

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU  
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL  
DOCENTE DE LA UGEL  
TACNA, 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BIANCA DAISA LAURA DE LA CRUZ**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON  
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

**TACNA – PERÚ**

**2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN****Escuela de Posgrado****MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA****CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DEL DOCENTE DE LA UGEL TACNA, 2023**

Tesis sustentada y aprobada el 26 de marzo del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE:



Dr. Luis Alberto Rochetti Herrera

SECRETARIO:



Mgr. Javier Fernando Mendoza Quispe

MIEMBRO:



Dr. Jehovanni Fabricio Velarde Molina

ASESOR:



Dr. Jehovanni Fabricio Velarde Molina

---

**CERTIFICADO DE SIMILITUD**

Yo, Dr. Jehovanni Fabricio Velarde Molina, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N° 13296-2023-ESPG/UNJBG del 24 de noviembre del 2023, del trabajo de tesis titulado: "*Calidad del servicio administrativo y su incidencia en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023*", presentado por la Srta. Bianca Daisa Laura De La Cruz, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Tacna, 20 febrero 2025

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos



Dr. Jehovanni Fabricio Velarde Molina  
DNI N° 43322567



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos



Srta. Bianca Daisa Laura De La Cruz  
DNI N° 70980391



## **DEDICATORIA**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento y admiración a mis padres y hermano por ser mi apoyo incondicional durante todo el proceso de desarrollo de mi tesis. Gracias a su aliento moral, emocional y motivacional, pude perseverar y avanzar hacia la mejora constante. A mi compañero de vida, mis abuelos y mis criaturas (Priscila, Mailor y Silvestre), también les dedico mi gratitud.

## **AGRADECIMIENTOS**

A los maestros del programa de Maestría en Gerencia Pública de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, expreso mi gratitud por su apoyo y enseñanzas durante mi formación académica.

Agradezco a la UGEL-Tacna y a los docentes que colaboraron en la investigación, pues su apoyo y motivación fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

A mi asesor, le expreso mi sincero agradecimiento por su apoyo y confianza. Asimismo, un reconocimiento especial al Dr. Gilber Chura por su valiosa asistencia en el ámbito estadístico.

## ÍNDICE GENERAL

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA.....                                   | iv  |
| AGRADECIMIENTOS.....                               | v   |
| RESUMEN.....                                       | xi  |
| ABSTRACT.....                                      | xii |
| INTRODUCCIÓN.....                                  | 1   |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....       | 3   |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática ..... | 3   |
| 1.2. Formulación del Problema.....                 | 7   |
| 1.2.1. Problema General .....                      | 7   |
| 1.2.2. Problemas Específicos .....                 | 7   |
| 1.3. Justificación de la Investigación .....       | 7   |
| 1.4. Objetivos.....                                | 8   |
| 1.4.1. Objetivo General.....                       | 8   |
| 1.4.2. Objetivos Específicos .....                 | 8   |
| 1.5. Hipótesis.....                                | 9   |
| 1.5.1. Hipótesis General.....                      | 9   |
| 1.5.2. Hipótesis Específicas .....                 | 9   |
| 1.6. Limitaciones de la Investigación .....        | 9   |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....                   | 11  |
| 2.1. Antecedentes .....                            | 11  |
| 2.2. Bases Teóricas .....                          | 18  |
| 2.2.1. Calidad del servicio administrativo .....   | 18  |
| 2.3. Satisfacción docente .....                    | 36  |
| 2.4. Conceptos Clave .....                         | 51  |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....                    | 53  |
| 3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación .....   | 53  |
| 3.1.1. Tipo de investigación.....                  | 53  |
| 3.1.2. Nivel de investigación .....                | 53  |
| 3.1.3. Diseño de investigación .....               | 53  |
| 3.2. Población y Muestra .....                     | 54  |

