

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**GERENCIA PÚBLICA**



---

**LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y LA  
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LOS  
DOCENTES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA  
LOCAL - HUÁNUCO 2021**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GERENCIA PÚBLICA**

**TESISTA: CONDOR ANAYA CLINTON FRANS**

**ASESOR: DR. CANCHARI DE LA CRUZ JOSUE**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme en el camino de la vida.

A la memoria de mi padre Augusto, quien contribuyo a mi formación  
académica.

A mi madre Maruja, por su apoyo incondicional y por ser mi guía.

A mis hermanos Saulo, Ezequías y Benjamin por brindarme su tiempo y  
soporte para mi superación.

A mi enamorada Fabiola por su apoyo y comprensión.

Y a todos aquellos quienes contribuyeron a mi desarrollo académico y el  
cumplimiento de mis objetivos personales.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Hermilio Valdizán, a su plana docente y colegas.

Agradezco a la Unidad de Posgrado por bríndame la oportunidad de crecer académicamente.

De la misma manera, agradezco a mi asesor por guiarme en la realización académica.

## RESUMEN

A continuación, se presenta el estudio denominado “LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y LA INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUÁNUCO 2021” el cual tuvo como objetivo. Determinar cómo la Calidad de Servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021. En su metodología se definió como de tipo explicativo, nivel aplicado. Manejando una población 3905. Estableció una muestra probabilística 350, cuyos datos fueron recogidos mediante un cuestionario basado en Likert, validado por jueces expertos y estadísticos de confiabilidad. Entre los resultados se indica que concerniente a la fiabilidad en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0% (350)], se aprecia que la mayoría refiere que brindan una calidad de nivel regular [73.7% (258)], un 17.4% (61) consideran que es bueno y solo un 8.9% (31) lo califican como deficiente. en tanto a la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0% (350)], se aprecia que en mayor cantidad refiere que brindan una calidad de nivel regular [66.9% (234)], un 17.1% (60) lo considera como deficiente y solo un 16.0% (56) lo catalogan como bueno. Entre las conclusiones se menciona, que sobre la influencia de la calidad de servicio administrativo en la atención de los docentes más de la mitad se encuentran poco satisfecho y a su vez perciben una calidad de servicio de nivel regular [58.6% (205)], un 12.0% (42) se encuentran satisfechos y consideran que la capacidad de respuesta es buena.

**Palabras clave:** fiabilidad, servicio, controversia.

## ABSTRACT

Next, the study called "THE QUALITY OF THE ADMINISTRATIVE SERVICE AND THE INFLUENCE ON THE SATISFACTION OF ATTENTION TO TEACHERS OF THE LOCAL EDUCATIONAL MANAGEMENT UNIT - HUÁNUCO 2021" is presented, which had as its objective. Determine how the Quality of Administrative Service influences the satisfaction of attention to teachers of the UGEL-HUÁNUCO 2021. In its methodology it was defined as explanatory type, applied level. Managing a population of 3905. A probabilistic sample of 350 was established, whose data were collected through a Likert-based questionnaire, validated by expert judges and reliability statisticians. Among the results, it is indicated that concerning the reliability in the quality of the administrative service of the teachers of the UGEL, of the total number of teachers under study [100.0% (350)], it is appreciated that the majority refer that they provide a quality of regular level [73.7% (258)], 17.4% (61) consider it to be good and only 8.9% (31) qualify it as poor. Regarding the quality of the administrative service of the teachers of the UGEL, of the total number of teachers under study [100.0% (350)], it is appreciated that in greater quantity they refer that they provide a regular level quality [66.9% (234)], 17.1% (60) consider it poor and only 16.0% (56) classify it as good. Among the conclusions, it is mentioned that on the influence of the quality of administrative service in the attention of teachers, more than half are not very satisfied and in turn perceive a quality of service of a regular level [58.6% (205)], a 12.0% (42) are satisfied and consider that the response capacity is good.

**Keywords:** reliability, service, controversy.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	ix
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1 Fundamentación del problema de investigación .....	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	11
A) Justificación .....	11
B) Importancia .....	13
1.3 Viabilidad.....	14
1.4 Formulación del problema .....	15
1.4.1 Problema general:.....	15
1.4.2 Problemas específicos: .....	15
1.5 Formulación de objetivos .....	15
1.5.1. Objetivo general. ....	15
1.5.2. Objetivos específicos. ....	15

<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b> .....	17
2.1 Formulación de las hipótesis .....	17
2.1.1 Hipótesis general .....	17
2.1.2 Hipótesis específicas .....	17
2.2 Operacionalización de variables .....	18
2.3 Definición operacional de las variables .....	19
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b> .....	20
3.1 Antecedentes de investigación .....	20
3.2 Bases teóricas .....	22
3.2.1 Calidad de servicio .....	22
3.2.2 Satisfacción .....	27
3.3 Bases conceptuales .....	31
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	33
4.1 Ámbito .....	33
4.2 Tipo y nivel de investigación .....	34
4.3 Población y muestra .....	34
4.3.1 Descripción de la población .....	34
4.3.2 Muestra y método de muestreo .....	35
4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	37
4.4 Diseño de investigación .....	37

4.5 Técnicas e instrumentos .....	38
4.5.1 Técnicas.....	39
4.5.2 Instrumentos .....	40
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	43
A) Técnicas para el procesamiento de datos .....	43
B) Técnicas para el análisis de datos.....	44
4.7 Aspectos éticos.....	45
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Análisis descriptivo.....	47
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis .....	61
5.3 Discusión de resultados.....	64
5.4 Aporte científico de la investigación .....	66
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>



## INTRODUCCIÓN

El estudio desarrollado mantuvo como objetivo Determinar cómo la Calidad de Servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021, el cual se formuló en base a los cinco capítulos de presentación de informes de investigación.

El primer capítulo, plantea correctamente el sentido del estudio, a su vez contempla las directrices del estudio como se menciona en los problemas y objetivos debidamente justificados y viabilizados.

El segundo capítulo, contempla las hipótesis del estudio, detallados en general y específicas, asimismo se incorpora la operacionalización de variables y las definiciones que la sustentan.

El tercer capítulo, considera las definiciones del apartado teórico, basado en documentos académicos. También sustentadas en estudios previos.

El cuarto capítulo, expresa la metodología que sigue el estudio, describiendo el tipo y nivel al que se plantea llegar, se realizan estimaciones de la población y la muestra, para cerrar se menciona el diseño y las técnicas de aplicadas en el proceso del estudio.

El quinto capítulo, expresa los hallazgos del estudio, su contrastación con los estudios previos presenta los resultados y la discusión.

Al cierre del estudio, se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliografía y los anexos necesarios para fortalecer los datos expuestos en líneas anteriores.

# CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Fundamentación del problema de investigación

Para Fassio et al. (2002), con respecto a fundamentación de la investigación se relaciona con dar una respuesta a la finalidad de investigar y a la trascendencia o importancia que va generar el problema. La problemática de la presente investigación se orienta en la calidad del servicio administrativo si influye o no en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL Huánuco. Por ello se considera los siguientes antecedentes.

Según Mimbela (2018) menciona que los profesores que laboran en la UGEL de Lambayeque indican, que en el ente tiene problema en el Nivel de la calidad de servicio de la UGEL. consideran importante que no se compensa sus peticiones, no tienen una actitud amable, servicio lento, falta de respeto por el cambio de trabajo, falta de comprensión de los procedimientos, transferencia de procesos de un despacho a otro, evitan el compromiso del escrito, los empleados no están presentes durante la revisión del caso, los demás empleados no están capacitados. Tal es así que el problema visto, servirá a la investigación a buscar el grado de la calidad del servicio administrativo brindada por la UGEL-Huánuco.

De acuerdo con Paucar (2019) señala que tienen problemas, con el nivel de la calidad de prestación y el agrado de los beneficiarios de la UGEL de San Juan de Miraflores. La importancia de la satisfacción en este estudio se destaca por el hecho de que las personas satisfechas son un importantes para la entidad, debido que es factible que regresen al lugar, quieran o no, en busca de sus procedimientos o servicios. A la luz de esto, la satisfacción no es un objetivo final para las instituciones, sino que se utiliza como un medio para lograr otros objetivos. Tomando en cuenta al autor anterior, servirá a la presente investigación para buscar el nivel del agrado del beneficiario, brindada por la UGEL-Huánuco.

Tomando en cuenta a los anteriores autores, ellos inciden en que el problema está inmerso en la calidad del servicio administrativo que brindan los funcionarios y de ello viene la satisfacción de los usuarios. Considerando la problemática que se constata en la UGEL-Huánuco, el servicio administrativo de la UGEL-Huánuco, presenta algunas deficiencias esto se vio evidenciado en una reunión, que realizó el propio investigador con 20 docentes, y 10 funcionarios de la UGEL-Huánuco, en el año 2020 del mes de noviembre donde un 65% manifestaban disconformidad en los servicios brindados por funcionarios de la UGEL, y un 60% indica estar insatisfecha con el servicio brindado por parte de los funcionarios debido a que no es igualitario para todos, además un 57% considera tener poca fiabilidad, debido a que el funcionario no le ofrece un trato confiable, adecuado, con información clara y no entiende las exigencias de los usuarios, el 62% de los docentes esta insatisfecho con la capacidad de respuesta, debido a que muestran una celeridad baja en la ejecución de los servicios que brindan y en la tramitación de sus documentos y el 60% de docentes menciona que los funcionarios no son empáticos, ya que la atención que brindan no es de manera personalizada según la necesidad que cada docente necesita, los datos estadísticos presentados fueron de elaboración propia del investigador, es por ello que:

El servicio administrativo de la UGEL-Huánuco, presenta deficiencias en la calidad de servicio administrativo por ámbito de los asalariados, esto conlleva a que la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL, tenga un efecto negativo y conlleve a que los docentes no se encuentren satisfechos en las necesidades que requieran, al acudir a la entidad pública.

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

### ***A) Justificación***

Según Hernández (2014), señala que correspondemos manifestar que la investigación importante y necesario para poder justificarlo. Tomando en cuenta lo planteado por Hernández, la investigación planteada contribuyo para entender la importancia de la calidad de servicio y como esta influye en la satisfacción de

atención de los docentes de la UGEL-Huánuco. Asimismo, los resultados del estudio ayudaron a que los trabajadores UGEL-Huánuco tomen conciencia, en su atención hacia los docentes.

El estudio se justificó en las siguientes posturas:

### **Justificación teórica**

Se consideraron diversas teorías sobre la calidad y la satisfacción, así como estudios de otras entidades públicas que sirvieron como referencia. Después de recopilar toda la información, se pudo identificar, sustentar y validar la influencia entre ambas variables. Esto se hizo en un esfuerzo por obtener dos resultados en la investigación.

### **Justificación metodológica**

Para este estudio, abordamos los problemas, objetivos e hipótesis comenzando con lo que queríamos aprender. Recolectamos datos con el objetivo de diferenciar los resultados de nuestro estudio con las hipótesis propuestas. El tema de investigación fue importante porque examinó si los docentes están conformes con la calidad del servicio y si existe una influencia entre satisfacción y la calidad del servicio de UGEL- HUÁNUCO, la investigación se realizó mediante cuestionarios que fueron aplicados a los docentes de UGEL-HUANUCO.

En la recopilación y estudio de datos se manejó el programa informático SPSS 26.0. cuyo objetivo es lograr que la UGEL - HUÁNUCO comparta información de primera mano sobre las relaciones entre las variables que estamos estudiando, para que podamos crear nuevas estrategias de atención más efectivas.

### **Justificación práctica**

El objetivo de la investigación fue identificar los elementos quienes influyen en la satisfacción docente y la calidad del servicio por parte de los funcionarios de la UGEL-Huánuco. De la investigación se encontró que ambas variables se influyen

mutuamente, lo que puede mejorar la calidad del servicio. Esto, a su tiempo, puede influir en la satisfacción de los docentes.

Con las conclusiones extraídas, intente trabajar con la unidad para comprender mejor el tema de investigación y mejorar su situación actual. Nuevamente, el resultado es una inversión que alcanza servir a manera base o fase de partida hacia soluciones alternativas para entidades similares a las investigadas.

### **Justificación social**

El propósito de este estudio fue ayudar a los educadores a mejorar la atención que les brindan en la UGEL, y esto ayudó además que ellos mejoren en su enseñanza a los estudiantes y para la innovación en la educación y los efectos de la investigación beneficiaron no sólo a los docentes de la UGEL-Huánuco, sino también a los trabajadores administrativos donde mejoraron su clima laboral.

### ***B) Importancia***

Según Mayz y Pérez (2002) afirma que no se puede exagerar la importancia de la investigación debido a que estimula el raciocinio crítico, la imaginación y ayuda a mantener el proceso de aprendizaje. Es a través de la investigación que adquirimos más conocimientos y habilidades, y es fundamental para combatir la predisposición a la inacción y la falta de aliento. A lo que diremos que la investigación es de trascendente utilidad en los estudios de posgrado, porque permite observar lo que sucede en el orbe tangible y advierte las soluciones frente a un determinado hecho.

Tomando en cuenta lo planteado por Mayz y Peréz, la significancia del estudio de investigación sobre calidad de servicio administrativo y su influencia en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO, fue importante porque permitió conocer si la UGEL Huánuco brinda servicios de calidad por parte del personal administrativo, hacia los docentes que pertenecen a la misma UGEL.

Por lo que en apoyo a los resultados que se obtuvieron se podrá sugerir planes de mejora a los servidores administrativos, y estos logren satisfacer en la atención

que brindan a los docentes, por ello, se pueda lograr una mejor postura de la UGEL-HUÁNUCO, a nivel departamental y nacional, los resultados de las evaluaciones de los servicios administrativos se utilizarán como marco de referencia para otras entidades y su influencia en la satisfacción de atención que brindan a los docentes.

### **1.3 Viabilidad**

Para Hernández (2018) menciona que es importante tener en cuenta otros factores al escribir un enunciado del problema, como la viabilidad de la investigación. Esto incluye factores como el conocimiento y las habilidades que tenemos, la disponibilidad de tiempo, dinero, personas y materiales. Tomando en cuenta lo planteado por los autores, la viabilidad en la investigación planteada contribuyo para entender la viabilidad de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-Huánuco. Los resultados de este estudio ayudaron a entender si la investigación fue viable y pudo realizarse.

La presente investigación fue viable en los siguientes aspectos:

#### **Conocimientos**

El trabajo conto con una amplia gama de conocimientos que están en las fuentes bibliográficas e investigaciones; que se encuentran en las bibliotecas físicas y bibliotecas virtuales de las universidades.

#### **Disponibilidad de tiempo**

El trabajo de investigación conto con disponibilidad de tiempo limitado (sábados y domingos) y algunos días en las tardes, debido a la carga laboral, debido a esos motivos se brinda un tiempo limitado a la realización del estudio.

#### **Recursos financieros**

Los medios financieros que conto el estudio, fue financiado por recursos propios por lo cual el proyecto es viable para desarrollar.

#### **Recursos humanos**

Los recursos humanos con lo que se desarrolló la investigación es el investigador y el asesor.

### **Recursos materiales**

Los recursos materiales que se ha tenido en cuenta en la investigación son: Laptop, movilidad, papeles bond, libros, revistas, lapiceros, revistas, otros etc.

## **1.4 Formulación del problema**

### ***1.4.1 Problema general:***

**P.G.** ¿Cómo la calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?

### ***1.4.2 Problemas específicos:***

**P.E. 1.** ¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?

**P.E. 2.** ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?

**P.E. 3.** ¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?

## **1.5 Formulación de objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general.***

**O.G:** Determinar cómo la Calidad de Servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

### ***1.5.2. Objetivos específicos.***

**O.E.1.** Determinar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**O.E.2.** Determinar en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**O.E.3.** Determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.



## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1 Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1 Hipótesis general

**Hi:** La calidad del servicio administrativo influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**H0** La calidad del servicio administrativo no influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

**Hi1.** La fiabilidad influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**H0** La fiabilidad no influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**Hi2.** La capacidad de respuesta influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**H0** La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**Hi3.** La empatía influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

**H0** La empatía no influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

## 2.2 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual de variables	Definición conceptual de las dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
<b>A) Variable Independiente (VI=X):</b> Calidad del servicio administrativo	Es la disposición rápida de atención por el funcionario mostrando fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía a fin de ofrecer un servicio correcto a los docentes que acuden a la UGEL.	<b>A.1. Fiabilidad:</b> Es el talento que posee el funcionario que ofrece el servicio, para ofrecer un trato confiable, adecuado, información clara y comprender las exigencias de los docentes desde el inicio de la atención.	<b>A.1.1. Confiable</b>	<b>Encuesta-Cuestionario</b>
		<b>A.2. Capacidad de respuesta:</b> Se da con el hecho realizado en base a los conocimientos adquiridos y a las habilidades desarrolladas, mostrando celeridad en la información, comunicación del servicio y coordinación, que se da al usuario.	<b>A.2.1. Celeridad</b>	
		<b>A.3. Empatía:</b> La empatía es la atención personalizada que el funcionario ofrece al usuario, donde se demuestra la facilidad de contacto y la confianza que requiere el usuario.	<b>A.3.1. Atención Personalizada</b>	
<b>B) Variable Dependiente (VD=Y):</b> Satisfacción de atención a los docentes	La satisfacción del Usuario es el análisis o la evaluación que realiza, durante y después de la atención recibida en los tramites y gestiones en la entidad pública, como es la UGEL, estos análisis se dan en: Los procesos operativos, en la solución de controversias y en la Satisfacción con el servicio.	<b>B.1. Satisfacción en los procesos operativos:</b> Se enfatiza en como el servicio es entregado a los usuarios, en el momento operativo, además podríamos afirmar la satisfacción cuando el desarrollo de la interacción entre el docente y el funcionario ha finalizado, en este proceso se demuestra el desempeño del funcionario.	<b>B.1.1. Desempeño</b>	
		<b>B.2. satisfacción en la solución de controversias:</b> Es el proceso donde el funcionario de la entidad brinda una atención de calidad incluso en casos de controversias, situaciones caóticas, y el funcionario pueda resolver y tomar las decisiones acertadas y asertivas cuando está en constante contacto con el usuario, para ello debe manejar la mediación, la conciliación y la eficiencia y eficacia.	<b>B.2.1. Eficiencia y eficacia</b>	
		<b>B.3. Satisfacción con el servicio:</b> Es un valor agregado que da el funcionario mostrando voluntad para brindar el servicio correcto, esto lleva a un nivel de estado de ánimo del docente donde compara la utilidad percibida del servicio con sus expectativas, para lo cual analiza el tiempo de espera, y la comprensión de las necesidades.	<b>B.3.1. Tiempo de espera</b>	

### 2.3 Definición operacional de las variables

Variables	Definición conceptual de variables	Definición Operacional de dimensiones	Definición Operacional de indicadores	Técnica e Instrumento
<b>A) Variable Independiente (VI=X):</b>  Calidad del servicio administrativo	Es la capacidad rápida de atención por el trabajador mostrando fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía a fin de ofrecer un servicio correcto a los docentes que acuden a la UGEL.	<b>A.1. Fiabilidad:</b> Es el nivel de capacidad que debe tener el funcionario que presta el servicio para brindarlo de manera honesta, segura y cuidadosa, desde el primer momento.	<b>A.1.1. Confiable</b> Es un servicio seguro de confianza, que expresa un nivel de conformidad o seguridad mediante la escala de Likert.	<b>Encuesta-Cuestionario</b>
		<b>A.2. Capacidad de respuesta:</b> Es el grado de acción tomada en base al conocimiento adquirido, esta debe darse con la celeridad del caso.	<b>A.2.1. Celeridad:</b> Es la ejecución del servicio de manera rápida con la prontitud debida, que expresa un grado de conformidad mediante la escala de Likert.	
		<b>A.3. Empatía:</b> Es el grado atención personalizada e individualizada que el funcionario ofrece al docente.	<b>A.3.1. Atención personalizada:</b> Es el trato directo y personal, en el cual se expresa un grado de necesidad mediante la escala de Likert.	
<b>B) Variable Dependiente (VD=Y):</b>  Satisfacción de atención a los docentes	La satisfacción de atención es el análisis o la evaluación que se realiza, durante y después de la atención recibida en los tramites y gestiones en la entidad pública, como es la UGEL, estos análisis se dan en: Los procesos operativos, en la solución de controversias y en la Satisfacción con el servicio.	<b>B.1. Satisfacción en los procesos operativos:</b> Es el nivel de desempeño en el servicio entregado a los docentes, en el proceso operativo.	<b>B.1.1. Desempeño:</b> Es el nivel de rendimiento que el funcionario dedica al proceso operativo, mediante la escala de Likert.	
		<b>B.2. satisfacción en la solución de controversias:</b> Es el nivel de atención donde el funcionario de la entidad brinda una atención de calidad incluso en casos de controversias, situaciones caóticas, tomando una acertada solución, de manera eficiente y eficaz.	<b>B.2.1. Eficiencia y eficacia:</b> Es el nivel de esfuerzo para lograr la satisfacción plena en el objetivo planteado, mediante la escala de Likert.	
		<b>B.3. Satisfacción con el servicio:</b> Es un nivel de estado de ánimo del docente donde compara el rendimiento percibido del servicio, con sus expectativas, en el tiempo de espera.	<b>B.3.1. Tiempo de espera:</b> Es el nivel del tiempo de espera para ser atendido, mediante la escala de Likert	

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes de investigación

De acuerdo con Alfaro (2020), en su tesis de maestría en Gestión Pública titulada “Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, Región Ucayali 2020”, de la Universidad de SMP. Se plantea que el estudio tuvo como intención establecer la incidencia del liderazgo en la calidad del servicio que se ofrece a los beneficiarios de la UGEL de Coronel Portillo 2020. Este estudio utilizó un diseño no experimental de corte transversal donde se observa correlación entre dos factores No hay una respuesta correcta a esta pregunta. Hay muchas formas diferentes de responderla, según sus preferencias personales y la situación particular. La muestra quedó conformada por 26 personales y 78 beneficiarios. Se encontró que, para una tercera parte de los personales, los dirigentes no organizan sus operaciones de modo pertinente para lograr un dominante desempeño. En las reuniones de equipo, el 42,3% de las veces no se informa ningún contenido nuevo con los personales. El 64,1 por ciento de los beneficiarios encuestados no está acorde con el trabajo de los empleados de la UGEL. Casi el 64 por ciento de los beneficiarios están insatisfechos con la comunicación en tiempo real sobre la fase del trámite. La mayoría de los beneficiarios el 73,1 por ciento no están conformes con los tiempos de atención en la UGEL. El 47,1% no están conformes con la simplicidad de los legajos. El 64,1 por ciento no está satisfecho con los canales de escucha. Más del 60 por ciento de los beneficiarios no está satisfecho con la transparencia de la gerencia del procedimiento. Se manifiesta fuerte correlación positiva entre el liderazgo de los trabajadores de la UGEL, y la calidad de servicio en los beneficiarios que son atendidos en la UGEL. A la luz de la investigación, será útil conocer el grado en que la calidad del servicio administrativo incide en la satisfacción de la atención de los docentes.

Según Calloapaza y Condori (2017) en su investigación “Factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Arequipa norte distrito de Sachaca, presentada en la UNSA. El objetivo del análisis sirvió para averiguar la dependencia de los efectos de satisfacción laboral en

el desempeño laboral de egresados universitarios, haciendo uso de una metodología de tipo descriptivo – explicativo de diseño no experimental de tipo transversal – transeccional. Comprobando la hipótesis el 89 por ciento de los encuestados dijo que los componentes de satisfacción laboral afectan el desempeño laboral, y el 11% dijo que los componentes no afectan su desempeño laboral, señalando que componentes como la compensación, el ambiente laboral, las relaciones y las condiciones de trabajo pueden afectar el desempeño. Los investigadores encontraron que los componentes de satisfacción laboral que los trabajadores experimentan como insatisfacción se deben a la poca remuneración, un ambiente de trabajo inadecuado en cuanto a las condiciones físicas de trabajo, el ruido, las relaciones interpersonales, el liderazgo dictador y la reserva limitada de recursos. Estos factores inciden negativamente en el incorrecto desempeño laboral que muestran los trabajadores, evidenciado en ausentismo, baja producción, falta de colaboración y, en definitiva, insatisfacción laboral. Por lo visto en la problemática donde la satisfacción influye en el desempeño, se va a explicar el grado de causa y efecto de influencia de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención a docentes, a fin de poder conocer.

De acuerdo con Cortez (2006) manifiesta en su estudio que la “Influencia del liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos de la I.E Manuel A. Odría del distrito de Ciudad Nueva, en el año 2006”. El estudio es de carácter básico sin componente de intervención. Con una población de 73 personas, se emplea la encuesta y Test de Satisfacción Laboral a docentes, administradores, directivos y personas jerárquicas. De acuerdo con las averiguaciones del estudio, el conjunto de gerentes y jerarquías confían en un estilo de liderazgo autocrático, tomando decisiones por su cuenta sin mucho aporte de los demás. Esto genera insatisfacción entre los trabajadores, quienes sienten que no tienen voz en su lugar de trabajo. Lo evidenciado en la investigación, servirá para poder brindar una calidad de servicio administrativo que influya en la atención a docentes, donde existe un grado de causa y efecto.

Según Muñoz (2018) en su estudio “Influencia del liderazgo del equipo directivo en la calidad de la gestión educativa en I.E de la RED 11 de la UGEL 05 – San Juan de Lurigancho 2017”, presentada en la UNE. Tiene como finalidad establecer la disposición el liderazgo del conjunto dirigente incide en la calidad de las I.E, N°0137 M.G.S, N°100 S.I y N°0087 J.M.A. Utilizó métodos de correlación descriptivos transversales. Los resultados muestran que el liderazgo del conjunto dirigente incide de manera relevante en la calidad de la gerencia educativa en las I.E N°0137, N°100 y N°0087, con R igual a 0.579; 0.568 y 0.616 para las instituciones anteriores. Además, R<sup>2</sup> es igual a 33,5%, 32,3% y 3,80% correspondientemente y los niveles de significancia son equivalentes a 0,007, 0,009 y 0,004. En conclusión, se concluye que en las I.E N°0137 M.G.S, existe un efecto directo, moderado y significativo entre el liderazgo del conjunto dirigente y la dimensión de liderazgo institucional en las I.E N°100 y N° 0087. Tomando en cuenta la investigación del autor esta servirá para establecer en qué capacidad la calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-Huánuco.

### **3.2 Bases teóricas**

De acuerdo con Bernal (2006) manifiesta que el marco teórico no es un resumen de la teoría del tema en estudio; más bien, es una descripción general del tema que se estudia o investiga y el método por el cual los académicos lo han abordado. Teniendo en cuenta la anterior referencia, las bases teóricas precisadas en el estudio son las siguientes:

#### ***3.2.1 Calidad de servicio***

Comienza desde el personal de trabajo hasta que el producto llegue a las manos de consumidor cubriendo las necesidades del cliente.

De acuerdo con Larrea (1991) argumenta que la calidad del servicio es el conocimiento del consumidor sobre el desempeño percibido y su comparación con sus perspectivas relacionadas con un grupo de elementos sustitutos, cualitativos y

cuantitativos del servicio. Lo manifestado va a influir en que la calidad es la parte fundamental para que el cliente satisfaga sus expectativas.

De acuerdo con Parasuraman et al., (1988) manifiestan a la calidad del servicio a manera de agrado de las exigencias del comprador (cumpliendo la oferta de servicio) y satisfacción de sus pretensiones. En una investigación de clientes de banca minorista, clientes de tarjeta de crédito bancaria, telefonía de largo recorrido y reparación de productos, concluyeron que la causa más significativa en la medición de la calidad es la medida de confiabilidad. Lo mencionado por los autores, nos da a conocer que el servidor debe mantener su promesa en la satisfacción de los deseos del cliente.

### **3.2.1.1 Calidad**

Al igual que otras definiciones de la administración, conceptualizar calidad puede ser muy extensa, en tal sentido se plasma algunos conceptos de autores que se tomara en cuenta.

De acuerdo con Payne y Ballantyne (1994) manifiesta que la calidad ha sido durante mucho tiempo una fuerza impulsora que ayuda a las empresas a construir su visión por encima de la competencia y puede diferenciar las ofertas y las calificaciones de los usuarios. Los productos que ofrece la empresa son investigados y adecuados a las carencias de los usuarios en cuanto a materias primas, todo lo que hace la empresa para crear procesos y personas son las materias primas utilizadas para diseñar y entregar resultados, y el tamaño es confiable, cabida de respuesta, elementos tangibles, seguridad, empatía, directamente recíprocos con el desempeño de los trabajadores y las concordancias interpersonales con los usuarios sin comprometer las habilidades para establecer conexiones de alta calidad.

Según Maqueda y Ignacio (1995) manifiestan que calidad es un compuesto de características, situaciones, rasgos, rasgos, características y valoraciones de otras personas inherentes o adquiridas en objetos de valor: personas, cosas, productos, servicios, procesos, estilos, funciones empresariales, etc., que permiten la

diferenciación. características del objeto y sus productores (empresa) y evaluar, (evaluar) en relación con otros objetos del similar tipo.

Según Maqueda (1995) interpreta que la calidad viene hacer un acopio de elementos, de métodos fundados, de estrategia global, queriendo que una empresa no sea estatista, para logra una mejor satisfacción del consumidor, con un bajo costo.

Según Garvin (1988) menciona que la calidad tiene origen en cinco fundamentos; trascendentales basados en la mercancía, alegado en el usuario, alegado en la fabricación, alegado en el valor, y que a partir de ellas propone las siguientes dimensiones: calidad percibida, productivo, durabilidad, características, valor, confiabilidad, consentimiento, estética.

Para Martínez (2005) incide que se enfatiza la calidad como modelo de gestión y forma de gestión integrada en las empresas líderes. Así, la calidad no es un conjunto de características fijas, sino una calidad que se puede mejorar.

American ASQC y ANS, infieren a la calidad como la adición de las cualidades y rasgos de una mercancía o servicio relacionadas con su capacidad para cumplir con ciertos requisitos.

En tal sentido se puede decir que la calidad cuenta con nociones que acogen la energía y ejemplaridad de la orientación, en la unión del equipo de trabajo, en el progreso continua de los procesos, teniendo una tasación constante todos los fases y planes que se suscitan, llevando así a que la empresa puede conducirse la excelencia, haciendo más fácil cualquier bien, servicio o producto para el cliente y mejor trabajo en la empresa, con menos errores, meno papeleos no útiles, menos colas.

### **3.2.1.2 Modelos de medición de la calidad**

Existen múltiples referencias de autores sobre la medición de la calidad, y en búsqueda de estandarizar un modelo que pueda medir cualquier tipo de servicio, que para los autores Babakus y Boller (1992) es algo inútil. Se plantearon tres modelos de alternativa que pueden usar. Una de ella es la del modelo SERVQUAL del que comentare.



## **Modelo SERVQUAL**

El ejemplar fue publicado por Parasuraman et al., (1988) por primera vez, donde proponen el prototipo SERVQUAL “modelo de control de la calidad de servicio, basada en el contraste entre percepciones y perspectivas.

### **3.2.1.3 Servicio**

Para Israel (2008) menciona que el servicio en prácticas de gestión diseñadas para aumentar la satisfacción del cliente; Reside en diligencias identificables, distintas e inherentemente impalpables que brindan un beneficio individual o colectivo y no están necesariamente relacionadas con la venta de un bien. Los autores dicen que el servicio mejora la satisfacción del cliente es por ello que cuanto la calidad es más alta, la satisfacción será mayor.

Según Kotler (2012) infiere que es todo acto o beneficio ofrecido por una parte a otra; son impalpables por naturaleza y no crean posesión de nada. Su elaboración puede involucrar o no un beneficio físico. Para Kotler servicio es una diversidad de actividades que una persona pueda prestar a otra, esto sería sin la acción de dar bienes.

De acuerdo con Berry (2014) infiere que véase servicio como el carácter tangible o intangible de una acción, realización, esfuerzo, compra, puede ser un producto o servicio, un proceso producto y una cadena de trabajos destinadas a servir y retribuir al comprador, sabiendo que el producto es el objeto y el servicio es la realización.

Mientras que la RAE en su diccionario describe Según su etimología proviene del latín Servitium, es la acto y resultado de servir, o cualidad que se obtiene ayudando a una entidad o persona”.

Según Olvera (2013) manifiesta que los servicios tienen las siguientes características las cuales son:

- a) Una diligencia o progreso. El servicio es una acción continua sin fin ya que está constantemente en comunicación con ejemplares clientes tanto internos como externos. Cualquier servicio debe gestionarse y administrarse en su nombre a través de un proceso que la empresa ha establecido o debería establecer y los empleados deben comprender para que el servicio pueda prestarse de manera adecuada.
- b) Intangibilidad. Esto se debe a que los servicios no se perciben a través de los sentidos, sino a través de la actitud y los objetos materiales utilizados para brindar el servicio, producto o bien.
- c) Inseparabilidad. Es importante considerar el servicio que brindan las empresas en cada instante, no solo el bien o marca que negocian o mercantilizan, además que en su totalidad va seguido de un servicio.
- d) Heterogéneos. No importa cuán experimentados o capacitados seamos, el servicio siempre será diferente para cada cliente.
- e) No propiedad. El servicio no es de nadie. Cada empleado es único, por lo que no podemos elegir a una sola persona para que sea el propietario de la empresa. Cada persona tiene su forma de prestar el servicio, y eso nos hace a todos únicos. No logramos decir que el servicio que brindo es mío, ya que, si lo realizo bien y puede valer a la empresa, pasa a ser propiedad de todos.
- f) Representación transitoria y indeterminado de la demanda. La prestación no se puede guardar para otra ocasión, por lo que se debe utilizar lo antes posible. En el momento en que lo ofrecemos, se está consumiendo. No es posible reservar para lo próxima la forma en que estamos dando nuestra prestación hoy; tampoco es posible solidificar los caracteres que tenemos al prestar nuestro servicio. El servicio es una actitud flexible y cambiante según el contexto.
- g) El comprador colabora en el progreso de manufactura. El beneficiario es miembro esencial para quien se brinda se brinda el servicio, porque él recibirá el servicio y dependiendo de su interrelación con el distribuidor del servicio, dependerá la conducta y la calidad del servicio brindado y admitido.

- h) No se acopia. El Servicio no se concede conservar para su uso posterior; se entrega en el instante que se pide, y ahí es cuando necesitamos convertir los momentos críticos en momentos de magia, no de dolor.

De acuerdo con Parasuraman et al., (1988) los elementos que conforman la calidad de servicio son:

***A) Fiabilidad.***

Define que fiable es la ejecución del servicio eficazmente, ofreciendo garantía desde el primer momento, involucrando al producto, cambiar, servir, superar problemas y reforzar valores (Parasuraman et al, 1988).

***B) Capacidad de Respuesta.***

Los empleados plantean un servicio veloz, dispuestos a ayudar en lo que se requiere (Parasuraman et al, 1988).

***C) Empatía.***

Se detalla a la atención particularizada que brindan las compañías a sus usuarios (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

### ***3.2.2 Satisfacción***

La Universidad de Chile en su Facultad de Economía y Negocios preparo un manual de estudios de la administración (2008) manifiestan que en general, la satisfacción es la valoración integral de todas las perspectivas que interceden en la correlación de un beneficiario con un servicio, apoyada fundamentalmente en el ensayo de dispendio o su función a lo largo del periodo. Según la Facultad de economía nos menciona que la satisfacción es un proceso donde todos los aspectos intervienen de manera global para poder mejorar la experiencia del usuario o cliente.

