necesidades que tiene Ud. respecto a lo que busca informarse.	X		X		X		
23	Los funcionarios de la UGEL tienen conocimientos para responder sus inquietudes.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
24	La UGEL cumple con lo ofrecido previa cita virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.	X		X		X		
26	Las instalaciones físicas son modernas.	X		X		X		
27	Las instalaciones de la UGEL son funcionales	X		X		X		
28	Las instalaciones de la UGEL son cómodas	X		X		X		



29	Existe disponibilidad de equipos de comunicación en el UGEL.	X		X		X		
30	Los paneles de información son efectivos	x		x		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. María Ysabel Flores Aroni            **DNI:** 06991268

**Especialidad del validador:** Mg. Educación Tecnológica. **Estudios culminados en doctorado.** Ciencias de la Educación

**Lima, 16 de noviembre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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



**Mg. María Ysabel Flores Aroni**  
Coordinadora REI 14-Chorrillos

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy accesible	X		X		X		
2	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy confiable	X		X		X		
3	Las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad.	X		X		X		
4	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
5	La información empleada en las diversas fases de la atención en la UGEL, es de utilidad	X		X		X		
6	La información brindada en la UGEL es satisfactoria	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La UGEL satisface todas las necesidades de gestión del docente	X		X		X		
8	El servicio es positivo en cuanto a infraestructura de la UGEL.	X		X		X		
9	Se demuestra calidad de servicio en la UGEL.	X		X		X		

10	La información de los funcionarios ha sido suficientemente buena para satisfacer las necesidades de gestión	X		X		X		
11	El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
12	Los recursos materiales utilizados por el funcionario son adecuados para facilitar el trámite realizado en la UGEL	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Observa mejoras en el servicio brindado en esta unidad de la UGEL.	X		X		X		
14	Han sido superadas las expectativas en cuanto a la información realizada.	X		X		X		
15	El personal de la UGEL se toma el tiempo necesario para absolver la necesidad de los docentes	X		X		X		
16	Se recibe un trato gentil por parte del personal administrativo de la UGEL	X		X		X		
17	La atención del funcionario estuvo de acuerdo con la información solicitada.	X		X		X		
18	Se encuentra conforme con la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la UGEL.	X		X		X		

19	La información que brindan los funcionarios es específica para lo que se requiere	X		X		X		
20	El personal de la UGEL es muy competente	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. María Ysabel Flores Aroni    **DNI:** 06991268

**Especialidad del validador:** Mg. Educación Tecnológica.    **Estudios culminados en doctorado.** Ciencias de la Educación

**Lima, 16 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



**Mg. María Ysabel Flores Aroni**  
Coordinadora REI 14-Chorrillos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por el personal de la UGEL es el esperado.	X		X		X		
2	Cuando ha tenido alguna duda o consulta adicional en la UGEL, los encargados le dieron una solución inmediata.	X		X		X		
3	Los servicios requeridos se realizan en el horario programado.	X		X		X		
4	La organización de información por parte de los funcionarios de la UGEL ha sido la esperada.	X		X		X		
5	La calidad de atención por los funcionarios de la UGEL es buena	X		X		X		
6	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	El funcionario se encuentra accesible para ser consultado (orientación académica, de gestión, u otras consultas).	X		X		X		
8	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.	X		X		X		

9	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita.	X		X		X		
10	Los funcionarios responden adecuadamente a las interrogantes que se realizan en la gestión UGEL.	X		X		X		
11	La atención en mesa de partes es efectiva.	X		X		X		
12	El trámite documentario es efectivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La UGEL respeta la privacidad a la hora de su atención.	X		X		X		
14	El personal de la UGEL realiza todos los procedimientos necesarios.	X		X		X		
15	Los funcionarios de la UGEL demuestran un buen trato.	X		X		X		
16	Los funcionarios acreditan la experiencia en los temas que consulta.	X		X		X		
17	Existe claridad en la exposición de contenidos de los programas en la UGEL.	X		X		X		
18	Se cumple el programa de atención de acuerdo a lo ofrecido en la UGEL.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la UGEL se brinda información personalizada	X		X		X		