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.2.1. Unidades de análisis.....                                                        | 54  |
| 3.2.2. Población.....                                                                   | 54  |
| 3.2.3. Muestra.....                                                                     | 55  |
| 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....                              | 59  |
| 3.4.1. Validación de instrumentos .....                                                 | 60  |
| 3.5. Estrategia para la recolección de datos .....                                      | 69  |
| 3.6. Procesamiento de la Información y Métodos de Análisis Estadísticos .....           | 69  |
| 3.7. Instrumentos, Equipos, Materiales e Insumos .....                                  | 69  |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....                                                           | 70  |
| 4.1. Resultados descriptivos sociodemográficos .....                                    | 70  |
| 4.2. Resultados de las dimensiones de la calidad del servicio administrativo.....       | 73  |
| 4.2.1. Resultados de las dimensiones de la calidad del servicio administrativo.....     | 75  |
| 4.3. Resultados de las dimensiones de satisfacción docente.....                         | 76  |
| 4.3.1. Resultados de la variable satisfacción docente .....                             | 79  |
| 4.4. Tabla cruzada de las dimensiones de la calidad y la satisfacción del docente ..... | 80  |
| 4.4.1. Tabla cruzada de la calidad del servicio y la satisfacción del docente .....     | 82  |
| 4.5. Análisis inferencial .....                                                         | 83  |
| 4.5.1. Prueba de normalidad .....                                                       | 83  |
| 4.6. Comprobación de Hipótesis.....                                                     | 83  |
| DISCUSIONES.....                                                                        | 92  |
| CONCLUSIONES .....                                                                      | 103 |
| RECOMENDACIONES.....                                                                    | 104 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                                        | 106 |
| ANEXOS.....                                                                             | 118 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|          |                                                                               |    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1  | Distribución muestral de los docentes .....                                   | 56 |
| Tabla 2  | Selección de la muestra de los docentes por distrito .....                    | 58 |
| Tabla 3  | Cuestionario de la Calidad del Servicio Administrativo .....                  | 61 |
| Tabla 4  | Baremación de la Calidad del Servicio Administrativo .....                    | 61 |
| Tabla 5  | Confiabilidad de la Calidad del Servicio Administrativo.....                  | 62 |
| Tabla 6  | Coeficiente V de Aiken .....                                                  | 63 |
| Tabla 7  | Validez de contenido del cuestionario de la variable calidad.....             | 64 |
| Tabla 8  | Estructura del cuestionario de Satisfacción de Atención.....                  | 65 |
| Tabla 9  | Baremación del instrumento satisfacción del docente.....                      | 66 |
| Tabla 10 | Confiabilidad de la satisfacción docente .....                                | 67 |
| Tabla 11 | Coeficiente V de Aiken .....                                                  | 67 |
| Tabla 12 | Validez de contenido del cuestionario satisfacción docente .....              | 68 |
| Tabla 13 | Resultados de la dimensión fiabilidad .....                                   | 73 |
| Tabla 14 | Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.....                        | 73 |
| Tabla 15 | Resultados de la dimensión empatía.....                                       | 74 |
| Tabla 16 | Resultados de la variable calidad del servicio administrativo .....           | 75 |
| Tabla 17 | Resultados de la dimensión satisfacción de los procesos operativos .....      | 76 |
| Tabla 18 | Resultados de la dimensión Satisfacción en la solución de controversias ..... | 77 |
| Tabla 19 | Resultados de la dimensión Satisfacción con el servicio .....                 | 78 |
| Tabla 20 | Resultados de la variable satisfacción docente.....                           | 79 |
| Tabla 21 | Resultados de la fiabilidad y satisfacción del docente .....                  | 80 |
| Tabla 22 | Resultados de la capacidad de respuesta y satisfacción del docente .....      | 81 |
| Tabla 23 | Resultados de la empatía y satisfacción del docente .....                     | 81 |
| Tabla 24 | Resultados de la variable calidad y satisfacción del docente .....            | 82 |
| Tabla 25 | Prueba de normalidad de las variables y dimensiones .....                     | 83 |
| Tabla 26 | Información del ajuste del modelo .....                                       | 84 |
| Tabla 27 | Medidas de bondad de ajuste.....                                              | 84 |
| Tabla 28 | Coeficiente de determinación de pseudo R cuadrado.....                        | 84 |
| Tabla 29 | Parámetros de calidad del servicio en satisfacción docente .....              | 85 |