De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002) manifiestan que satisfacción es la apreciación que hace de un bien o servicio, en cláusulas de si ese bien o servicio satisface sus perspectivas y necesidades. El incumplimiento de las carencias y

perspectivas del cliente a menudo se toma como una señal de que el cliente no está satisfecho con el bien o servicio. Las reacciones de los beneficiarios pueden a su gozo con los bienes y servicios; estas reacciones logran ser constantes o recién llegadas, a fin de que la actitud de ímpetu o la satisfacción con la existencia.

De acuerdo con la RAE La satisfacción es la sensación de comodidad que se logra cuando se ha logrado mejorar una carencia, como cuando una persona recibe una respuesta satisfactoria a un descontento, opinión o fluctuación.

Para Kotler (2012) la satisfacción vendrá hacer la comprobación de un beneficio del cuyo servicio tendrá aspectos futuros por lo que menciona que la satisfacción se dará por la eficacia del bien en reciprocidad con los intereses del cliente.

En este mismo sentido, Gotieb et al., (1994), citado en Olsen (2002) demuestra que el gozo es cuando el producto del desempeña eficacia, lo cual se confirma empíricamente, de modo que mientras la calidad se enmarca dentro de ciertas valoraciones de creencia y experiencia, la satisfacción es una generalización de dicha estructura. construido como una calificación.

Sin embargo, Oliver (1993) refiere que La satisfacción no es solo un sentimiento de plenitud; es un proceso complejo que puede describirse en términos de una sensación de satisfacción. Desde esta perspectiva, se propone que la satisfacción puede estar determinada por dos factores: una respuesta emocional positiva o negativa y una respuesta cognitiva de aprobación o rechazo. Oliver (1981) definieron la satisfacción a modo de un resumen del periodo psicológico cuando las expectativas incumplidas del consumidor se vinculan con una actitud positiva sobre la experiencia de consumo. Específicamente, el autor asume que la satisfacción es, en última instancia, una actitud.

### **3.2.2.1 Modelo de medición de la satisfacción del cliente**

De acuerdo con Kotler y Keller (2001) inciden que coexisten varios caracteres para calcular el gozo del cliente, incluidas los cuestionarios periódicos, el

seguimiento de la tasa de dejadez del cliente y otros métodos. Los autores mencionan que la satisfacción puede ser medida por diversos métodos los cuales van apoyar a conocer si el cliente está satisfecho, dentro de estos métodos encontramos a las encuestas, índices etc.

Por lo que la medición de la satisfacción puede tener muchos ámbitos un estudio las universidades públicas han utilizado encuestas para obtener un panorama completo de sus clientes, lo que ha permitido desarrollar diversos estudios. Roda, 1994; Harvey, 1995; Robinson, 1995; Campana, 1995; y Pinard y Savard, 1996, son algunos ejemplos de esto.

De acuerdo con (Calva, 2009) los componentes que integran en la satisfacción son:

#### ***A) Satisfacción en los procesos operativos.***

Los métodos de procesos son los trabajos que consideren valor en el sector de servicios y bienes. También se les presenta a manera de proceso de realización, negocio clave o actividad principal. Los procesos operativos son aquellos que tienen en cuenta las carencias de los seres que reciben los servicios y bienes, y están diseñados para satisfacer su gozo. Deben añadir valor al producto o servicio que se proporciona (Contreras y Olaya, 2017).

#### ***B) Satisfacción en la solución de controversias.***

Para mejorar la satisfacción del cliente, es importante comprender todos los conflictos potenciales que pueden ocurrir (Prats, 2011).

Se detallan a continuación en orden descendente:

#### **Quejas, reclamaciones y devoluciones.**

Una forma de saber si el consumidor está contento con el servicio es verificar si hay señales de que no está contento. Ejemplos:

- Un consumidor retorna un producto imperfecto.
- El cliente notifica para quejarse de las demoras en la llegada de la mercadería.
- El consumidor desea asentarse en reunión con el director comercial para hacer llegar que no ha quedado satisfecho con el trato telefónico recibido.

La información de esta fuente es buena, pero no es perfecta. Algunos clientes insatisfechos no lo dicen, y no todas las quejas tienen que ser ciertas. Muchas empresas a menudo no utilizan la información que reciben de los clientes de manera efectiva. En su análisis será muy significativo catalogar estas incidencias según su notabilidad, así también realizar una búsqueda de las medidas adoptadas para corregir el problema y ver si el cliente está conforme con la manifestación de la empresa. Además, es importante tomar precauciones para evitar que vuelva a ocurrir el semejante problema.

### **Expectativas difíciles de satisfacer.**

Parece que la mayoría de las veces suceden eventos que no esperamos. La empresa ha hecho promesas que no puede cumplir. La entrega de paquetes a tiempo es importante. A menudo, se establecen plazos que son imposibles de cumplir. Esto sucede a menudo con los rasgos del producto, donde las promesas hechas en la difusión o en las pesquisas de la relación no siempre coinciden con la realidad del producto. Vale la pena el tiempo de su empresa para estudiar este tema.

### ***C) Satisfacción con el servicio.***

Las necesidades de información pueden ser difíciles de satisfacer, ya que a menudo requieren que satisfagamos nuestras necesidades de inmediato, en lugar de con el tiempo. El tiempo es un elemento significativo al

momento de retribuir las carencias de los beneficiarios. Pasa rápidamente del origen de una necesidad a su satisfacción, por lo que tiene un impacto pronunciado en cómo se sienten los usuarios insatisfechos. Por el contrario, si el lapso entre la aparición de una necesidad y su agrado es pequeño, se convertirá en un elemento significativo para la valoración que el interesado le da motivo o recurso que utilizó; por tanto, este componente representa un factor para una unidad de indagación con el que tiene que lidiar en su trabajo diario con documentos y usuarios. (Calva, 2009).

### 3.3 Bases conceptuales

**Calidad de Servicio:** es el logro de los mejores niveles o estándares de un producto o servicio solicitado (Larrea, 1991).

**Fiabilidad:** es la capacidad del trabajador que presta el servicio, el cual debe brindar un trato confiable comprendiendo la necesidad de los usuarios (Parasuraman et al., 1988).

**Capacidad de Respuesta:** es la facultad de brindar acciones con la prontitud en la información que se brinda al usuario (Parasuraman et al., 1988).

**Empatía:** es el cuidado personalizado que ofrece el trabajador a los usuarios, mostrando facilidad de interacción y brindando confianza al usuario (Parasuraman et al., 1988).

**Satisfacción:** es la sensación de placer, bienestar o alegría que responde al logro o alcance de un deseo u objetivo (Zeithaml y Bitner, 2002).

**Satisfacción en procesos operativos:** la satisfacción en los procesos operativos se da cuando el servicio está siendo entregado en el preciso momento, en donde se observará el desempeño del funcionario al realizarlo (Contreras y Olaya, 2017).

**Satisfacción en solución de controversias:** es la capacidad de una persona para poder plantear alternativas de salida frente a un contexto problemático (Prats, 2011).

**Satisfacción en el servicio:** es la suficiencia de generar un valor adherido en el servicio brindado, cumpliendo con las perspectivas y las obligaciones de los beneficiarios (Calva, 2009).



## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 Ámbito

Teniendo en cuenta a Carrasco (2005) menciona que La delimitación del área de estudio aseguró la capacidad del investigador para restringirse a un ámbito espacial, temporal y teórico. Considerando la referencia anterior, la investigación tiene cinco ámbitos en los cuales se desempeña, y estos son:

**Profundidad del tema y el enfoque dado al estudio:** La investigación fue de tipo cuantitativa: De profundidad explicativa y está relacionada a la Directiva N°003-2018-UNHEVAL-EPG.

A demás de estar normado en el Reglamento general de la escuela de posgrado (2017), en los artículos 145°, 146°, 147° y 152°.

**La población en la cual se va a realizar el mismo:** La investigación fue realizado en una institución pública, la cual es la UGEL-Huánuco, cuya población son los 3905 docentes.

**Delimitación espacial:** La investigación fue realizado en base a los profesores contratados y nombrados de la provincia de Huánuco.

**Delimitación de tiempo o temporal:** La investigación que fue realizado, fue de forma transversal, debido a que se trabajara en solo periodo de tiempo.

**Delimitación conceptual:** las delimitaciones conceptuales del problema de investigación fueron:

- Calidad de servicio
- Servicio
- Satisfacción
- Satisfacción al cliente

## **4.2 Tipo y nivel de investigación**

### **A) Tipo de investigación:**

Según Ñaupas et al., (2013) señala que el estudio se basó en la investigación aplicada, debido a que esto parte de una investigación básica donde se describieron y formularon problemáticas e hipótesis, que pueden servir para solucionar las dificultades de la existencia diaria de la comunidad. Considerando a los autores la presente investigación fue de tipo Aplicada porque buscó resolver los problemas e hipótesis de las problemáticas sociales que están sucediendo en la UGEL-Huánuco con respecto a la calidad de servicio y este como influye en la satisfacción de atención a los docentes, planteados en base a investigaciones básicas.

### **B) Nivel de investigación:**

De acuerdo con Hernández et al., (2014) plantean que una investigación explicativa es más profunda que solo describir conceptos y anómalos, o construir relaciones entre conceptos. Es decir, pretende responder a la causa de un hecho o fenómeno físico o social. Teniendo en cuenta a los autores podemos indicar que el estudio elaborado es de nivel explicativo, debido que buscó la causa y efecto, de la calidad del servicio administrativo y su influencia sobre la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-Huánuco.

## **4.3 Población y muestra**

### ***4.3.1 Descripción de la población***

De acuerdo con Hernández et al., (2006) señala que el enfoque cuantitativo se fundamenta en la compilación de datos de un conjunto específico de casos que coinciden con las especificaciones establecidas. Esto permite una comprensión clara de las características de la población, lo que ayudará a definir los parámetros de muestreo. La población considerada para el estudio tiene características similares los cuales son una población Homogénea que corresponden a la UGEL-Huánuco.

Considerando la población total que se contó para la investigación, quedó constituida por docentes de los 13 distritos que pertenecen a la UGEL- Huánuco, los cuales son: Huánuco, Amarilis, Chinchao, Churubamba, Margos, Quisqui, San Francisco de Cayran, San Pedro de Chaulan, Santa María del valle, Yarumayo, Pillco marca, Yacus y San pablo de Pillao, que hacen un total de 3905 docentes entre docentes nombrados y contratados. Ver tabla 1.

**Tabla 1**

Población: Docentes de los distritos que integran la UGEL-Huánuco

<b>Distritos de la región Huánuco</b>	<b>Numero de docentes por distrito</b>
Huánuco	1163
Amarilis	819
Chinchao	253
Churubamba	364
Margos	106
Quisqui (kichki)	112
San francisco de cayran	89
San pedro de chaulan	66
Santa maría del valle	425
Yarumayo	58
Pillco marca	214
Yacus	55
San pablo de Pillao	181
<b>Total, de docentes</b>	<b>3905</b>

Fuente: Escala Minedu (Censo educativo 2020)

#### **4.3.2 Muestra y método de muestreo**

Para Hernández et al., (2014) manifestaron que la muestra es subconjunto de la población de la que se recogen los valores, la cual debe ser parte de la anterior.

Considerando al autor la muestra del estudio, es de método probabilístico con muestreo aleatorio simple.

Los autores anteriores señalan que el muestreo probabilístico es subconjunto de la población donde los componentes tienen semejante probabilidad de quedar designados.

Por ello, la muestra se estableció de la siguiente manera:

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

Fórmula

**Datos:**

**Población (N):** 3905 Docentes

**Nivel de confianza (Z<sup>2</sup>):** 1.96 (95%) Certeza de la muestra

**P y q:** Son las probabilidades de éxito y fracaso que tiene cada integrante de la población (0.5).

**Margen de error (E):** (5%) Error muestral o error de estimación 0.05

Ingreso de datos para disponer la medida del muestreo de docentes:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (3905) \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2 \times (3905-1) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{3750.362}{10.7204}$$

$$n = 350$$

Por ende, el numero de la muestra que se consideró en el estudio se determinó en 350 docentes de la UGEL – HUÁNUCO.

#### **4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión**

##### **A) Inclusión**

El estudio que fue presentada contó con los criterios de inclusión de los docentes de la UGEL-Huánuco, según sus características particulares para que sean parte de la investigación estas son: Características geográficas por la accesibilidad de los distritos, y características demográficas por su distribución de la población dentro de cada distrito que se encuentre en la provincia de Huánuco.

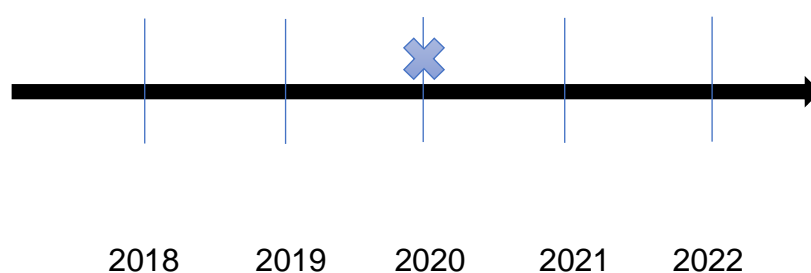
##### **B) Exclusión**

La investigación contó con criterios de exclusión de los docentes de la UGEL-Huánuco, por presentar características que pueden alterar o modificar los resultados, estas características son: docentes de colegios privados, debido a que ellos cuentan con contratos con la I.E privada a diferencia de los docentes de gestión directa (Público), y docentes de I.E no escolarizadas debido a la diferencia de atención que brindan a los estudiantes.

#### **4.4 Diseño de investigación**

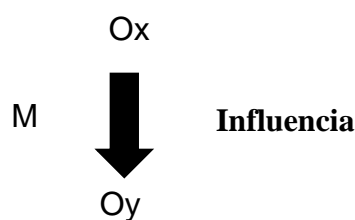
De acuerdo con Hernández et al., (2014) señala que el estudio no experimental es aquella que se conduce sin cambiar deliberadamente ninguna variable. En otras palabras, estos son estudios en los que no variamos intencionalmente las variables independientes para percibir su efecto en otras variables. Estudiamos los fenómenos en su contexto natural observándolos y luego analizándolos. Teniendo en cuenta a los autores, el estudio se aplica con diseño no experimental cuantitativo, debido que es una investigación explicativa, además de ser un diseño tipo transversal debido que se obtendrá los valores en un año, siendo solamente un periodo de tiempo.

El diseño se utilizó para ejecutar análisis de estudios de la realidad en un momento determinado. Una buena declaración de tesis será clara y concisa, y expresará el punto principal del ensayo o documento. Debe ser específico y enfocado, para que los lectores sepan de qué trata el ensayo. También debe ser interesante, para que los lectores deseen seguir leyendo. Una declaración de tesis es una oración o frase que establece la idea principal de un artículo o ensayo. Debe ser claro y conciso, y debe expresar el punto principal del ensayo o documento:



El diseño permite estudiar la influencia de causa y efecto de los sucesos y expresiones de las variables en estudio, en el año 2021, periodo en que se realiza el estudio.

El diseño explicativo, se demuestra en el próximo diagrama:



M: Muestra en quien se realiza el estudio (Docentes)

Ox: De la variable que influye (Calidad del servicio administrativo)

➡ : Influencia (El nivel o grado de causa y efecto)

Oy: De la variable influida (Satisfacción de atención a los docentes)

#### 4.5 Técnicas e instrumentos

De acuerdo con Ñaupas et al., (2013) sostiene que las técnicas e instrumentos que utilizamos para recopilar datos e información determinarán la calidad y cuantía de los valores que recopilamos. Las herramientas más significativas para el estudio cuantitativa y cualitativa son la observación, la lista de cotejo, la encuesta, el estudio de contenido, la proporción de cualidades y razonamientos, los grados de calificación, la perspectiva grupal y la compilación documental. Teniendo en cuenta a los autores en la investigación se trabajó con la técnica de (encuesta), y con el instrumento del (cuestionario).

#### 4.5.1 Técnicas

La técnica de acopio de valores que fue desarrollado en el estudio fue la encuesta (fuente primaria), la cual se fundamenta en el cuestionario.

<b>Técnica de recojo de datos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Encuesta:</b> es la fuente primaria del estudio que ayudara a la compilación de datos del estudio “La calidad del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción de atención de los docentes de la unidad de UGEL-Huánuco”. Este se fundamenta en el cuestionario. (Anexo 3).</li> </ul>
<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SPSS:</b> Proporcionara en la investigación, para consultar datos de las variables y la ejecución de los procedimientos para aclarar la influencia de la variable calidad de servicio y satisfacción de atención en la UGEL-Huánuco.</li> <li>• <b>Excel:</b> Generara datos y gráficos estadísticos al momento del procesamiento de datos entre las variables calidad de servicio y satisfacción de atención, además de sus dimensiones.</li> <li>• <b>Word:</b> Se sintetizará la información procesada por el SPSS y el Excel a fin de plasmar lo obtenido en estos aplicativos.</li> </ul>
<b>Técnicas de presentación de datos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pruebas estadísticas:</b> servirán de evidencia que los datos proporcionan para probar la hipótesis de la variable independiente” X” si influye en la variable dependiente “Y”.</li> <li>• <b>Cuadros estadísticos:</b> estos cuadros servirán para manifestar los productos de la conceptualización y cuantificación de los datos obtenidos de la investigación “La</li> </ul>

calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL -Huánuco”.

- **Tablas:** estos servirán para presentar los datos antes procesados en la investigación, “La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL -Huánuco”. Lo cual será para la comprensión del investigador y el público lector.

#### 4.5.2 Instrumentos

El instrumento del estudio que fue desarrollado es el cuestionario debido a que deriva de la encuesta, este estuvo conformado por un conjunto de interrogantes preparadas con el fin de obtener información de los docentes de la UGEL-Huánuco.