20	Los horarios resultan adecuados.	X		X		X		
21	El servicio brindado es adecuado a las necesidades del usuario	X		X		X		
22	Los funcionarios comprenden las necesidades que tiene Ud. respecto a lo que busca informarse.	X		X		X		
23	Los funcionarios de la UGEL tienen conocimientos para responder sus inquietudes.	X		X		X		
24	La UGEL cumple con lo ofrecido previa cita virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.	X		X		X		
26	Las instalaciones físicas son modernas.	X		X		X		
27	Las instalaciones de la UGEL son funcionales	X		X		X		
28	Las instalaciones de la UGEL son cómodas	X		X		X		
29	Existe disponibilidad de equipos de comunicación en el UGEL.	X		X		X		
30	Los paneles de información son efectivos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Velú Marianela Valles Medina**

**DNI: 05958022**

**Especialidad del validador: Magister en investigación y docencia**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**Lima, 16 de diciembre del 2021**



-----



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy accesible	X		X		X		
2	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy confiable	X		X		X		
3	Las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad.	X		X		X		
4	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
5	La información empleada en las diversas fases de la atención en la UGEL, es de utilidad	X		X		X		
6	La información brindada en la UGEL es satisfactoria	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	La UGEL satisface todas las necesidades de gestión del docente	X		X		X		
8	El servicio es positivo en cuanto a infraestructura de la UGEL.	X		X		X		
9	Se demuestra calidad de servicio en la UGEL.	X		X		X		

10	La información de los funcionarios ha sido suficientemente buena para satisfacer las necesidades de gestión	X		X		X		
11	El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
12	Los recursos materiales utilizados por el funcionario son adecuados para facilitar el trámite realizado en la UGEL	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Observa mejoras en el servicio brindado en esta unidad de la UGEL.	X		X		X		
14	Han sido superadas las expectativas en cuanto a la información realizada.	X		X		X		
15	El personal de la UGEL se toma el tiempo necesario para absolver la necesidad de los docentes	X		X		X		
16	Se recibe un trato gentil por parte del personal administrativo de la UGEL	X		X		X		
17	La atención del funcionario estuvo de acuerdo con la información solicitada.	X		X		X		
18	Se encuentra conforme con la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la UGEL.	X		X		X		

19	La información que brindan los funcionarios es específica para lo que se requiere	X		X		X		
20	El personal de la UGEL es muy competente	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Valles Medina Velu Marianela**      **DNI: 05958022**

**Especialidad del validador:** **Magister en investigación y docencia**

**Lima, 16 de diciembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



-----

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por el personal de la UGEL es el esperado.	X		X		X		
2	Cuando ha tenido alguna duda o consulta adicional en la UGEL, los encargados le dieron una solución inmediata.	X		X		X		
3	Los servicios requeridos se realizan en el horario programado.	X		X		X		
4	La organización de información por parte de los funcionarios de la UGEL ha sido la esperada.	X		X		X		
5	La calidad de atención por los funcionarios de la UGEL es buena	X		X		X		
6	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	El funcionario se encuentra accesible para ser consultado (orientación académica, de gestión, u otras consultas).	X		X		X		
8	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.	X		X		X		

9	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita.	X		X		X		
10	Los funcionarios responden adecuadamente a las interrogantes que se realizan en la gestión UGEL.	X		X		X		
11	La atención en mesa de partes es efectiva.	X		X		X		
12	El trámite documentario es efectivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La UGEL respeta la privacidad a la hora de su atención.	X		X		X		
14	El personal de la UGEL realiza todos los procedimientos necesarios.	X		X		X		
15	Los funcionarios de la UGEL demuestran un buen trato.	X		X		X		
16	Los funcionarios acreditan la experiencia en los temas que consulta.	X		X		X		
17	Existe claridad en la exposición de contenidos de los programas en la UGEL.	X		X		X		
18	Se cumple el programa de atención de acuerdo a lo ofrecido en la UGEL.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la UGEL se brinda información personalizada	X		X		X		