|          |                                                                        |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 30 | Información del ajuste del modelo .....                                | 86 |
| Tabla 31 | Medidas de bondad de ajuste.....                                       | 86 |
| Tabla 32 | Coeficiente de determinación de pseudo R cuadrado.....                 | 86 |
| Tabla 33 | Estimaciones de parámetros de fiabilidad en satisfacción docente ..... | 87 |
| Tabla 34 | Información del ajuste del modelo .....                                | 88 |
| Tabla 35 | Medidas de bondad de ajuste.....                                       | 88 |
| Tabla 36 | Coeficiente de determinación de pseudo R cuadrado.....                 | 88 |
| Tabla 37 | Parámetros de capacidad de respuesta en satisfacción docente.....      | 89 |
| Tabla 38 | Información del ajuste del modelo .....                                | 90 |
| Tabla 39 | Medidas de bondad de ajuste.....                                       | 90 |
| Tabla 40 | Coeficiente de determinación de pseudo R cuadrado.....                 | 90 |
| Tabla 41 | Estimaciones de parámetros de empatía en la satisfacción docente.....  | 91 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|          |                                                                     |    |
|----------|---------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 | Sexo de los encuestados .....                                       | 70 |
| Figura 2 | Edad de los encuestados .....                                       | 71 |
| Figura 3 | Horas de trabajo a la semana .....                                  | 71 |
| Figura 4 | Distritos de trabajo del docente .....                              | 72 |
| Figura 5 | Resultados de la variable calidad del servicio administrativo ..... | 75 |
| Figura 6 | Resultados de la variable satisfacción docente.....                 | 79 |

## RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue determinar de qué manera incide la calidad del servicio administrativo a la satisfacción de los docentes en la UGEL Tacna, 2023. Este estudio es de tipo básico, con un diseño no experimental y un nivel explicativo. Se trabajó con una muestra de 270 docentes de la UGEL Tacna. Los instrumentos utilizados, validados por 6 expertos, demostraron alta fiabilidad: cuestionario de calidad del servicio administrativo ( $CV_{Ctc}=1,043$ ;  $V=5,031$ ;  $\alpha_{Cronbach}=0,975$ ) y cuestionario de satisfacción del docente ( $CV_{Ctc}=1,007$ ;  $V=4,876$ ;  $\alpha_{Cronbach}=0,973$ ). Se empleó un modelo de regresión logística ordinal para evaluar la incidencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción docente. Los resultados, con un coeficiente de Nagelkerke ( $R^2_{Nagelkerke}=0,681$ ), mostraron que la calidad del servicio administrativo influye en un 68,1 % de las categorías de satisfacción docente. Además, los valores de Odds Ratio ( $OR=1,300$ ) indicaron que cada punto adicional de mejora en la calidad del servicio administrativo aumenta 1,30 veces la probabilidad de que los docentes estén satisfechos. Respecto a la incidencia de las dimensiones de la calidad del servicio administrativo, se verificaron las hipótesis mediante estadística inferencial, encontrando que la fiabilidad influye en un 61 % ( $R^2_{Nagelkerke}=0,61$ ), la capacidad de respuesta en un 67,4 % ( $R^2_{Nagelkerke}=0,674$ ) y la empatía en un 59,9 % ( $R^2_{Nagelkerke}=0,599$ ). En conclusión, la calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los docentes.

**Palabras clave:** calidad, satisfacción, servicio administrativo, docente, unidad de gestión educativa.

## ABSTRACT

The main objective of the study was to determine how the quality of the administrative service affects teacher satisfaction in the UGEL Tacna, 2023. This is a basic study, with a non-experimental design and an explanatory level. We worked with a sample of 270 teachers from the UGEL Tacna. The instruments used, validated by 6 experts, showed high reliability: administrative service quality questionnaire (CVCtc=1,043; V=5,031;  $\alpha$ Cronbach=0,975) and teacher care satisfaction questionnaire (CVCtc=1,007; V=4,876;  $\alpha$ Cronbach=0,973). An ordinal logistic regression model was used to evaluate the incidence of administrative service quality on teacher satisfaction. The results, with a Nagelkerke coefficient ( $R^2$ Nagelkerke=0,681), showed that administrative service quality influences 68,1 % of the categories of teacher satisfaction. In addition, Odds Ratio values (OR=1,300) indicated that each additional point of improvement in the quality of administrative service increases the probability of teacher satisfaction by 1,30 times. Regarding the incidence of the dimensions of administrative service quality, the hypotheses were verified by inferential statistics, finding that reliability influences 61 % ( $R^2$ Nagelkerke=0,61), responsiveness 67,4 % ( $R^2$ Nagelkerke=0,674) and empathy 59,9 % ( $R^2$ Nagelkerke=0,599). In conclusion, the quality of administrative service has a significant impact on teacher satisfaction.