<b>Instrumento:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cuestionario:</b> dirigida a docentes de la UGEL-Huánuco. Se estructuró un conjunto de interrogantes dirigidas a la muestra seleccionada de las variables de análisis (X=Calidad del servicio administrativo; Y= Satisfacción de atención de los docentes). Fijando su influencia con la problemática de la investigación y la hipótesis.</li> </ul>
<b>Instrumentos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para procesar los datos:</b> Estos serán de apoyo al momento de verificar las variables X y Y de qué forma se está trabajando.</li> <li>• <b>Redacción de la investigación:</b> La redacción de la investigación se dará mediante el aplicativo Word, en el cual vamos a redactar la información antes procesada por los demás aplicativos usados, esta información debe ser clara y precisa a fin de brindar una idea clara del estudio “La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL -Huánuco”.</li> </ul>
<b>Instrumentos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estadística descriptiva y estadística inferencial:</b> la estadística descriptiva desarrollara el trabajo estadístico con respecto a la muestra que fue extraída de la población (docentes de la UGEL-Huánuco) los cuales son elegidos al azar por el investigador, para luego extraer conclusiones sobre la población investigada.</li> <li>• <b>Presentación de datos procesados:</b> Los datos procesados responderán a la influencia de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención de</li> </ul>



los docentes de la UGEL-Huánuco, esto a fin de procesar y comprar los datos entre sí para luego extraer conclusiones que serán presentados adecuadamente en la presentación según resultados.

- **Presentación según resultados estadísticos:** se brindarán resultados estadísticos a través de filas o columnas de orden lógicos, que son importantes para el investigador, lo cual ayudara a presentar datos de manera exacta y ordenada. Con afinidad a la influencia que genera la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-Huánuco. A fin de brindar una exposición de los resultados obtenidos y una conclusión.

#### **4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

Según Hernández et al., (2014) la validación reside en el grado que un instrumento calcula verdaderamente la variable. Considerando al metodólogo la validación de los instrumentos se estableció usando el juicio de expertos, señalado en la DIRECTIVA N°003-2018-UNHEVAL-EPG en el “Anexo 10, validación por jueces o expertos” de la EPG-UNHEVAL, donde presentan un formato de validación del instrumento lo cual fue rellenado por los jueces o expertos con una calificación de 1 hasta 4 según cada ítem, a fin de ser validado el instrumento para luego ser aplicado.

Estos documentos están basados en el Reglamento general de la escuela de posgrado (2017), en la cual manifiesta en el Capítulo XI, sección primera: Instrumentos de investigación, en el artículo 151°, se señala que:

Las herramientas de investigación creadas por investigadores para recopilar información de investigación son comprobadas y confiables. La validez del instrumento se basa en un contenido mínimo de cinco (5) jueces; el criterio se utilizará siempre que se desee comparar el instrumento con una prueba estándar (gold standard); y si desea medir la correlación de las dimensiones a estudiar, debe construir un constructo. La confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación a nivel de posgrado debe ser de al menos 0.8. Para las pruebas diagnósticas propuestas en campos de investigación que así lo requieran se utilizan, entre otros, la susceptibilidad, la especificidad y la valorización predictiva. Según lo

manifestado por el reglamento se revisó los instrumentos y encontró que cumplían con los objetivos del estudio, las variables e indicadores determinados, y que podían certificar que los instrumentos eran válidos.

#### 4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento se confirmó con el uso de una prueba piloto. Este instrumento proporcionó mediciones entre uno y cero con una sola administración. La escala se puede utilizar para medir valores en más de dos formas y se puede determinar su confianza. A través de la norma que establece un nivel de firmeza y exactitud, en que la proporción de valores que manifiesta la confiabilidad se basa en los siguientes datos (Kerlinger y Lee, 2002).

Se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos. De acuerdo a este coeficiente (Muñoz, 2011) el instrumento es consistente en sus resultados debido a que las correlaciones entre los ítems son altas.

**Tabla 1. Niveles de confiabilidad de los Instrumentos.**

Nivel del Instrumento	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Calidad del servicio	0,914	15
Satisfacción del usuario	0,977	15

Fuente: Prueba piloto de confiabilidad.

La Tabla 1, El coeficiente de Alfa de Cronbach demostró que los instrumentos de calidad de servicio tienen una fuerte confiabilidad, con valores de Alfa en calidad de servicio que van de 0,842 y satisfacción del usuario 0,861. Esto indica que los instrumentos son confiables y se pueden utilizar para calcular la calidad del servicio ofrecido. Los principios utilizados para juzgar la calidad de un artículo son importantes. en la Tabla 1.

**Tabla 2. Criterios para evaluar los niveles de confiabilidad.**

VALORES	NIVEL DE CONFIABILIDAD
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández (2014)

#### 4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

##### *A) Técnicas para el procesamiento de datos*

Según Bernal (2006) argumenta que, durante la investigación de campo se procesan datos de la población materia de investigación con el objetivo de concebir resultados que ayuden a dar argumentos a interrogantes u objetivos de estudio. Esto se hace de acuerdo con la estructura ordenada de los valores, que luego se utiliza para analizar los valores de acuerdo con los objetivos e hipótesis del estudio. Según lo señalado por el autor, en la investigación el procesamiento de datos obtenidos tanto de la población y muestra de estudio, tuvo como fin generar resultados, luego se realizó el análisis según los objetivos e hipótesis realizadas. Además de ello el procesamiento se dio a través de software el cual fue el SPSS.

La recaudación de datos se realizó mediante el procedimiento:

**La revisión: crítica:** En la cual se realizó tres pasos a) Los instrumentos que se enviaron son suficientes y de buena calidad, Si es así, es probable que las conclusiones extraídas del estudio sean fiables; b) Asegúrese de registrar todas las respuestas antes de continuar; c) Purgaremos cualquier instrumento que pueda estar respondiendo de manera anómala o incorrecta. El control de calidad de la exploración es una fase del proceso estadístico que apoya a legitimar la exactitud e honestidad de los valores. (Fernández, 1993).

**El Ordenamiento:** Ordenaremos los datos de manera ascendente y descendente.

**La Clasificación de datos:** Organizar los datos en grupos o clases ayudará a crear una tabla de frecuencia. Para ello se tuvieron en cuenta las distintas escalas de medida: nominativa, ordinal, de intermedio, de razón o de proporción.

**Graficación de datos:** realizar la graficación de los valores de la tabla de frecuencias con histogramas y pastel, etc.

### ***B) Técnicas para el análisis de datos***

De acuerdo con Hernández (2014) manifiesta que, una vez que los valores se cifran, se transfieren a una matriz, se guardan en un archivo y se "limpian" de faltas, donde el estudioso comienza analizar. Dicho análisis de valores se realiza mediante un programa informático. Esto se vio paso a paso.

1. Elegir un software adecuado para profundizar los valores.
2. Establecer el programa: SPSS, Minitab u otro semejante
3. Examinar los valores: a) Examinar de manera descriptiva los valores por variable. b) Visualizar los valores por variable.
4. Valorar la validez y confiabilidad conseguidas por los materiales de cálculo.
5. Examinar a través de ensayos estadísticos las hipótesis trazadas (análisis inferencial).
6. Ejecutar estudios agregados.
7. Proporcionar los datos para manifestarlos (figuras, tablas, gráficas, cuadros, etcétera). Según lo manifestado por el autor, esto sirvió a la investigación para poder seguir un proceso en el estudio de los datos, mediante el programa de SPSS.

#### 4.7 Aspectos éticos

Según Ñaupas (2013) argumenta que como cada código de reglas, que es un conjunto de pautas desarrollado por una asociación profesional, está diseñado para ayudar a inspeccionar, estimar y corregir el comportamiento de sus miembros. El código de investigación científica es fundamentado en principios, tales como la honradez de la dignidad humana, la independencia, el compromiso, la imparcialidad y la privacidad. Estos principios deben respetarse para conservar la probidad del progreso del estudio. Tal como expresa el autor, los aspectos éticos en la presente investigación se vieron reflejados a fin de no agredir el código de ética, y así lograr obedecer los principios fundamentales de la persona, los cuales son:

**A) Con respecto al plagio:** Las citas que se hacen de los autores se hacen respetando la autoría de sus documentos revisados. No se realizó plagio de investigaciones ya se plena o total. También se respetó las normas sobre las citas según APA 7 edición, a fin de plagiar. Además de ello se evitó brindar terminaciones desniveladas que no corresponden.

**B) Con respecto a la dignidad humana:** Se respetó el interés de los colaboradores en el estudio, de compromiso a una alianza (Consentimiento informado). Además, se explicó el motivo del estudio. Sin trasgredir contra la intimidad de estos sobre las respuestas dadas. Esta investigación se realizó además sin pagar ya que es por voluntad propia responder el cuestionario.

**C) Con respecto a la autonomía:** Se elaboro con toda la libertad el presente trabajo de investigación y se aplicó sin ninguna interferencia. Además, se rechaza cualquier tipo de cohecho para cambiar los estudios.

**D) Con respecto a la responsabilidad:** El tesista estuvo a cargo de ejecutar el trabajo de investigación y de los resultados.

**E) Con respecto a la objetividad:** El tesista busca la verdad y el fin primordial del estudio, de manera paciente y con imparcialidad. Además, de ello se

difundió los resultados de la investigación sin algún tipo de pago por alguna entidad. También se respetó y se defenderá la veracidad, a cualquier coste.

**F) Con respecto a la confidencialidad:** No se reveló la identidad de los investigados. Además, no se violó el secreto profesional y la conciencia de los investigados.

**G) Con respecto a la beneficencia:** La investigación está orientado a favorecer al interrogado y en beneficio de la colectividad. Siempre teniendo en cuenta la decencia humana, que involucra independencia, sinceridad para concluir.

**H) Con respecto a la no-maleficencia:** El investigador se abstuvo a hacer la investigación en caso pueda perjudicar al investigado.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

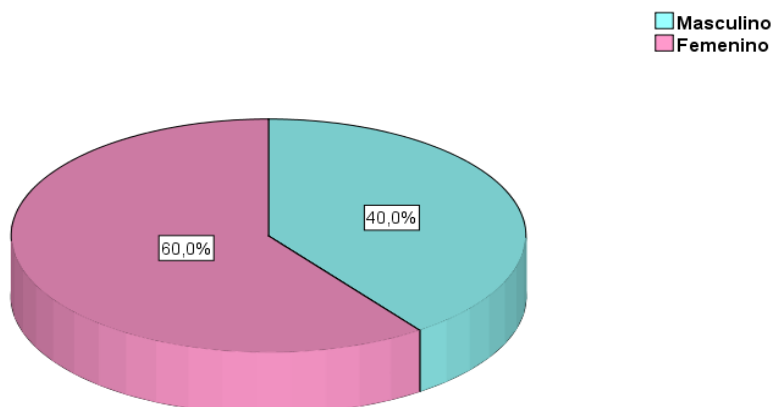
**Tabla 01. Descripción de las características sociodemográficas de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Características sociodemográficas	N = 350	
	N°	%
<b>Género</b>		
Masculino	140	40.0
Femenino	210	60.0
<b>Edad</b>		
26 a 35 años	98	28.0
36 a 50 años	224	64.0
51 años a más	28	8.0
<b>Total</b>	350	100.0

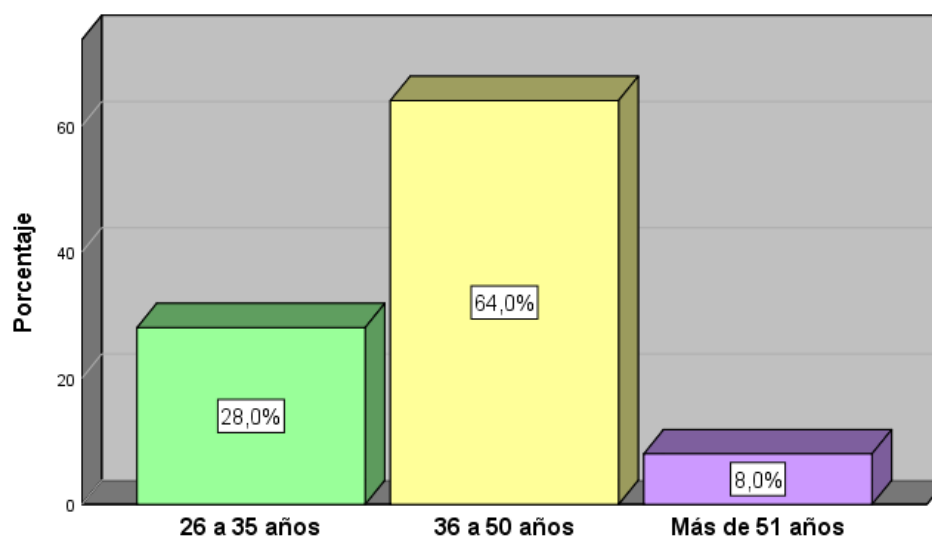
Fuente: Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 01)

### Análisis e interpretación

En la presente tabla, respecto a las características sociodemográficas de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0%(350)] se aprecia que en su mayoría eran féminas [60.0%(210)] y en menor proporción eran varones [40%(140)]; en tanto en mayor cantidad tenían entre 36 y 50 años [64.0%(224)] y solo un 8.0%(28) tenían más de 51 años.



**Figura 01. Descripción grafica del género de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**



**Figura 02. Descripción grafica de la edad de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

**Tabla 02. Descripción de las características laborales de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Características laborales	N = 350	
	Nº	%
<b>Tiempo de servicio</b>		
Menos de 5 años	56	16.0
6 a 10 años	42	12.0
11 a 20 años	126	36.0
Más de 21 años	126	36.0
<b>Nivel educativo donde trabaja</b>		
Inicial	98	28.0
Primaria	98	28.0
Secundaria	154	44.0
<b>Condición laboral</b>		
Nombrado	168	48.0
contratado	182	52.0
<b>Total</b>	350	100.0

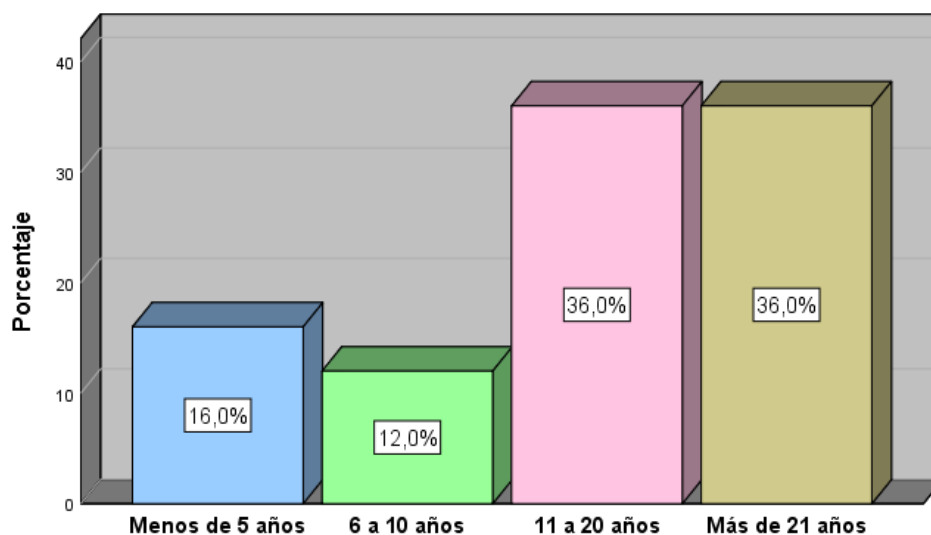
Fuente: Cuestionario de características laborales (Anexo 01)

### **Análisis e interpretación**

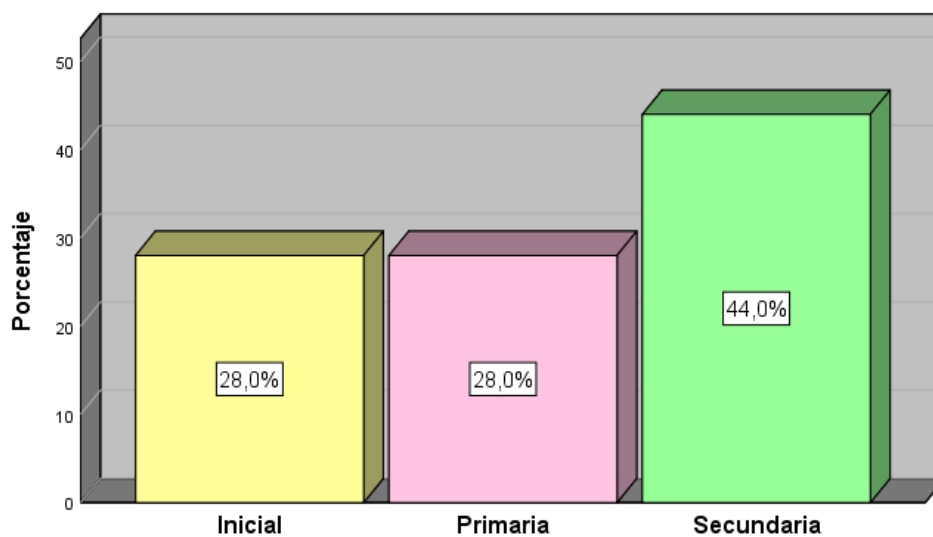
En la presente tabla, referente a las características laborales de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0%(350)], se observa que en mayor porcentaje tienen entre 11 y 20 años de servicio [36.0% (126)], en igual cantidad más de 21 años y solo un 12.0%(42) entre 6 y 10 años; menos de la mitad



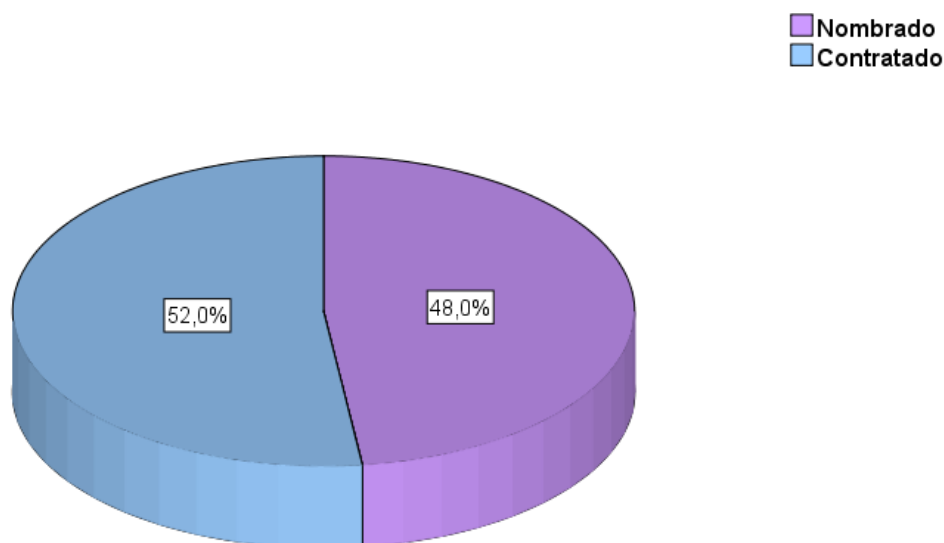
labora en el nivel secundario [44.4%(154)] y en igual proporción en el nivel inicial y primaria [28.0%(98)]; más de la mitad son contratados [52.0%(182)] y un 48.0%(168)].