20	Los horarios resultan adecuados.	X		X		X		
21	El servicio brindado es adecuado a las necesidades del usuario	X		X		X		
22	Los funcionarios comprenden las necesidades que tiene Ud. respecto a lo que busca informarse.	X		X		X		
23	Los funcionarios de la UGEL tienen conocimientos para responder sus inquietudes.	X		X		X		
24	La UGEL cumple con lo ofrecido previa cita virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.	X		X		X		
26	Las instalaciones físicas son modernas.	X		X		X		
27	Las instalaciones de la UGEL son funcionales	X		X		X		
28	Las instalaciones de la UGEL son cómodas	X		X		X		
29	Existe disponibilidad de equipos de comunicación en el UGEL.	X		X		X		
30	Los paneles de información son efectivos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham**

**DNI: 07517707**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**Lima, 15 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del experto informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy accesible	X		X		X		
2	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy confiable	X		X		X		
3	Las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad.	X		X		X		
4	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
5	La información empleada en las diversas fases de la atención en la UGEL, es de utilidad	X		X		X		
6	La información brindada en la UGEL es satisfactoria	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	La UGEL satisface todas las necesidades de gestión del docente	X		X		X		
8	El servicio es positivo en cuanto a infraestructura de la UGEL.	X		X		X		
9	Se demuestra calidad de servicio en la UGEL.	X		X		X		



10	La información de los funcionarios ha sido suficientemente buena para satisfacer las necesidades de gestión	X		X		X		
11	El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
12	Los recursos materiales utilizados por el funcionario son adecuados para facilitar el trámite realizado en la UGEL	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Observa mejoras en el servicio brindado en esta unidad de la UGEL.	X		X		X		
14	Han sido superadas las expectativas en cuanto a la información realizada.	X		X		X		
15	El personal de la UGEL se toma el tiempo necesario para absolver la necesidad de los docentes	X		X		X		
16	Se recibe un trato gentil por parte del personal administrativo de la UGEL	X		X		X		
17	La atención del funcionario estuvo de acuerdo con la información solicitada.	X		X		X		
18	Se encuentra conforme con la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la UGEL.	X		X		X		

19	La información que brindan los funcionarios es específica para lo que se requiere	X		X		X		
20	El personal de la UGEL es muy competente	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham      DNI: 07517707**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**Lima, 15 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del experto informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

.....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por el personal de la UGEL es el esperado.	X		X		X		
2	Cuando ha tenido alguna duda o consulta adicional en la UGEL, los encargados le dieron una solución inmediata.	X		X		X		
3	Los servicios requeridos se realizan en el horario programado.	X		X		X		
4	La organización de información por parte de los funcionarios de la UGEL ha sido la esperada.	X		X		X		
5	La calidad de atención por los funcionarios de la UGEL es buena	X		X		X		
6	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							

7	El funcionario se encuentra accesible para ser consultado (orientación académica, de gestión, u otras consultas).	X		X		X		
8	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.	X		X		X		
9	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita.	X		X		X		
10	Los funcionarios responden adecuadamente a las interrogantes que se realizan en la gestión UGEL.	X		X		X		
11	La atención en mesa de partes es efectiva.	X		X		X		
12	El trámite documentario es efectivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La UGEL respeta la privacidad a la hora de su atención.	X		X		X		
14	El personal de la UGEL realiza todos los procedimientos necesarios.	X		X		X		
15	Los funcionarios de la UGEL demuestran un buen trato.	X		X		X		
16	Los funcionarios acreditan la experiencia en los temas que consulta.	X		X		X		
17	Existe claridad en la exposición de contenidos de los programas en la UGEL.	X		X		X		

18	Se cumple el programa de atención de acuerdo a lo ofrecido en la UGEL.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la UGEL se brinda información personalizada	X		X		X		
20	Los horarios resultan adecuados.	X		X		X		
21	El servicio brindado es adecuado a las necesidades del usuario	X		X		X		
22	Los funcionarios comprenden las necesidades que tiene Ud. respecto a lo que busca informarse.	X		X		X		
23	Los funcionarios de la UGEL tienen conocimientos para responder sus inquietudes.	X		X		X		
24	La UGEL cumple con lo ofrecido previa cita virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.	X		X		X		
26	Las instalaciones físicas son modernas.	X		X		X		
27	Las instalaciones de la UGEL son funcionales	X		X		X		
28	Las instalaciones de la UGEL son cómodas	X		X		X		