**Keywords:** quality, satisfaction, administrative service, teachers, educational management.

## INTRODUCCIÓN

Es innegable que la gestión pública debe adaptarse continuamente a un entorno en constante transformación, el cual, en ocasiones evoluciona a un ritmo más acelerado que las propias actividades administrativas. Este desafío exige que las administraciones públicas busquen alternativas para mantenerse actualizadas y responder eficazmente a las demandas y expectativas de la sociedad. En consecuencia, el modelo burocrático administrativo clásico ha demostrado ser insuficiente para satisfacer estas demandas y alcanzar los niveles de calidad deseados. Esto ha llevado a una modificación en las técnicas organizativas, los recursos y los procedimientos empleados por estas organizaciones para la prestación de servicios públicos, incluyendo los servicios administrativos.

Diversas circunstancias inevitables han obligado a la acción pública y a su estructura a considerar eventos de gran relevancia, tales como la emergencia de una nueva sociedad de la información, la apertura de la economía global, la reducción de barreras geográficas, el acceso facilitado al transporte, los avances tecnológicos, el incremento en la complejidad de los servicios, la creciente demanda de atención personalizada y diferenciada, y la gradual desaparición de la sociedad rural (Ariño et al.,1999). En definitiva, estos cambios nos sitúan frente a una nueva forma de gestionar los servicios públicos y administrativos en general.

Esta transformación en la administración de los servicios públicos representa uno de los principales desafíos en países como Perú, que enfrentan entornos dinámicos y crecientes exigencias de calidad y eficiencia en el servicio público. Actualmente, el debate se centra en un tema de gran interés para la ciudadanía que recibe los servicios públicos: la calidad de dichos servicios. Esta calidad se considera esencial en la creación de una nueva mentalidad social que busca orientar la gestión pública hacia una administración de alto nivel (Nevado, 2003). Los gobiernos no solo tienen la obligación de proteger los derechos de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades mediante el uso eficiente de los recursos materiales, sino que también deben alcanzar resultados satisfactorios que validen su actuación como administradores públicos. En este sentido, la calidad se ha convertido en un factor crucial para la gestión pública, ya que fomenta la satisfacción ciudadana dentro de una cultura de excelencia, impactando de manera

significativa en la organización, los procesos y las funciones de las entidades y servicios públicos. Aunque estas consideraciones son aplicables a la mayoría de los sectores administrativos, tienen una influencia notable en la administración local debido a su proximidad con los ciudadanos, donde la percepción y la lealtad hacia un servicio en particular están directamente influenciadas por la calidad percibida.

El estudio se estructuró en cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

El primer capítulo presenta una descripción detallada del problema y su formulación, así como los objetivos de la investigación y las directrices del estudio, que incluyen la justificación y las hipótesis.

El segundo capítulo aborda los antecedentes de la investigación desde un contexto internacional hasta uno regional. También se presentan las bases teóricas que sustentan las variables y dimensiones del estudio, considerando los conceptos clave.

En el tercer capítulo, se describe la metodología utilizada en el estudio, especificando el nivel y tipo de investigación. Se detallan las estimaciones de la población y la muestra, y se menciona el diseño y las técnicas empleadas en el proceso de investigación.

El cuarto capítulo expone los hallazgos del estudio mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Al final de los capítulos, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, además de las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos pertinentes para respaldar la información presentada.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

La globalización y la evolución de los paradigmas sociales han incrementado la relevancia de la competencia a nivel corporativo y nacional. Esta situación ha hecho que la excelencia en la prestación de servicios sea un objetivo crucial tanto para los gestores privados como para los responsables de la administración pública. La calidad del servicio, entendida como la plena satisfacción de las necesidades del usuario respecto a un servicio específico, implica una serie de procesos exigidos por los usuarios (Izquierdo, 2021). En el sector público, se pretende que los servicios ofrecidos sean de alta calidad y generen un valor público.