**Figura 03. Descripción grafica del tiempo de servicio de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**



**Figura 04. Descripción grafica del nivel educativo donde laboran los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**



**Figura 05. Descripción grafica de la condición laboral de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

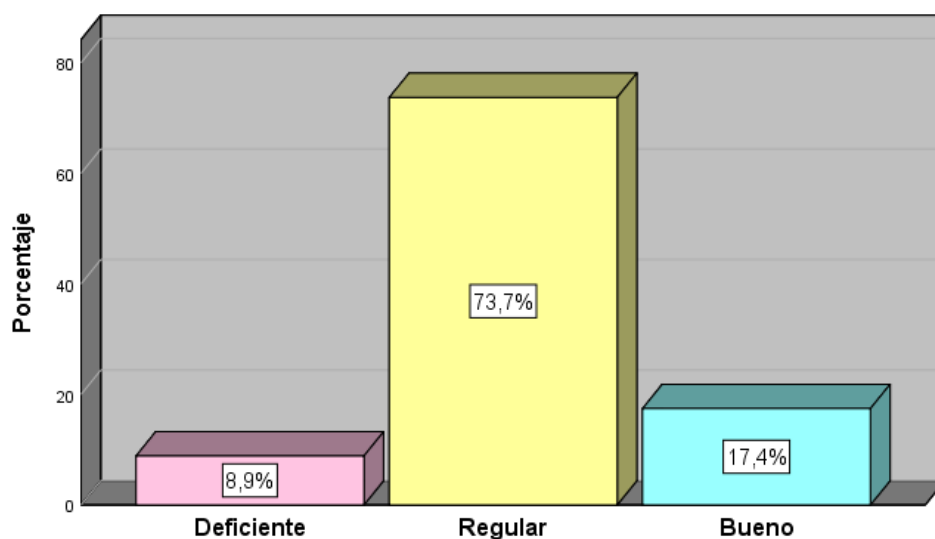
**Tabla 03. Fiabilidad en la calidad del servicio administrativo a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Fiabilidad	N = 350	
	Nº	%
Deficiente	31	8.9
Regular	258	73.7
Bueno	61	17.4
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL - Huánuco – 2021. (Anexo 02)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, concerniente a la fiabilidad en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0%(350)], se aprecia que la mayoría refiere que brindan una calidad de nivel regular [73.7%(258)], un 17.4%(61) consideran que es bueno y solo un 8.9%(31) lo califican como deficiente.



**Figura 06. Descripción gráfica de la fiabilidad en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

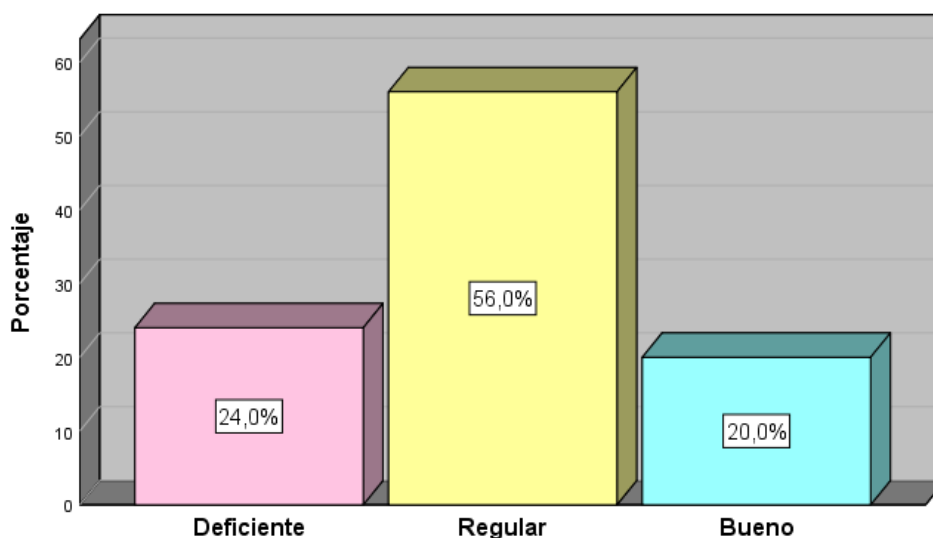
**Tabla 04. Capacidad de respuesta en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Capacidad de respuesta	N = 350	
	N°	%
Deficiente	84	24.0
Regular	196	56.0
Bueno	70	20.0
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL - Huánuco – 2021. (Anexo 02)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente a la capacidad de respuesta en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0%(350)], se observa que más de la mitad refiere que brindan una calidad de nivel regular [56.0%(196)], casi un cuarto consideran que es deficiente [(24.0%(84)] y solo un 20.0%(70) lo califican como bueno.



**Figura 07. Descripción grafica de la capacidad de respuesta en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

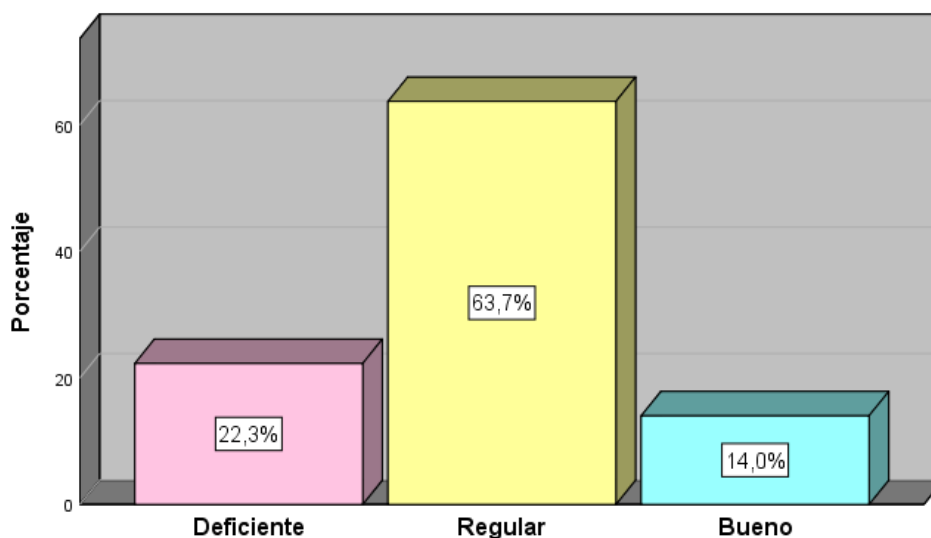
**Tabla 05. Empatía en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Empatía	N = 350	
	N°	%
Deficiente	78	22.3
Regular	223	63.7
Bueno	49	14.0
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL- Huánuco – 2021. (Anexo 02)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente a la empatía en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0%(350)], se observa que en mayor cantidad refiere que brindan una calidad de nivel regular [63.7%(223)], un 22.3%(78) lo considera como deficiente y solo un 14.0%(49) lo califican como bueno.



**Figura 08. Descripción grafica de la empatía en la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

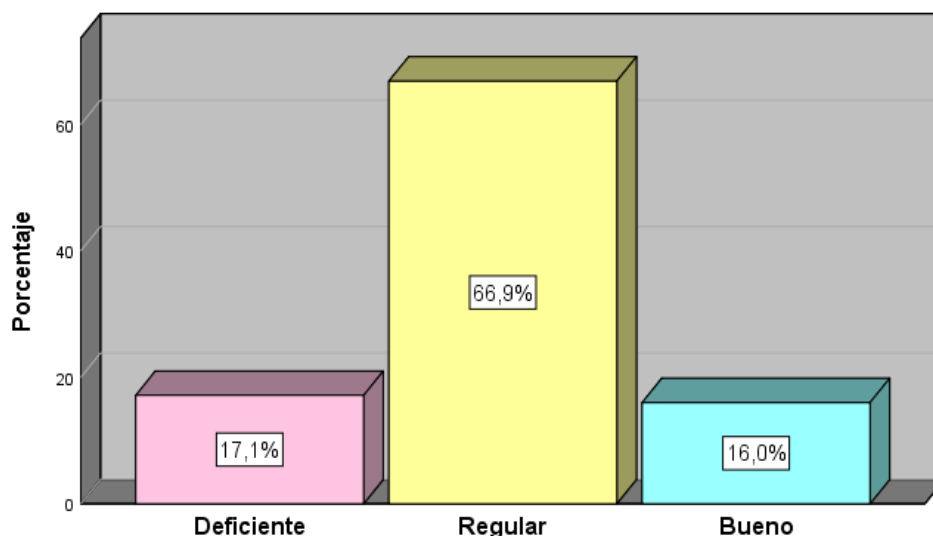
**Tabla 06. Calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Calidad de servicio	N = 350	
	N°	%
Deficiente	60	17.1
Regular	234	66.9
Bueno	56	16.0
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL - Huánuco – 2021. (Anexo 02)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, en razón a la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL, del total de docentes en estudio [100.0%(350)], se aprecia que en mayor cantidad refiere que brindan una calidad de nivel regular [66.9%(234)], un 17.1%(60) lo considera como deficiente y solo un 16.0%(56) lo catalogan como bueno.



**Figura 09. Descripción grafica de la calidad del servicio administrativo de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

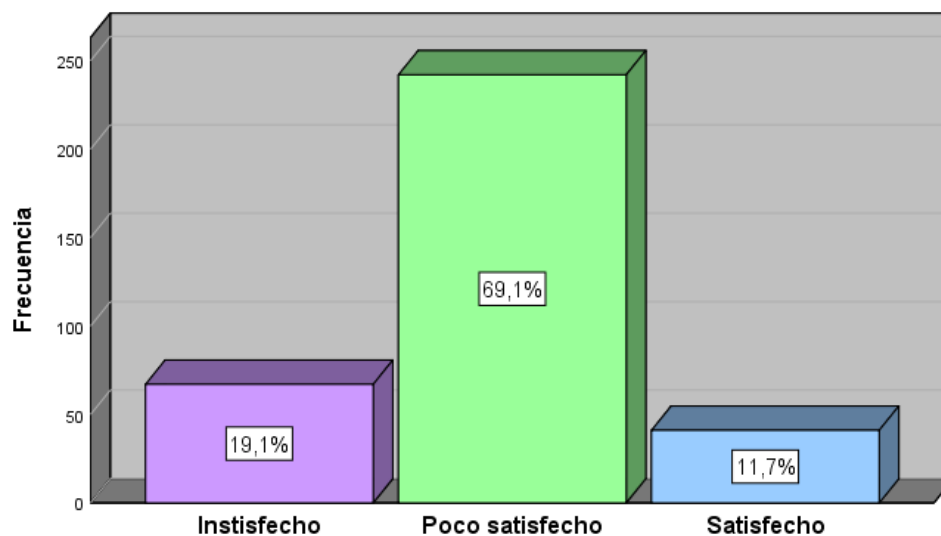
**Tabla 07. Satisfacción de los procesos operativos de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Satisfacción de los procesos operativos	N = 350	
	N°	%
Insatisfecho	67	19.1
Poco satisfecho	242	69.1
Satisfecho	41	11.7
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción de atención a los docentes de la UGEL - Huánuco – 2021. (Anexo 03)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente a la satisfacción de los procesos operativos a los docentes de la UGEL; se aprecia que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], en mayor cantidad se encuentran poco satisfecho [69.1%(242)], un 19.1%(67) se encuentran insatisfechos y solo un 11.7%(41) se sienten satisfechos.



**Figura 10. Descripción grafica de la satisfacción de los procesos operativos de los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

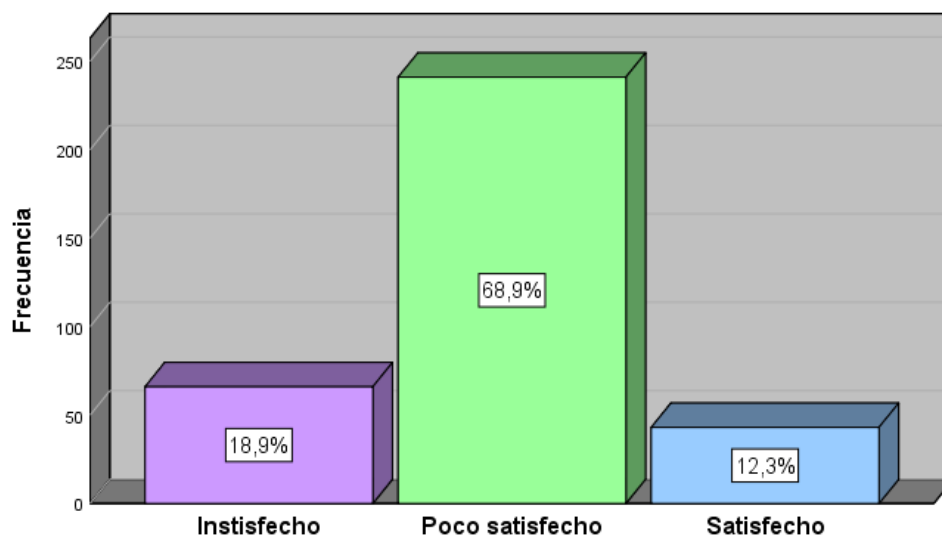
**Tabla 08. Satisfacción en la solución de controversias a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Satisfacción en la solución de controversias	N = 350	
	N°	%
Insatisfecho	66	18.9
Poco satisfecho	241	68.9
Satisfecho	43	12.3
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario satisfacción de atención a los docentes de la UGEL- Huánuco – 2021. (Anexo 03)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, respecto a la satisfacción en la solución de controversias a los docentes de la UGEL; se observa que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], en mayor proporción se encuentran poco satisfecho [68.9%(241)], un 18.9%(66) se encuentran insatisfechos y solo un 12.3%(43) se sienten satisfechos.



**Figura 11. Descripción grafica de la satisfacción en la solución de controversias a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

**Tabla 09. Satisfacción con el servicio a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

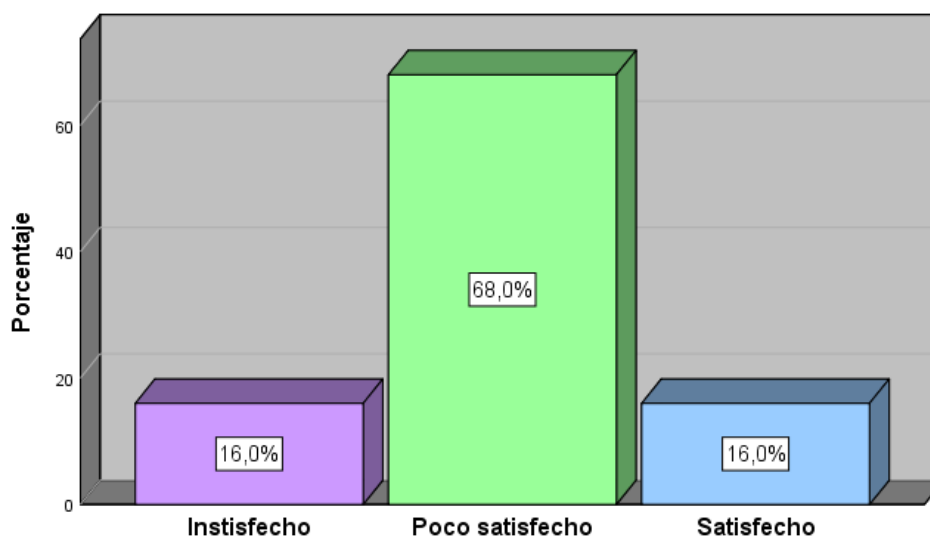
Satisfacción con el servicio	N = 350	
	Nº	%
Insatisfecho	56	16.0
Poco satisfecho	238	68.0
Satisfecho	56	16.0
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción de atención a los docentes de la UGEL - Huánuco – 2021. (Anexo 03)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, concerniente a la satisfacción con el servicio de a los docentes de la UGEL; se observa que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], en mayor proporción se encuentran poco satisfecho [68.0%(238)], un 18.9%(66) se encuentran insatisfechos y en igual cantidad se sienten satisfechos.





**Figura 12. Descripción grafica de la satisfacción con el servicio a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

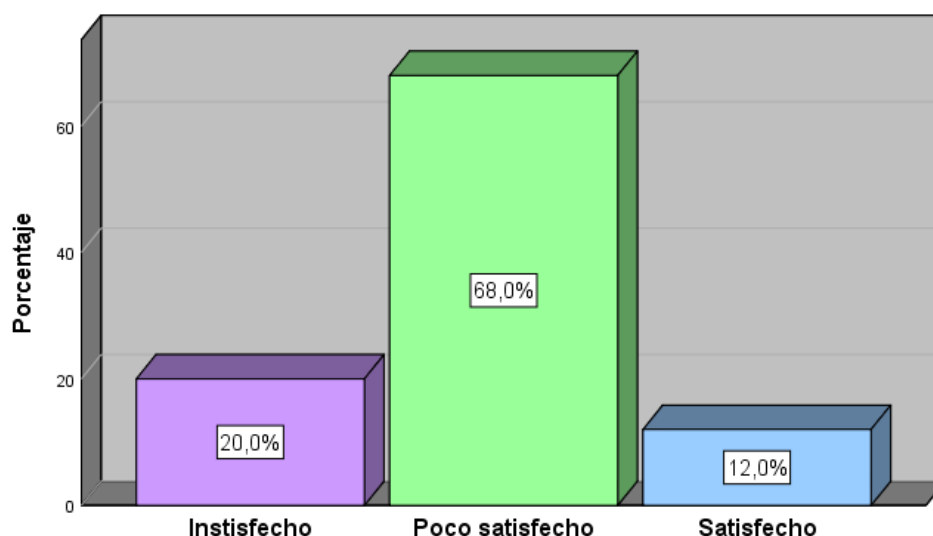
**Tabla 10. Satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL– Huánuco, 2021.**

Satisfacción de la atención	N = 350	
	Nº	%
Insatisfecho	70	20.0
Poco satisfecho	238	68.0
Satisfecho	42	12.0
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario satisfacción de atención a los docentes de la UGEL - Huánuco – 2021. (Anexo 03)

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente a la satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL; se aprecia que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], en mayor proporción se encuentran poco satisfecho [68.0%(238)], un 20.0%(70) se encuentran insatisfechos y solo un 12.0%(42) se sienten satisfechos.