29	Existe disponibilidad de equipos de comunicación en el UGEL.	X		X		X		
30	Los paneles de información son efectivos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Edwin Alberto, Martínez López DNI: 09080039

Especialidad del validador: Metodólogo

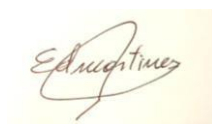
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

Lima, 17 de noviembre del 2021



-----  
Firma del experto informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy accesible	X		X		X		
2	El servicio brindado por los funcionarios de la UGEL es muy confiable	X		X		X		
3	Las tasas son acorde al servicio prestado por esta unidad.	X		X		X		
4	El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
5	La información empleada en las diversas fases de la atención en la UGEL, es de utilidad	X		X		X		
6	La información brindada en la UGEL es satisfactoria	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	La UGEL satisface todas las necesidades de gestión del docente	X		X		X		
8	El servicio es positivo en cuanto a infraestructura de la UGEL.	X		X		X		
9	Se demuestra calidad de servicio en la UGEL.	X		X		X		

10	La información de los funcionarios ha sido suficientemente buena para satisfacer las necesidades de gestión	X		X		X		
11	El personal de esta unidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
12	Los recursos materiales utilizados por el funcionario son adecuados para facilitar el trámite realizado en la UGEL	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Observa mejoras en el servicio brindado en esta unidad de la UGEL.	X		X		X		
14	Han sido superadas las expectativas en cuanto a la información realizada.	X		X		X		
15	El personal de la UGEL se toma el tiempo necesario para absolver la necesidad de los docentes	X		X		X		
16	Se recibe un trato gentil por parte del personal administrativo de la UGEL	X		X		X		
17	La atención del funcionario estuvo de acuerdo con la información solicitada.	X		X		X		
18	Se encuentra conforme con la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la UGEL.	X		X		X		



19	La información que brindan los funcionarios es específica para lo que se requiere	X		X		X		
20	El personal de la UGEL es muy competente	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. . Dr.: Edwin Alberto, Martínez López**

**DNI: 09080039**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

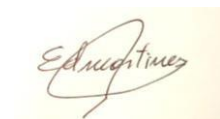
**Lima, 17 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del experto informante.**

## ANEXO 7: Tablas de tabulación

BASE DE DATOS PEIXOTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	2	El servicio brind...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
2	P2	Numérico	8	2	Cuando ha teni...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
3	P3	Numérico	8	2	Los servicios re...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
4	P4	Numérico	8	2	La organización...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
5	P5	Numérico	8	2	Que tan de acu...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
6	P6	Numérico	8	2	Los servicios re...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
7	P7	Numérico	8	2	El funcionario s...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
8	P8	Numérico	8	2	La atención par...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
9	P9	Numérico	8	2	Los funcionario...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
10	P10	Numérico	8	2	Los funcionario...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
11	P11	Numérico	8	2	La atención par...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
12	P12	Numérico	8	2	La atención en ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
13	P13	Numérico	8	2	La UGEL mostr...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
14	P14	Numérico	8	2	El personal de l...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
15	P15	Numérico	8	2	Los funcionario...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
16	P16	Numérico	8	2	Los funcionario...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
17	P17	Numérico	8	2	Existe claridad ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
18	P18	Numérico	8	2	Se cumple el pr...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
19	P19	Numérico	8	2	Recibe atenció...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
20	P20	Numérico	8	2	Los horarios re...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
21	P21	Numérico	8	2	El servicio es el...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
22	P22	Numérico	8	2	Los funcionario...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
23	P23	Numérico	8	2	Los funcionario...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
24	P24	Numérico	8	2	La UGEL cump...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
25	P25	Numérico	8	2	Los equipos qu...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
26	P26	Numérico	8	2	Las instalacion...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
27	P27	Numérico	8	2	Los funcionario...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
28	P28	Numérico	8	2	La UGEL cuent...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
29	P29	Numérico	8	2	Existe claridad ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP LAA 16:01 7/01/2022

BASE DE DATOS PEIXOTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 58 de 58 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00
3	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
6	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
9	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
10	3,00	3,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00
11	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00
12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
16	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00
19	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	1,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
22	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00
24	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
26	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	4,00
27	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:01 7/01/2022