A nivel internacional, la calidad educativa se ha convertido en una prioridad debido a su impacto directo en el desarrollo social y económico. Las Unidades de Gestión Local Educativa (UGEL) o sus equivalentes en otros países cumplen un rol esencial en la administración y supervisión de las instituciones educativas. No obstante, la calidad del servicio administrativo proporcionado por estas entidades puede variar significativamente, afectando tanto la satisfacción como el rendimiento de los docentes. Diversos factores influyen en la calidad del servicio administrativo en las unidades de gestión educativa básica y en la satisfacción de los docentes. En la región del Egeo Norte, por ejemplo, se han identificado problemas como la falta de comunicación y liderazgo efectivos, así como un sistema educativo burocrático y centralizado, lo cual repercute negativamente en el funcionamiento de las unidades de educación secundaria (Ntalossis & Zarotis, 2019). En las escuelas primarias públicas de Pulau Rimau, aunque la satisfacción docente es relativamente alta, los salarios y los incentivos económicos continúan siendo una preocupación (Abdurrohman et al., 2020). En países como Kenia y Nigeria, las unidades de gestión educativa enfrentan problemas de corrupción y mala administración, lo que conlleva una falta de transparencia en los procesos administrativos y una gestión ineficiente de los recursos educativos, afectando la satisfacción laboral de los docentes y su capacidad para ofrecer una educación de calidad (Hallak & Poisson, 2007). En India y Filipinas, la sobrecarga de trabajo administrativo y la carencia de

personal capacitado en las oficinas de gestión educativa son problemas frecuentes. Los docentes en estos países suelen verse sobrecargados con trámites administrativos, lo que les resta tiempo y energía para enfocarse en la enseñanza (Bandyopadhyay & Subrahmanian, 2008). En Europa, la calidad de los servicios administrativos en las unidades de gestión educativa también es motivo de preocupación, ya que existe una brecha entre las expectativas de los docentes y la calidad real de los servicios brindados. Además, se ha destacado que la cultura organizacional influye en la calidad de los servicios de administración educativa (Syam & Mashuri, 2021). En el contexto de América del Sur, estudios similares han explorado los desafíos y soluciones relacionados con la calidad del servicio administrativo y la satisfacción docente. Noviyani et al., (2022) y Hasibuan, (2019) reiteran la importancia de estándares de gestión y supervisión académica efectivos, mientras que Toropova et al., (2020) y Sun, (2022) destacan la relevancia de las condiciones laborales y la gestión escolar en la satisfacción de los docentes.

Se ha observado que las deficiencias en los servicios administrativos de estas unidades afectan negativamente a los educadores, manifestándose en problemas comunes como la burocracia excesiva, la escasez de recursos, los retrasos en la tramitación de documentos y la comunicación ineficaz entre el personal administrativo y los docentes. Estos inconvenientes pueden generar insatisfacción laboral, reduciendo la motivación, el compromiso y, en última instancia, afectando el rendimiento académico de los estudiantes. En ese sentido, tanto la satisfacción de los docentes como la calidad del servicio administrativo son elementos esenciales que requieren una atención y mejora constantes en diversos contextos globales. Abordar estas deficiencias no solo mejoraría el bienestar de los docentes, sino que también contribuirá a una educación de mayor calidad para los estudiantes.

Para ello, las reformas deben centrarse en mejorar la eficiencia administrativa, la capacitación del personal y la transparencia en los procesos, concertándose a las necesidades y contextos específicos de cada región. En este sentido, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) a través de la Ley N° 30057(2013), estableció como objetivo principal que las instituciones públicas del Estado adquieran un mayor nivel de efectividad y eficiencia, brindando servicios de calidad que permitan superar los problemas que, desde hace tiempo han generado frustración en los usuarios de distintos

ámbitos de la gestión administrativa. Cepeda y Cifuentes (2019) destacan que las instituciones estatales enfrentan una pérdida de confianza pública debido a la baja calidad de los servicios que ofrecen, lo cual exige enfocar sus esfuerzos en la provisión de servicios que realmente mejoren la satisfacción de los usuarios. Cabe señalar que la satisfacción del usuario está íntimamente ligada a la percepción de la calidad del servicio recibido, basada en el grado de cumplimiento de sus expectativas (Ramos et al., 2020).