**Figura 13. Descripción grafica de la satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

**Tabla 11. Fiabilidad en la calidad de servicio administrativo y satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Fiabilidad	Satisfacción de atención					
	insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	23	6.6	8	2.3	0	0.0
Regular	42	12.0	216	61.7	0	0.0
Bueno	5	1.4	14	4.0	42	12.0
<b>Total</b>	70	20.0	238	68.0	42	12.0

**Fuente:** Cuestionario calidad de servicio y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL- Huánuco - 2021 (anexo 02 y 03).

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, en razón a la fiabilidad en la calidad de servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes; se aprecia que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], en mayor proporción se encuentran poco satisfecho y a su vez perciben una calidad de nivel regular [61.7%(216)], un 12.0%(42) se encuentran satisfechos y refieren que la fiabilidad es buena; en tanto ninguno que se encuentra satisfecho menciona la calidad de servicio es deficiente o regular.

**Tabla 12. Capacidad de respuesta de la calidad del servicio administrativo y satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Capacidad de respuesta	Satisfacción de atención					
	insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	56	16.0	28	8.0	0	0.0
Regular	14	4.0	182	52.0	0	0.0
Bueno	0	0.0	28	8.0	42	12.0
<b>Total</b>	70	20.0	238	68.0	42	12.0

**Fuente:** Cuestionario calidad de servicio y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL- Huánuco - 2021 (anexo 02 y 03).

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente a la capacidad de respuesta de la calidad del servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes; se aprecia que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], un poco más de la mitad se encuentran poco satisfecho y a su vez perciben una calidad de nivel regular [52.0%(182)], un 16.0%(56) se encuentran insatisfechos y refieren que la capacidad de respuesta es deficiente; en tanto ninguno que se encuentra satisfecho menciona la calidad de servicio es deficiente o regular, así como ninguno que se encuentra insatisfecho refiere que es buena.

**Tabla 13. Empatía en la calidad del servicio administrativo y satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Empatía	Satisfacción de atención					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	67	19.1	11	3.1	0	0.0
Regular	3	0.9	220	62.9	0	0.0
Bueno	0	0.0	7	2.0	42	12.0
<b>Total</b>	70	20.0	238	68.0	42	12.0

**Fuente:** Cuestionario calidad de servicio y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL- Huánuco - 2021 (anexo 02 y 03)

### **Análisis e interpretación**

En presen tabla, concerniente a la empatía en la calidad del servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes; se aprecia que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], la mayoría se encuentran poco satisfecho y a su vez perciben una calidad de empatía de nivel regular [62.9%(220)], un 19.1%(67) se encuentran insatisfechos y refieren que la capacidad de respuesta es deficiente; en tanto ninguno que se encuentra satisfecho menciona la calidad de la empatía es deficiente o regular, así como ninguno que se encuentra insatisfecho refiere que es buena.

**Tabla 14. Calidad del servicio administrativo y satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Calidad de servicio	Satisfacción de atención					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	41	11.7	19	5.4	0	0.0
Regular	29	8.3	205	58.6	0	0.0
Bueno	0	0.0	14	4.0	42	12.0
<b>Total</b>	70	20.0	238	68.0	42	12.0

**Fuente:** Cuestionario calidad de servicio y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL- Huánuco - 2021 (anexo 02 y 03).

### **Análisis e interpretación**

En presen tabla, referente a la calidad del servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes; se observa que del total de docentes en estudio [100.0%(350)], más de la mitad se encuentran poco satisfecho y a su vez perciben una calidad de servicio de nivel regular [58.6%(205)], un 12.0%(42) se encuentran satisfechos y consideran que la capacidad de respuesta es buena; en tanto ninguno que se encuentra satisfecho menciona la calidad de la empatía es deficiente o regular, así como ninguno que se encuentra insatisfecho refiere que es buena.

### **5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis**

**Tabla 15. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en las variables calidad del servicio administrativo y satisfacción de la atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

Estadísticas	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	
	Servicio administrativo	Satisfacción de la atención
Muestra	350	350
Media	1.99	1.92
Desviación Estándar	0.576	0.561
kolmogorov smirnov	0.336	0.357
Significancia K-S	0.000	0.000

**Fuente:** SPSS V.23

### **Análisis.**

En la presente tabla se observa la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en las variables: servicio administrativo y satisfacción de la atención, en ello al analizar la variable de servicio administrativo, se obtuvo un valor de K-S 0.336, con una significancia de 0.000, encontrándose este último valor por debajo de 0.05, indica que la distribución de la variable analizada no es igual a la distribución normal; en tanto en la variable satisfacción de la atención se obtuvo un valor de K-S 0.357, con una significancia de 0.000 estando por debajo de 0.05, indica que la distribución de la variable analizada no es igual a la distribución normal, por lo tanto teniendo en cuenta que las variables son de tipo categóricas, se opta por utilizar, la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman entre la fiabilidad en la calidad de servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Fiabilidad	0.619	0.000
Satisfacción de atención		

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis.**

En la presente tabla se analiza la relación entre la fiabilidad en la calidad de servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-Huánuco. El valor calculado de Rho es de 0.619 con un nivel de significancia de 0.000 ( $p > 0.05$ ); por lo que con una probabilidad de error de 0.0% la fiabilidad está relacionada con la satisfacción de la atención. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación “La fiabilidad influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021”. Así mismo con el valor Rho de 0.62 se interpreta según el coeficiente de correlación de Spearman, existe un grado de correlación positiva moderada.

**Tabla 17. Relación entre Capacidad de respuesta de la calidad del servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

<b>VARIABLES DE CORRELACIÓN</b>	<b>RHO</b>	<b>SIGNIFICANCIA</b>
Capacidad de respuesta	0.743	0.000
Satisfacción de atención		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis.**

En la presente tabla se analiza la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL. El valor calculado de Rho es de 0.743 con un nivel de significancia de 0.000 ( $p > 0.05$ ); por lo que con una probabilidad de error de 0.0% la capacidad de respuesta está relacionada con la satisfacción de la atención. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación “La capacidad de respuesta influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.”. Así mismo con el valor Rho de 0.74 se interpreta según el coeficiente de correlación de Spearman, existe un grado de correlación positiva alta.

**Tabla 18. Relación entre la empatía de la calidad del servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

<b>VARIABLES DE CORRELACIÓN</b>	<b>RHO</b>	<b>SIGNIFICANCIA</b>
Empatía	0.911	0.000
Satisfacción de atención		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis.**

En la presente tabla se analiza la relación entre la empatía en la calidad de servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-Huánuco. El valor calculado de Rho es de 0.911 con un nivel de significancia de

0.000 ( $p > 0.05$ ); por lo que con una probabilidad de error de 0.0% la empatía está relacionada con la satisfacción de la atención. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación “La empatía influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.”. Así mismo con el valor Rho de 0.91 se interpreta según el coeficiente de correlación de Spearman, existe un grado de correlación positiva muy alta.

**Tabla 19. Relación entre la calidad del servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL – Huánuco, 2021.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Calidad de servicio	0.725	0.000
Satisfacción de atención		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis.**

En la presente tabla se analiza la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de atención a los docentes de la UGEL. El valor calculado de Rho es de 0.725 con un nivel de significancia de 0.000 ( $p > 0.05$ ); por lo que con una probabilidad de error de 0.0% la calidad de servicio administrativo está relacionada con la satisfacción de la atención. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación “La calidad del servicio administrativo influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.”. Así mismo con el valor Rho de 0.72 se interpreta según el coeficiente de correlación de Spearman, existe un grado de correlación positiva alta.

### **5.3 Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos en el presente estudio mediante el empleo de la estadística descriptiva e inferencial, demostraron que la calidad del servicio administrativo influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021. Esto fue demostrado al analizar dichas variables mediante la prueba estadística de Correlación de Spearman, donde al analizar los



datos se obtuvieron resultados significativos en las variables ( $Rho = 0.725$  y  $p = 0.000$ ), del mismo modo al contrastar con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, de la variable calidad de servicio se hallaron asociación por lo que se demostró la influencia con las tres dimensiones.

Se contrastaron los resultados obtenidos con otros estudios similares coincidiendo con el hallazgo de la investigación que realizó Alfaro en el 2020, donde menciona que el liderazgo es fundamental para brindar una calidad de servicio, respaldándose en su estudio donde 33,8% de los trabajadores, los líderes no coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la UGEL y mencionan a su vez que el del cual el 64,1% no se encuentran satisfechos la calidad de servicio prestado.

Así también se concuerda con lo hallado por Calloapaza y Condori en el 2017, donde estudiaron el desempeño laboral en una UGEL en relación a la satisfacción laboral que los trabajadores perciben, en dicho estudio llegó a la conclusión que existen factores en la satisfacción laboral como remuneraciones, ambiente inadecuado de trabajo en términos de relaciones interpersonales, condiciones físicas de trabajo (hacinamiento) presencia de ruido, liderazgo autoritario, poca disponibilidad de recursos y ausencia de promoción laboral influyen en el inadecuado desempeño laboral que presentan estos servidores evidenciándose ausentismo, baja productividad, falta de cooperación; lo cual concuerda con la presente investigación, si se brinda una buena calidad de servicio los docentes se sienten satisfechos con la atención brindada por los servidores.

De acuerdo con nuestros resultados hallados en este estudio existe influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención a los docentes, contrastando con Larrea respalda pues la percepción del cliente sobre el desempeño percibido y la comparación con las expectativas, están relacionadas con un conjunto de elementos secundarios, cualitativos y cuantitativos de un servicio, y que la calidad del servicio está determinada por la percepción del cliente sobre el desempeño percibido y la comparación con sus expectativas. Lo dicho repercutirá en que la calidad es el factor más importante para que se cumplan las expectativas del cliente.

En tanto Parasuraman con quien se coincide los resultado hallados en la fiabilidad; señala que lo más importante para medir la calidad es la dimensión de fiabilidad, en ello donde el estudio hallo que existe se encuentran poco satisfecho y a su vez perciben una calidad de nivel regular [61.7%(216)], la fiabilidad influye positivamente en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL.

Otros estudios sobre satisfacción laboral que concuerda con lo estudiado, es el realizado por Cortez mayoría de los directivos y jerárquicos posee bajo nivel de liderazgo como para conducir a su personal, inclinándose por ejercer un estilo de liderazgo autócrata; asumen usualmente la responsabilidad de la toma de decisiones; son poco partícipes de escuchar y aceptar contribuciones de los demás ocasionando insatisfacción laboral en sus trabajadores.

En la misma línea Muñoz manifiesta según su estudio que existe influencia directa, moderada y significativa entre el liderazgo del equipo directivo y la dimensión gestión institucional en las I.E, similar a nuestro realizado donde se corrobora que existe influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de atención.

Finalmente el aporte teorico lo brindó Berry, quien define servicio como la acción, el logro, el esfuerzo, la esencia tangible o intangible de lo que se compra; puede ser un producto o un servicio, el producto de un proceso y un conjunto de actividades encaminadas a servir y satisfacer al comprador, en el entendido de que los productos son objetos y los servicios son realizaciones, tal como lo define la definición de servicio y de acuerdo con nuestra estudio.

#### **5.4 Aporte científico de la investigación**

Nos va a permitir conocer las características de la calidad del servicio administrativo de la UGEL-Huánuco de la misma manera evaluar si influye en la satisfacción de atención a los docentes. Para poder realizar mejoras se necesita conocer y tener una visión real sobre la calidad del servicio administrativo brindado a los docentes, con este estudio se verán favorecidos los docentes porque la calidad de servicio se debe brindar en todas las atenciones, no solo en la UGEL si no en todas

las otras entidades públicas, con esto se lograra tener usuarios satisfechos por los servicios brindados. Es por ello la importancia de este estudio, porque permitirá al personal jerárquico y administrativo realizar cambios necesarios dentro de sus políticas y aplicar nuevas estrategias para corregir las deficiencias evidenciadas, para que los docentes se vean favorecidos en recibir una buena calidad de servicio, y que esta investigación pueda servir como antecedente para otras investigaciones relacionadas al tema de investigación.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Al determinar la influencia de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención, se halló que un 58.6%(205) se encuentran poco satisfecho con los procesos administrativos, solución de controversias y con el servicio y perciben una calidad de servicio de nivel regular en cuanto a la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía; en tanto un 12.0%(42) se encuentran satisfechos y consideran que la capacidad de respuesta es buena; al analizar las variables mediante la Correlación de Spearman se obtuvo un Rho es de 0.725 y  $p= 0.000$ , demostrando que “La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.”

**SEGUNDO:** Determinando la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de atención a los docentes, se encontró en un 61.7%(216) encuentran poco satisfecho y perciben una calidad de nivel regular, refiriendo que es poco confiable, interés en solución, información brindada y que recorrieron a una segunda vez para su atención; un 12.0%(42) se encuentran satisfechos y refieren que la fiabilidad es buena; al analizar las variables mediante la Correlación de Spearman se obtuvo un Rho es de 0.619 y  $p= 0.000$  por lo que con una probabilidad de error de 0.0% demostrando que “La fiabilidad influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.”.

**TERCERO:** Se logró determinar en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de atención, donde se halló que un 52.0%(182) se encuentran poco satisfecho y perciben una calidad de nivel regular, manifestando que pocas veces ofrecen un servicio rápido, lo realizan en plazo adecuado, prontitud debida y poca capacidad resolutive para los problemas; en tanto un 16.0%(56) se encuentran insatisfechos y refieren que la capacidad de respuesta es deficiente; al analizar las variables mediante la Correlación de Spearman se obtuvo un Rho es de 0.743 y  $p=$

0.000 demostrando que “La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.”

**CUARTO:** Al determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción de atención, se encontró que un 62.9%(220) se encuentran poco satisfecho y perciben una calidad de empatía de nivel regular, pues asumen que pocas veces cuentan con atención personalizada, consideran que los docentes requieren de una respuesta o solución, se preocupan por sus necesidades, tratan de manera respetuosa y pocas veces emplean un lenguaje comprensible; un 19.1%(67) se encuentran insatisfechos y refieren que la capacidad de respuesta es deficiente; al analizar las variables mediante la Correlación de Spearman se obtuvo un Rho es de 0.911 y  $p= 0.000$  se demostró que “La empatía influye en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021”.

## **SUGERENCIAS**

- Diseñar y construir un programa que esté enfocado en la calidad del servicio, con especial énfasis en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, ya que estas son las dimensiones donde más predominó la tendencia de las presiones en el nivel medio.
- Crear estrategias para mejorar la calidad brindando confianza, mostrando interés por la solución de problemas, brindando seguridad ante la información brindada.
- Realizar talleres de capacitación para mejorar la calidad de la capacidad de respuesta a fin de que se brinde un servicio rápido, en un plazo adecuado, oportuno y con la capacidad para resolver problemas que se presenten en la atención.
- Brindar talleres con profesionales de psicología a los servidores, para mejorar la calidad en cuanto a la empatía, donde se pueda brindar un servicio personalizado, se preocupen por el interés de los docentes, teniendo un lenguaje comprensible, brindando un trato respetuoso y agradable.

## REFERENCIAS

- Aguirre, W., y Rodríguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos* 2017. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/aguirre-espinoza-wildher.pdf%3Fsequence%3D4%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwi8p8FusHsAhXHibkGHZo5D7kQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw1brtylLr7o7q-8hNJrvC1>
- Alfaro Juárez, W. (2020). *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, región ucayali* . Lima.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden. *Journal of Marketing*.
- Araya, L. (2017). *Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia*. [Tesis de doctorado para la Universidad de Barcelona] [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf&ved=2ahUKEwi8p8FusHsAhXHibkGHZo5D7kQFjAEegQIDxAB&usg=AOvVaw2TNrp6Yqu9SoaYzr03ewF-](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf&ved=2ahUKEwi8p8FusHsAhXHibkGHZo5D7kQFjAEegQIDxAB&usg=AOvVaw2TNrp6Yqu9SoaYzr03ewF-)
- Arias-Gómez, J.; Villasís-Keever, M. Á. & Miranda-Novales, M. G. The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex.*, 63(2):201-6, 2016. [https://www.researchgate.net/publication/322345752\\_El\\_protocolo\\_de\\_investigacion\\_III\\_la\\_poblacion\\_de\\_estudio](https://www.researchgate.net/publication/322345752_El_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_estudio)

- Athanassopoulos, A., Gounaris, S., & Stathakopoulos, V. (2001). Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study. *European Journal of Marketing*.
- Beltrán (2015) Características de un Sistema de calidad.
- Bernal, C. A. (s. f.). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.
- Bernal Torres, C. A., Salavarieta, D., Sánchez Amaya, T., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la investigación : para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Bigné, J. E., & Andreu, L. (2004). Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa.
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., y Vásquez, J. (2015). La Satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*. 18(1), pp. 9-18). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- Calderón, J. (2016). *Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios del Centro Universitario de Los Valles*. [Tesis de grado para la Universidad de Málaga] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=133097>
- Calva González, J. J. (Coord.). (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Universidad Central de Venezuela. <https://elibro.net/es/ereader/unheval/112783?page=1>
- Calloapaza Torres, L., & Condori Ortiz, S. Y. (2017). Factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Arequipa Norte Distrito de Sachaca, Arequipa, 2017.



- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., y Flores, L. (2013). Universidade Federal de Santa Catarina. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, Florianópolis, SC, Brasil, 5(9). p. 261-274.  
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scieo.org.mx/pdf/ie/v18n76/1665-2673-ie-18-76-171.pdf&ved=2ahUKEwiQtbXTxMHsAhXFctQKHalqBDMQFjAEegQIJBAB&usg=AOvVaw1eFmCaDDo3R20BNpNvqbPv>
- Carranza M. (2011) La satisfacción y su irrestricta relación con los niveles de calidad.
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (A. J. Paredes Galván (ed.); Primera edición). Editorial San Marcos.
- Caruana, A., Ramasashan, B., & Krentler, K. A. (2015). Corporate Reputation, Customer Satisfaction, & Customer Loyalty: What is the Relationship? En *Assessing the Different Roles of Marketing Theory and Practice in the Jaws of Economic Uncertainty*. Springer.
- Cohen L. (2009) Satisfacción por el servicio y su importancia para el mercado nacional.
- Contreras Contreras, Fortunato and Olaya Guerrero, Julio and Matos Uribe, Fausto Francisco (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. OSREVI
- Cortez, R. (2006). Influencia del liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos de la Institución Educativa “Manuel A. Odria” del Distrito de Ciudad Nueva, en el año 2006 (Doctoral dissertation, Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna, Perú).
- Day, R. L. (1984). Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. *Advances in Consumer Research*.

Drake U. (2009) Nivel de satisfacción en el usuario.

Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. [ Tesis de doctorado para la Universidad Privada de Tacna]  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf&ved=2ahUKEwi4pI7Gy8HsAhVXGbkGHTmzBpsQFjACegQIBxAB&usg=AOvVaw36b2Jr\\_8pmUDkQgi-8Dzvy](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf&ved=2ahUKEwi4pI7Gy8HsAhVXGbkGHTmzBpsQFjACegQIBxAB&usg=AOvVaw36b2Jr_8pmUDkQgi-8Dzvy)

Fassio, A., Pascual, L., & M. Suárez, F. (2002). *Introducción a la Metodología de la Investigación aplicada al saber administrativo*. Buenos Aires: Ediciones Cooperativas.

Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal of Marketing*.

Gabín J. (2004) Alcances de satisfacción desde la perspectiva del servicio.

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*.

Gil, I., Sánchez, M., Berenguer, G., & González, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*.

Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017*. [Tesis de grado de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno].  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales\\_Cornejo\\_Omar\\_Gustavo.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwi8p8\\_FusHsAhXHibkGHZo5D7kQFjABegQIARAB&usg=AOvVaw2emBJLqqrW2cocr1VirO](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwi8p8_FusHsAhXHibkGHZo5D7kQFjABegQIARAB&usg=AOvVaw2emBJLqqrW2cocr1VirO)

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *Theory of buyer behavior*. New York: John Wiley & Sons Inc
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*.
- Juárez, A., & Edwin, W. (2020). *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, región Ucayali 2020*.
- Kotler, P., Lane Keller, K., Mues, A., Martínez Gay. Mónica, Ascanio Rivera, M., Hernández, M., & Carlos Bianchi, E. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuar). Pearson Educación.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2001). *Marketing* (Editorial Pearson Educación (ed.)).
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio Del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos, SA, 1991.
- López P. (2013) *Fundamentos epistemológicos del liderazgo distribuido: el caso de la investigación en educación*.
- Mano, H., & Oliver, R. L. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction. *Journal of Consumer Research*.

- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Mayz, Juliana, & Pérez, Julio. (2002). ¿Para qué hacer investigación científica en las universidades venezolanas? *Investigación y Posgrado*, 17(1), 159-171.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872002000100007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872002000100007&lng=es&tlng=es).
- Mejías A. y Manrique S. (2011) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría. La Habana – Cuba. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mimbela Benites, R. (2018). *Calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de lambayeque*. Chiclayo.
- Moyano J., Bruque S. y Maqueira J. (2011) Innovación en logística: startups y nuevos modelos de negocio.
- Muñoz Tuesta, E. (2018). *Influencia del marketing de servicio, los estándares de calidad educativa y la gestión estratégica en el posicionamiento del mercado educacional privado en la unidad de gestión educativa local n°07-santiago de surco*. Huánuco.
- Muñoz, C. (2011) *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. Pearson. México.
- Nejati, M.;Nejati, M. (2008) *Service quality at University of Tehran Central Library*. Library Management.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción Estudiantil de la Calidad del Servicio Educativo en la Formación Profesional de las Carreras Técnicas de Baja y Alta Demanda*.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_M](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_M)

[esias.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwi8p8\\_Fu sHsAhXHlBkGHZo5D7kQFjACegQIBhAB&usg=AOvVaw3eOZX\\_RvyE\\_5auQWJt290y](#)

- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. R. (2013). 3ra. *Edición Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis Contenido*. Perú
- Ocola R. (2015) La relación de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: ME Sharpe.
- Olvera Zapata, Y. M. (2013). *Tesis*. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10432>
- Oh, H., & Parks, S. C. (1997). Customer satisfaction and service quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*.
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palacios, J. L. (2013) Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

- Parasuraman P., Berry y Zeithaml V., Leonard B. (1988) *Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research*. New York: Journal of Marketing. The Free Press
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing.
- Paucar Manrique, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01-San Juan de Miraflores*. Lima.
- Prats Darder, P. (2011). Métodos para medir la satisfacción del cliente. Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.  
Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/unheval/53565?page=12>.
- Ruiz, M. (2011) Aproximación cognitiva al estudio de la satisfacción en el ámbito de consumo: propuesta de un modelo integrador. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer satisfaction: a meta-analysis of the empirical evidence. Journal of the Academy of Marketing Science.,.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción Estudiantil en Educación Superior: Validez de su Medición*. Universidad Sergio Arboleda. Santa Marta, Bogotá. Colombia. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCION%25C3%2593N%2520ESTUDIANTIL.pdf%3Fsequence%3D4%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwihuJGI5cHsAhVSIbkGHeaqAtMQFjANegQIBxAB&usg=AOvVaw2DQobZ7Qe3yY3j-oGximwIo>
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: Editorial ESIC
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2016). Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de

Estudio. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 12(2). <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2856>

Vanhamme, J. (2000). The link between surprise and satisfaction: an exploratory research on how best to measure surprise. *Journal of Marketing Management*.

Vanhamme, J., & Snelders, D. (2001). The role of surprise in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 27-45.

Vogt H. (2004) *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *Advances in Consumer Research*.

Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1991). The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *Journal of Consumer Research*.

Zeithaml P. y Bitner A. (2002) *Evaluación y satisfacción*.

**ANEXOS**



## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUÁNUCO 2021								
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<b>P.G.</b> ¿Cómo la calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?	<b>O.G:</b> Determinar cómo la Calidad de Servicio administrativo influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.	<b>Hi.</b> La calidad del servicio administrativo influye positivamente en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.	<b>V1:</b> Calidad de servicio administrativo	<b>A.1</b> Fiabilidad	<b>A.1.1</b> Confiable	<b>Población:</b> 3905 docentes entre docentes nombrados y contratados, de la UGEL-Huánuco.  <b>Muestra:</b> 350 docentes de la UGEL-Huánuco.	<b>Nivel de estudio:</b> Es de nivel Explicativo o causal. <b>Tipo de estudio:</b> Es de tipo Aplicada <b>Diseño de investigación:</b> En un diseño no experimental de tipo transversal.  M ↓ Oy	<b>Técnica de recojo de datos:</b> Encuesta <b>Técnica de procesamiento y análisis de datos:</b> • SPSS • Excel • Word <b>Técnica de presentación de datos:</b> Pruebas estadísticas Cuadros estadísticos Tablas  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		<b>B.1</b> Satisfacción en los Procesos Operativos.	<b>B.1.1</b> Desempeño			
<b>P.E. 1.</b> ¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?	<b>O.E.1.</b> Determinar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.	<b>Hi1.</b> La fiabilidad influye positivamente en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.		<b>B.2</b> Satisfacción en la solución de controversias.	<b>B.2.1</b> Eficiencia y eficacia			
<b>P.E. 2.</b> ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?	<b>O.E.2.</b> Determinar en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.	<b>Hi2.</b> La capacidad de respuesta influye positivamente en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.		<b>B.3</b> Satisfacción con el servicio.	<b>B.3.1</b> Tiempo de espera			
<b>P.E. 3.</b> ¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021?	<b>O.E.3.</b> Determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.	<b>Hi3.</b> La empatía influye positivamente en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.	<b>V2:</b> Satisfacción de atención a los docentes					

## ANEXO 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUÁNUCO 2021.

**OBJETIVO:** Determinar en qué medida la Calidad de Servicio administrativo influye en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL-HUÁNUCO 2021.

#### INVESTIGADOR:

➤ **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada. O me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

➤ **Participante o responsable legal**

Nombre y apellidos:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Firma del investigador responsable**

## ANEXO 03

### CUESTIONARIO

**Recomendaciones:** A continuación, se presenta un conjunto de Ítems sobre La calidad del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción de atención de los docentes de la UGEL- Huánuco 2021. Por favor responder con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de servicio por parte de los funcionarios de UGEL-Huánuco.

Marque con una (x) la casilla que usted quiera responder.

<b>VARIABLE: Calidad del servicio administrativo</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces sí</b>	<b>Algunas veces sí, algunas veces no</b>	<b>La mayoría de las veces no</b>	<b>Nunca</b>
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.- ¿El servicio administrativo brindado por los trabajadores de la UGEL – Huánuco es de lo más confiable, según su criterio?					
2.- ¿Cuándo usted recurre a las instalaciones de la UGEL – Huánuco muestran un sincero interés en solucionarlo?					
3.- ¿El personal administrativo que labora en la UGEL – Huánuco demuestra seguridad en la información que brinda al docente?					
4.- ¿Desde su perspectiva podría decir que el personal administrativo que atiende en la UGEL – Huánuco desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?					
5.- ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco le generan a usted, como docente, un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto?					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					

6.- ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco ofrecen un servicio rápido y de calidad a los docentes según sus necesidades?					
7.- ¿Desde su experiencia personal en las ocasiones que ha visitado la UGEL-Huánuco el servicio recibido se realizó en un plazo adecuado?					
8.- ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco ejecutan el servicio con la prontitud debida?					
9.- ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco le generan conformidad luego del servicio prestado?					
10.- ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco tienen la capacidad para resolver algún problema durante la atención?					
<b>Dimensión: Empatía</b>					
11.- ¿Los trabajadores de la UGEL - Huánuco, desde su óptica, ¿cuentan con atención personalizada, en su labor?					
12.- ¿La respuesta a las consultas de los docentes que acuden a la UGEL-Huánuco son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento?					
13.- ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco se preocupan por usted en sus necesidades e intereses?					
14.- ¿Los trabajadores de la UGEL – Huánuco le brindan un trato respetuoso y agradable hacia usted?					
15.- ¿En el trato y atención brindada al docente que acude a la UGEL-Huánuco utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?					

<b>VARIABLE: Satisfacción de atención a los docentes</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces sí</b>	<b>Algunas veces sí, algunas veces no</b>	<b>La mayoría de las veces no</b>	<b>Nunca</b>
<b>Dimensión: Satisfacción en los procesos operativos</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.- Usted como docente de la Educación Básica Regular, en toda su experiencia, ¿es consciente de que todo docente que acude a la UGEL-Huánuco expresa estar satisfecho por el desempeño de cómo se llevan a cabo los procesos operativos de atención?					
2.- ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco demuestran un buen rendimiento en los procesos operativos de atención que realizan?					
3.- ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente?					
4.- ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es proactivo?					
5.- ¿La creatividad en los trabajadores de la UGEL-Huánuco es una característica notoria o saltante a la vista del docente que acude a dicha institución?					
<b>Dimensión: Satisfacción en la solución de controversias</b>					
6.- ¿Según su experiencia: ¿los trabajadores de la UGEL-Huánuco tienen la capacidad para resolver los posibles conflictos que se presenten?					
7.- ¿Usted considera que el trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es eficiente al momento de brindar la atención?					
8.- ¿El trabajador de la UGEL-Huánuco es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución?					

9.- ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco muestran interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados?					
10.- ¿Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del trabajador de la UGEL-Huánuco?					
<b>Dimensión: Satisfacción con el servicio</b>					
11.- ¿El tiempo de espera en la UGEL – Huánuco es predecible?					
12.- ¿El docente que acude a la UGEL-Huánuco presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado a su persona?					
13.- ¿En la UGEL – Huánuco entienden que el tiempo de espera es importante para el docente?					
14.- ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?					
15.- ¿El docente después de acudir a la UGEL – Huánuco presenta un estado de ánimo positivo?					

## ANEXO 04


**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ**
**ESCUELA DE POSGRADO**
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**


Nombre del experto: Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila

Especialidad:

*“Calificar con, 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	1. ¿El servicio administrativo brindado por los trabajadores de la UGEL – Huánuco es de lo más confiable, según su criterio?	4	3	3	4
	2. ¿Cuándo usted recurre a las instalaciones de la UGEL – Huánuco muestran un sincero interés en solucionarlo?	3	4	3	4
	3. ¿El personal administrativo que labora en la UGEL – Huánuco demuestra seguridad en la información que brinda al docente?	3	4	3	4
	4. ¿Desde su perspectiva podría decir que el personal administrativo que atiende en la UGEL – Huánuco desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	4	3	4	4
	5. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco le generan a usted, como docente, un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto?	3	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco ofrecen un servicio rápido y de calidad a los docentes según sus necesidades?	4	4	3	4
	7. ¿Desde su experiencia personal en las ocasiones que ha visitado la UGEL-Huánuco el servicio recibido se realizó en un plazo adecuado?	4	4	3	4
	8. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco ejecutan el servicio con la prontitud debida?	4	3	4	4
	9. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco le generan conformidad luego del servicio prestado?	3	4	4	4
	10. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco tienen la capacidad para resolver algún problema durante la atención?	4	3	4	4
<b>EMPATÍA</b>	11. ¿Los trabajadores de la UGEL -Huánuco, desde su óptica, ¿cuentan con atención personalizada, en su labor?	4	4	3	4

	12. ¿La respuesta a las consultas de los docentes que acuden a la UGEL-Huánuco son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento?	4	4	4	3
	13. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco se preocupan por usted en sus necesidades e intereses?	4	4	3	4
	14. ¿Los trabajadores de la UGEL – Huánuco le brindan un trato respetuoso y agradable hacia usted?	4	4	4	3
	15. ¿En el trato y atención brindada al docente que acude a la UGEL-Huánuco utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?	3	4	4	4
<b>SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>	1. Usted como docente de la Educación Básica Regular, en toda su experiencia, ¿es consciente de que todo docente que acude a la UGEL-Huánuco expresa estar satisfecho por el desempeño de cómo se llevan a cabo los procesos operativos?	3	3	4	4
	2. ¿La atención brindada por los trabajadores de la UGEL-Huánuco demuestran un buen rendimiento en los procesos operativos que realizan?	4	4	3	4
	3. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente?	3	4	4	4
	4. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es proactivo?	3	4	4	4
	5. ¿La creatividad en los trabajadores de la UGEL-Huánuco es una característica notoria o saltante a la vista del docente que acude a dicha institución?	4	4	4	3
<b>SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	6. ¿Según su experiencia: ¿los trabajadores tienen capacidad para resolver los posibles conflictos que se presente?	4	4	3	4
	7. ¿Usted considera que el trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es eficiente al momento de brindar la atención?	4	4	3	4
	8. ¿El trabajador de la UGEL-Huánuco es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución?	4	4	4	4
	9. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco muestran interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados?	3	4	4	4
	10. ¿Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del trabajador de la UGEL-Huánuco?	3	4	4	4
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b>	11. ¿El tiempo de espera en la UGEL – Huánuco es predecible?	4	4	4	3
	12. ¿El docente que acude a la UGEL-Huánuco presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado a su persona?	4	3	4	4
	13. ¿En la UGEL – Huánuco entienden que el tiempo de espera es importante para el docente?	4	4	3	4
	14. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?	4	4	4	4
	15. ¿El docente después de acudir a la UGEL – Huánuco presenta un estado de ánimo positivo?	3	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Firma y sello del experto





## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

### HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Nombre del experto: Dr. Jorge Luis Jesús Aquino

Especialidad: Doctor en Administración

*“Calificar con, 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	1. ¿El servicio administrativo brindado por los trabajadores de la UGEL – Huánuco es de lo más confiable, según su criterio?	4	3	4	4
	2. ¿Cuándo usted recurre a las instalaciones de la UGEL – Huánuco muestran un sincero interés en solucionarlo?	4	4	3	4
	3. ¿El personal administrativo que labora en la UGEL – Huánuco demuestra seguridad en la información que brinda al docente?	3	4	4	4
	4. ¿Desde su perspectiva podría decir que el personal administrativo que atiende en la UGEL – Huánuco desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	3	4	4	4
	5. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco le generan a usted, como docente, un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto?	4	4	4	3
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco ofrecen un servicio rápido y de calidad a los docentes según sus necesidades?	4	4	3	4
	7. ¿Desde su experiencia personal en las ocasiones que ha visitado la UGEL-Huánuco el servicio recibido se realizó en un plazo adecuado?	4	4	3	4
	8. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco ejecutan el servicio con la prontitud debida?	4	4	4	4
	9. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco le generan conformidad luego del servicio prestado?	3	4	4	4
	10. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco tienen la capacidad para resolver algún problema durante la atención?	3	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	11. ¿Los trabajadores de la UGEL -Huánuco, desde su óptica, cuentan con atención personalizada, en su labor?	4	4	4	3
	12. ¿La respuesta a las consultas de los docentes que acuden a la UGEL-Huánuco son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento?	4	3	4	4

	13. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco se preocupan por usted en sus necesidades e intereses?	4	4	3	4
	14. ¿Los trabajadores de la UGEL – Huánuco le brindan un trato respetuoso y agradable hacia usted?	4	4	4	4
	15. ¿En el trato y atención brindada al docente que acude a la UGEL-Huánuco utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?	3	4	4	3
<b>SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>	1. Usted como docente de la Educación Básica Regular, en toda su experiencia, ¿es consciente de que todo docente que acude a la UGEL-Huánuco expresa estar satisfecho por el desempeño de cómo se llevan a cabo los procesos operativos?	4	3	3	4
	2. ¿La atención brindada por los trabajadores de la UGEL-Huánuco demuestran un buen rendimiento en los procesos operativos que realizan?	3	4	3	4
	3. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente?	3	4	3	4
	4. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es proactivo?	4	3	4	4
	5. ¿La creatividad en los trabajadores de la UGEL-Huánuco es una característica notoria o saltante a la vista del docente que acude a dicha institución?	3	4	4	4
<b>SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	6. ¿Según su experiencia: ¿los trabajadores tienen capacidad para resolver los posibles conflictos que se presente?	4	4	3	4
	7. ¿Usted considera que el trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es eficiente al momento de brindar la atención?	4	4	3	4
	8. ¿El trabajador de la UGEL-Huánuco es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución?	4	3	4	4
	9. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco muestran interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados?	3	4	4	4
	10. ¿Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del trabajador de la UGEL-Huánuco?	4	3	4	4
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b>	11. ¿El tiempo de espera en la UGEL – Huánuco es predecible?	4	4	3	4
	12. ¿El docente que acude a la UGEL-Huánuco presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado a su persona?	4	4	4	3
	13. ¿En la UGEL – Huánuco entienden que el tiempo de espera es importante para el docente?	4	4	3	4
	14. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?	4	4	4	3
	15. ¿El docente después de acudir a la UGEL – Huánuco presenta un estado de ánimo positivo?	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_.