En el contexto peruano, las UGEL enfrentan desafíos significativos relacionados con la burocracia y la escasez de recursos. Los docentes reportan frustración debido a la lentitud en la gestión de trámites esenciales, como el pago de salarios, la tramitación de permisos y las autorizaciones para actividades académicas. Esta problemática se presenta en diversas regiones del Perú. Por ejemplo, en Tarapoto, en el estudio sobre la calidad del servicio de una municipalidad, Monsefú (2021) evidenció que la mayoría de los usuarios evalúa la calidad del servicio como de nivel medio (45,00 %). Además, un 26,00 % de los usuarios percibe la calidad del servicio como baja, mientras que solo un 29,00 % la considera alta. Estos resultados demuestran que la institución no implementa procesos efectivos para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, lo cual impide que las necesidades sean satisfechas de manera oportuna. De manera similar, la investigación de Jiménez (2018) demostró que un 31,30 % de los usuarios de la Municipalidad de Chíncha percibe un nivel bajo de calidad en el servicio, un 31,68 %, lo considera regular y un 37,02 % lo percibe como bueno. Estos hallazgos ponen de manifiesto la falta de predisposición del personal administrativo y la ausencia de información transparente. Aunque los usuarios demandan mejoras en la calidad del servicio, este aún no alcanza a satisfacer plenamente las necesidades de la población. Por otro lado, la investigación de Mimbela (2018) reveló que los docentes adscritos a la UGEL Lambayeque señalaron problemas significativos en la calidad del servicio ofrecido por la entidad. Los docentes reportaron que sus solicitudes no eran atendidas con prontitud, percibían actitudes soberbias por parte del personal, el servicio era lento, faltaba empatía en la explicación de procedimientos, y el personal carecía de la capacitación adecuada para la atención al usuario.

De acuerdo con las investigaciones anteriores, estos estudios confirman la existencia de una problemática común respecto a la calidad de los servicios en el ámbito administrativo. La ineficiencia en los procesos administrativos, la falta de disposición del

personal para atender consultas y la carencia de información transparente son factores que limitan la satisfacción de los usuarios y obstaculizan el mejoramiento de los servicios en las instituciones públicas.

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Tacna también enfrenta esta problemática. Según las observaciones y percepciones empíricas de los usuarios, el sistema de gestión administrativa es lento, lo que se traduce en una calidad de servicio deficiente y crea desventajas tanto para los docentes como para otros usuarios. De acuerdo con las funciones asignadas a las unidades de gestión educativa local, una de sus principales responsabilidades es designar personal de confianza con el propósito de ofrecer un servicio eficiente y eficaz a toda la comunidad educativa (UGEL, 2023). Sin embargo, la situación actual de la UGEL Tacna no refleja el cumplimiento de esta función, evidenciando una falta de gestión administrativa efectiva que aborde las problemáticas mencionadas. Por tanto, la persistencia de la problemática en la UGEL Tacna podría generar un ambiente laboral insatisfactorio para los docentes, quienes pueden sentirse desmotivados y frustrados debido a la falta de respuesta oportuna a sus necesidades administrativas. Esto podría afectar negativamente en su compromiso y entusiasmo en el desempeño de sus funciones educativas. Además, si los docentes deben enfrentar un exceso de trámites burocráticos o problemas administrativos, es probable que no puedan dedicar la atención necesaria a la enseñanza, lo que perjudicaría la calidad educativa ofrecida a los estudiantes. Si esta situación se mantiene, podría tener consecuencias negativas tanto en la satisfacción personal de los docentes y su entorno. Por lo tanto, es fundamental abordar estos problemas administrativos para garantizar un entorno educativo efectivo y satisfactorio para todos los involucrados.

En última instancia, la problemática descrita demanda un estudio que responda a la interrogante: de qué manera la calidad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los docentes en la UGEL Tacna durante el año 2023, con el fin de mejorar la gestión y administración de los servicios para sus usuarios.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera incide la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo incide la dimensión fiabilidad en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023?
- b) ¿Cómo incide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023?
- c) ¿Cómo incide la dimensión empatía en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023?

## **1.3. Justificación de la Investigación**

Esta investigación es pertinente porque responde a una problemática real que afecta la calidad del servicio administrativo en la UGEL Tacna. La justificación de esta investigación se planteó desde varios enfoques:

Desde un punto de vista teórico, el estudio contribuyó con evidencia empírica para fortalecer tanto el Modelo SERVQUAL (Parasuramaram et al., 1988) como el Modelo de Calidad de vida percibida (Sirgy et al., 2001). La recopilación de información permite identificar, respaldar y confirmar la influencia de una variable sobre otra, proporcionando así un aporte significativo al conocimiento científico con información teórica actualizada que valida esta investigación.

Desde una perspectiva metodológica, el estudio empleó métodos como encuestas y observaciones directas del investigador, lo cual permitió identificar la realidad organizacional mediante la recopilación de datos, demostrando resultados que contribuyeron a alcanzar conclusiones fundamentadas. Además, el estudio proporciona instrumentos adaptados y contextualizados para el entorno Tacneño.

Desde un enfoque práctico, es relevante porque a través de los resultados se pudo conocer la percepción de los usuarios de la UGEL Tacna respecto a su nivel de satisfacción con la atención recibida en el servicio administrativo. Esto posibilita el

desarrollo y la implementación de protocolos y procedimientos de atención al usuario, generando efectos beneficiosos tanto inmediatos como sostenibles para los docentes.

Desde un enfoque social, la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del docente están directamente relacionadas con varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. En particular, estos aspectos se alinean con el ODS 4: "Educación de calidad". Este objetivo se centra en garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje continuo para todos. La eficacia del servicio administrativo en instituciones educativas es crucial para establecer un ambiente propicio para el aprendizaje efectivo. Un servicio administrativo eficiente contribuye a una gestión óptima de los recursos, al mantenimiento adecuado de la infraestructura y al suministro de apoyos necesarios para el funcionamiento institucional, mejorando así la experiencia educativa de los docentes y su satisfacción laboral. Asimismo, la satisfacción docente también se vincula con otros ODS, como el ODS 3: "Salud y bienestar", ya que un ambiente laboral positivo favorece la salud mental y emocional de los docentes, y el ODS 8: "Trabajo decente y crecimiento económico", al estar relacionado con la creación de empleos dignos y al fomento de entornos laborales saludables.

Por consiguiente, este estudio tuvo relevancia tras evaluar si la UGEL Tacna ofrecía a los maestros, servicios administrativos de alta calidad. Los resultados obtenidos permitirán proponer mejoras a los servicios administrativos que aborden las necesidades y expectativas de los docentes. A nivel local y nacional, los hallazgos de esta investigación podrán ser utilizados como referencia por otras organizaciones en relación con las variables estudiadas.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera incide la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la incidencia de la dimensión fiabilidad en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

- b) Determinar la incidencia de la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.
- c) Determinar la incidencia de la dimensión empatía en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

La calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

### ***1.5.2. Hipótesis Específicas***

- a) La dimensión fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.
- b) La dimensión capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.
- c) La dimensión empatía incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

## **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Durante la realización de esta investigación, se identificaron algunas limitaciones, las cuales se detallan a continuación:

- En cuanto a la accesibilidad a fuentes teóricas, la disponibilidad de textos digitales actuales estuvo limitada por barreras de acceso a ciertos recursos. Sin embargo, se mitigó esta dificultad utilizando el correo institucional para acceder a fuentes alternativas de información.
- Con respecto a la movilidad para recolección de datos, para acceder a las diversas instituciones de la provincia de Tacna, fue necesario contratar un servicio de movilidad privada, lo cual permitió mayor flexibilidad en el desplazamiento.
- Dificultades para obtener permisos, la autorización de los directores de las instituciones para aplicar los instrumentos resultó complicada, ya que algunos directivos no otorgaban su consentimiento. Para superar esta barrera, se coordinó con el Área de

Gestión Pedagógica (AGP) de la UGEL Tacna, obteniendo una autorización para la difusión del cuestionario.