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

**Firma y sello del experto**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



Nombre del experto: Mg. Alan Manuel Rubin Robles

Especialidad: Gestión Pública

*“Calificar con, 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	1. ¿El servicio administrativo brindado por los trabajadores de la UGEL – Huánuco es de lo más confiable, según su criterio?	4	4	3	4
	2. ¿Cuándo usted recurre a las instalaciones de la UGEL – Huánuco muestran un sincero interés en solucionarlo?	4	4	3	4
	3. ¿El personal administrativo que labora en la UGEL – Huánuco demuestra seguridad en la información que brinda al docente?	4	4	4	4
	4. ¿Desde su perspectiva podría decir que el personal administrativo que atiende en la UGEL – Huánuco desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	3	4	4	4
	5. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco le generan a usted, como docente, un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto?	3	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco ofrecen un servicio rápido y de calidad a los docentes según sus necesidades?	4	4	4	3
	7. ¿Desde su experiencia personal en las ocasiones que ha visitado la UGEL-Huánuco el servicio recibido se realizó en un plazo adecuado?	4	3	4	4
	8. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco ejecutan el servicio con la prontitud debida?	4	4	3	4
	9. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco le generan conformidad luego del servicio prestado?	4	4	4	4
	10. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco tienen la capacidad para resolver algún problema durante la atención?	3	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	11. ¿Los trabajadores de la UGEL -Huánuco, desde su óptica, ¿cuentan con atención personalizada, en su labor?	3	4	4	4
	12. ¿La respuesta a las consultas de los docentes que acuden a la UGEL-Huánuco son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento?	4	4	4	3

	13. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco se preocupan por usted en sus necesidades e intereses?	4	4	4	4
	14. ¿Los trabajadores de la UGEL – Huánuco le brindan un trato respetuoso y agradable hacia usted?	4	4	4	4
	15. ¿En el trato y atención brindada al docente que acude a la UGEL-Huánuco utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?	3	4	4	4
<b>SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>	1. Usted como docente de la Educación Básica Regular, en toda su experiencia, ¿es consciente de que todo docente que acude a la UGEL-Huánuco expresa estar satisfecho por el desempeño de cómo se llevan a cabo los procesos operativos?	4	3	4	4
	2. ¿La atención brindada por los trabajadores de la UGEL-Huánuco demuestran un buen rendimiento en los procesos operativos que realizan?	4	4	3	4
	3. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente?	3	4	4	4
	4. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es proactivo?	3	4	4	4
	5. ¿La creatividad en los trabajadores de la UGEL-Huánuco es una característica notoria o saltante a la vista del docente que acude a dicha institución?	4	4	4	4
<b>SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	6. ¿Según su experiencia: ¿los trabajadores tienen capacidad para resolver los posibles conflictos que se presente?	3	4	4	4
	7. ¿Usted considera que el trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es eficiente al momento de brindar la atención?	4	4	3	4
	8. ¿El trabajador de la UGEL-Huánuco es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución?	4	4	4	4
	9. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco muestran interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados?	3	4	4	4
	10. ¿Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del trabajador de la UGEL-Huánuco?	3	4	4	4
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b>	11. ¿El tiempo de espera en la UGEL – Huánuco es predecible?	3	4	4	4
	12. ¿El docente que acude a la UGEL-Huánuco presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado a su persona?	4	4	4	3
	13. ¿En la UGEL – Huánuco entienden que el tiempo de espera es importante para el docente?	4	3	4	4
	14. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?	4	4	3	4
	15. ¿El docente después de acudir a la UGEL – Huánuco presenta un estado de ánimo positivo?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_.

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Firma y sello del experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



Nombre del experto: Mg. Ivan Teodoro Mancilla Chamorro

Especialidad: Gestión Pública

*“Calificar con, 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

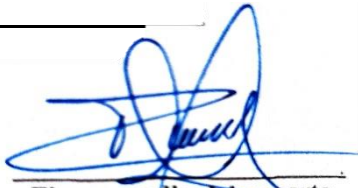
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	1. ¿El servicio administrativo brindado por los trabajadores de la UGEL – Huánuco es de lo más confiable, según su criterio?	4	4	3	4
	2. ¿Cuándo usted recurre a las instalaciones de la UGEL – Huánuco muestran un sincero interés en solucionarlo?	4	4	4	4
	3. ¿El personal administrativo que labora en la UGEL – Huánuco demuestra seguridad en la información que brinda al docente?	3	4	4	4
	4. ¿Desde su perspectiva podría decir que el personal administrativo que atiende en la UGEL – Huánuco desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	3	4	4	4
	5. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco le generan a usted, como docente, un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto?	3	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco ofrecen un servicio rápido y de calidad a los docentes según sus necesidades?	4	3	4	4
	7. ¿Desde su experiencia personal en las ocasiones que ha visitado la UGEL-Huánuco el servicio recibido se realizó en un plazo adecuado?	4	4	3	4
	8. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco ejecutan el servicio con la prontitud debida?	3	4	4	4
	9. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco le generan conformidad luego del servicio prestado?	3	4	4	4
	10. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco tienen la capacidad para resolver algún problema durante la atención?	4	4	4	3
<b>EMPATÍA</b>	11. ¿Los trabajadores de la UGEL -Huánuco, desde su óptica, ¿cuentan con atención personalizada, en su labor?	4	4	3	4
	12. ¿La respuesta a las consultas de los docentes que acuden a la UGEL-Huánuco son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento?	4	4	3	4

	13. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco se preocupan por usted en sus necesidades e intereses?	4	4	4	4
	14. ¿Los trabajadores de la UGEL – Huánuco le brindan un trato respetuoso y agradable hacia usted?	3	4	4	4
	15. ¿En el trato y atención brindada al docente que acude a la UGEL-Huánuco utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?	4	4	4	3
<b>SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>	1. Usted como docente de la Educación Básica Regular, en toda su experiencia, ¿es consciente de que todo docente que acude a la UGEL-Huánuco expresa estar satisfecho por el desempeño de cómo se llevan a cabo los procesos operativos?	4	3	4	4
	2. ¿La atención brindada por los trabajadores de la UGEL-Huánuco demuestran un buen rendimiento en los procesos operativos que realizan?	4	4	3	4
	3. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente?	4	4	4	4
	4. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es proactivo?	3	4	4	4
	5. ¿La creatividad en los trabajadores de la UGEL-Huánuco es una característica notoria o saltante a la vista del docente que acude a dicha institución?	4	4	4	3
<b>SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	6. ¿Según su experiencia: ¿los trabajadores tienen capacidad para resolver los posibles conflictos que se presente?	4	3	4	4
	7. ¿Usted considera que el trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es eficiente al momento de brindar la atención?	4	4	3	4
	8. ¿El trabajador de la UGEL-Huánuco es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución?	3	4	4	4
	9. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco muestran interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados?	3	4	4	4
	10. ¿Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del trabajador de la UGEL-Huánuco?	4	4	4	3
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b>	11. ¿El tiempo de espera en la UGEL – Huánuco es predecible?	4	4	3	4
	12. ¿El docente que acude a la UGEL-Huánuco presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado a su persona?	4	4	3	4
	13. ¿En la UGEL – Huánuco entienden que el tiempo de espera es importante para el docente?	4	4	4	4
	14. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?	3	4	4	4
	15. ¿El docente después de acudir a la UGEL – Huánuco presenta un estado de ánimo positivo?	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Firma y sello del experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



Nombre del experto: Mg. Rafael Antonio Arrieta Quintana

Especialidad: Gerencia Pública

*“Calificar con, 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	1. ¿El servicio administrativo brindado por los trabajadores de la UGEL – Huánuco es de lo más confiable, según su criterio?	3	4	4	4
	2. ¿Cuándo usted recurre a las instalaciones de la UGEL – Huánuco muestran un sincero interés en solucionarlo?	3	4	4	4
	3. ¿El personal administrativo que labora en la UGEL – Huánuco demuestra seguridad en la información que brinda al docente?	4	4	4	3
	4. ¿Desde su perspectiva podría decir que el personal administrativo que atiende en la UGEL – Huánuco desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	4	4	3	4
	5. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco le generan a usted, como docente, un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto?	4	4	3	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco ofrecen un servicio rápido y de calidad a los docentes según sus necesidades?	3	3	4	4
	7. ¿Desde su experiencia personal en las ocasiones que ha visitado la UGEL-Huánuco el servicio recibido se realizó en un plazo adecuado?	4	4	3	4
	8. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco ejecutan el servicio con la prontitud debida?	3	4	4	4
	9. ¿Los servidores públicos de la UGEL-Huánuco le generan conformidad luego del servicio prestado?	3	4	4	4
	10. ¿Los personales administrativos de la UGEL – Huánuco tienen la capacidad para resolver algún problema durante la atención?	4	4	4	3
<b>EMPATÍA</b>	11. ¿Los trabajadores de la UGEL -Huánuco, desde su óptica, ¿cuentan con atención personalizada, en su labor?	4	4	3	4
	12. ¿La respuesta a las consultas de los docentes que acuden a la UGEL-Huánuco son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento?	4	4	3	4

	13. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco se preocupan por usted en sus necesidades e intereses?	4	4	4	4
	14. ¿Los trabajadores de la UGEL – Huánuco le brindan un trato respetuoso y agradable hacia usted?	3	4	4	4
	15. ¿En el trato y atención brindada al docente que acude a la UGEL-Huánuco utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?	3	4	4	4
<b>SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>	1. Usted como docente de la Educación Básica Regular, en toda su experiencia, ¿es consciente de que todo docente que acude a la UGEL-Huánuco expresa estar satisfecho por el desempeño de cómo se llevan a cabo los procesos operativos?	4	4	4	3
	2. ¿La atención brindada por los trabajadores de la UGEL-Huánuco demuestran un buen rendimiento en los procesos operativos que realizan?	4	3	4	4
	3. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente?	4	4	3	4
	4. ¿El trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es proactivo?	4	4	4	4
	5. ¿La creatividad en los trabajadores de la UGEL-Huánuco es una característica notoria o saltante a la vista del docente que acude a dicha institución?	3	4	4	3
<b>SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	6. ¿Según su experiencia: ¿los trabajadores tienen capacidad para resolver los posibles conflictos que se presente?	3	4	4	4
	7. ¿Usted considera que el trabajador administrativo de la UGEL-Huánuco es eficiente al momento de brindar la atención?	3	4	4	4
	8. ¿El trabajador de la UGEL-Huánuco es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución?	4	4	4	3
	9. ¿Los trabajadores de la UGEL-Huánuco muestran interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados?	4	4	3	4
	10. ¿Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del trabajador de la UGEL-Huánuco?	4	4	3	4
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b>	11. ¿El tiempo de espera en la UGEL – Huánuco es predecible?	4	4	4	4
	12. ¿El docente que acude a la UGEL-Huánuco presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado a su persona?	3	4	4	4
	13. ¿En la UGEL – Huánuco entienden que el tiempo de espera es importante para el docente?	3	4	4	4
	14. ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL – Huánuco tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?	4	4	4	3
	15. ¿El docente después de acudir a la UGEL – Huánuco presenta un estado de ánimo positivo?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Firma y sello del experto



## **NOTA BIOGRÁFICA**

Clinton Frans Condor Anaya, nació en el distrito de San Rafael, provincia de Ambo, Departamento de Huánuco. Hijo de Don Augusto Modesto Condor Janampa y Doña Maruja Anaya Rojas. Cursó estudios primarios y secundarios en la I.E Juan Velasco Alvarado en el distrito de Pillco Marca. Ha obtenido el título de Licenciado en Administración graduándose en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán en el año 2018. Ha cursado estudios de Maestría en Gerencia Pública en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Con estudios en docencia en la especialidad de Educación Física. Ha laborado en el Banco BBVA Continental, asimismo en la UGEL Huánuco, también en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, también en la Dirección Regional de EsSalud Huánuco.

En la actualidad se encuentra laborando en la UGEL Huánuco, donde se desempeña en el cargo de Coordinador Administrativo de la Red de Chinchao. Asimismo, se desempeña en el cargo de Gerente en la Empresa SUNTUR Consultorías y Comercio S.A.C. También realiza la actividad de docencia en el Instituto Fibonacci.

En el desempeño de estos cargos se esmera en aplicar el aprendizaje adquirido en las aulas durante el proceso de aprendizaje, con el fin de plasmar las normas y directivas vigentes en cada órgano gubernamental en el ámbito administrativo.



# UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

*Huánuco – Perú*

## ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **miércoles 14 DE DICIEMBRE DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Melida Sara RIVERO LAZO	Presidenta
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA,	Secretario
Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dr. Josue CANCHARI DE LA CRUZ (Resolución N° 03288-2021-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don Clinton Frans CONDOR ANAYA.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y LA INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – HUÁNUCO 2021"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete (17)  
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:00 horas de 14 de diciembre de 2022.

  
SECRETARIO  
DNI N° 22408967

  
PRESIDENTE  
DNI N° 22405539

  
VOCAL  
DNI N° 22512114

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03756-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

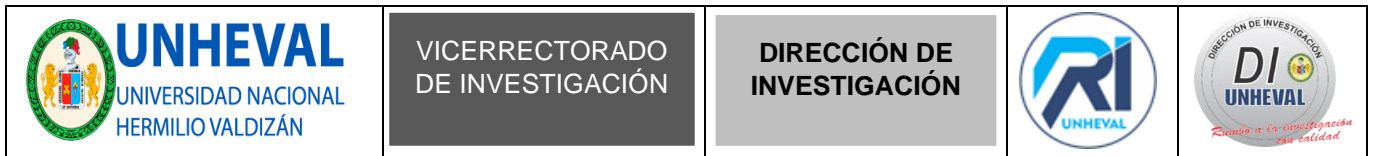
### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y LA INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUÁNUCO 2021”**, realizado por el Maestría en Gerencia Pública, **Clinton Frans CONDOR ANAYA** cuenta con un **índice de similitud del 19%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 23 de noviembre de 2022.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	GERENCIA PÚBLICA
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	CONDOR ANAYA CLINTON FRANS							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	921 891 535
<b>Nro. de Documento:</b>	73600826				<b>Correo Electrónico:</b>	clintonfranscondoranaya@gmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO			
<b>Apellidos y Nombres:</b>	CANCHARI DE LA CRUZ JOSUE			<b>ORCID ID:</b>	0000-0002-2556-8773	
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		<b>Nro. de documento:</b>	80089687

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	RIVERO LAZO MELIDA SARA
<b>Secretario:</b>	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
<b>Vocal:</b>	BUSTAMANTE OCHOA CARLOS
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	

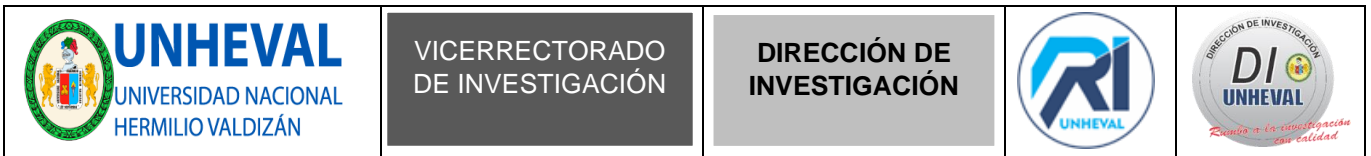

**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> (Ingrese el título tal y como está registrado en el <b>Acta de Sustentación</b> )
LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y LA INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – HUÁNUCO 2021.
<b>b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de:</b> (tal y como está registrado en <b>SUNEDU</b> )
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

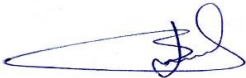

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el <b>Acta de Sustentación</b> )			2022		
<b>Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional:</b> (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)		
<b>Palabras Clave:</b> (solo se requieren 3 palabras)	FIABILIDAD	SERVICIO	CONTROVERSA		
<b>Tipo de Acceso:</b> (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)		
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):			SI	NO	X
<b>Información de la Agencia Patrocinadora:</b>					

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	CONDOR ANAYA CLINTON FRANS		Huella Digital
DNI:	73600826		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 24/01/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.