- El acceso a la muestra necesaria, la recolección de la muestra se vio limitada, lo que se resolvió distribuyendo el cuestionario a través de la plataforma Google Forms, facilitando así la participación de los docentes de manera virtual.
- Existe la posibilidad de un sesgo en las respuestas de los docentes, debido a factores personales o externos no controlados, lo cual podría influir en la precisión de los datos obtenidos.
- La recolección de datos se limitó a un periodo específico, por lo que no se reflejan posibles variaciones estacionales o cambios en la percepción de la calidad del servicio a lo largo del tiempo.
- Por último, la limitación en la generalización de los resultados, al centrarse exclusivamente en una UGEL (Tacna), los resultados pueden no ser generalizables a otras regiones del país, dado que las condiciones contextuales pueden diferir.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En Corea del Sur, Rhee & Rha, (2009) realizaron un estudio titulado *Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector*. El objetivo fue proponer un modelo de calidad del servicio público que pudiera servir de referencia tanto para investigaciones como para profesionales del sector público. Para recolectar datos sobre incidentes críticos, los investigadores diseñaron una encuesta con preguntas abiertas, que se envió por correo a 373 centros de bienestar social distribuidos en todos los distritos locales de la República de Corea. Se obtuvieron respuestas de 70 centros, con un total de 631 incidencias reportadas por 321 beneficiarios y 497 por 261 trabajadores sociales. Los resultados mostraron que los atributos clave de la calidad del servicio público que influyen en la satisfacción del cliente varían según el tipo de usuario del sector público. Los clientes finales (beneficiarios) priorizan las cualidades del proceso y los resultados, mientras que los clientes intermediarios (trabajadores sociales) valoran más el diseño y la relación en el servicio. Se concluyó que las expectativas del público en cuanto a servicios públicos eran bajas, porque los servicios de bienestar social se ofrecen prácticamente de forma gratuita y, además, el sistema de bienestar social en países en desarrollo es relativamente nuevo y limitado en experiencia.

En Kazajistán, Manarbek & Kondybayeva (2022) investigaron el uso de la herramienta de medición SERVQUAL en el contexto de la educación superior, a través del estudio titulado *Application of ServQual as a Quality Management Technique in Higher Education: The Case of Kazakh National University*. Este estudio evaluó la aplicabilidad del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio en educación superior desde la perspectiva del alumnado. Se realizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL a 322 estudiantes de la Universidad Nacional Kazakh al-Farabi. Los resultados indicaron que, a medida que aumentaban las expectativas de los estudiantes, también crecía la brecha percibida entre la calidad esperada y la percibida. Cuando las

expectativas eran altas (calificaciones de 5 y 4,5), la satisfacción no se alcanzaba, mientras que en expectativas moderadas (calificaciones de 4 y 3,5) sí se lograba cumplir. Estos hallazgos sugieren que una mejora en la calidad de los servicios administrativos podría contribuir a cerrar la brecha entre las expectativas y la percepción de los estudiantes.

En Taiwán, Wu et al., (2023) llevaron a cabo la investigación titulada *Importance-Performance Analysis (IPA) in Analyzing the Satisfaction of Administrative Support in Teaching Practice Research Programs*. Este estudio exploró cómo el apoyo administrativo en programas de investigación de prácticas docentes influye en los profesores, empleando el modelo de análisis de importancia-desempeño (IPA). Su objetivo fue examinar la importancia y satisfacción que los docentes asignan a diferentes aspectos del apoyo administrativo. Los participantes fueron profesores de tiempo completo en una universidad de Taiwán que solicitaban programas de investigación en prácticas docentes. Se administró un cuestionario sobre la satisfacción con el apoyo administrativo a 102 profesores, de los cuales 86 respondieron válidamente. Se emplearon pruebas t pareadas, análisis de regresión e IPA para analizar los resultados. Los profesores mostraron mayor preocupación por las sesiones informativas sobre el proceso de solicitud y estaban más satisfechos con estos servicios ( $t = 4,595$ ,  $p < 0,001$ ). El apoyo administrativo resultó ser el factor principal que influyó en la satisfacción de los profesores. Los seminarios sobre redacción y consulta para la elaboración de presupuestos fueron las principales áreas identificadas para mejorar el sistema de apoyo administrativo.

En Chile, Díaz (2019) realizó un estudio titulado "La calidad de la atención según las percepciones del personal técnico-profesional de la salud Arica-Chile". El objetivo fue recoger la percepción de los profesionales de la entidad respecto a la calidad de la atención en sus instituciones. Con un enfoque descriptivo y metodología cualitativa, la muestra incluyó cinco participantes, dos hombres y tres mujeres. Los hallazgos resaltaron la importancia de una atención inicial adecuada al paciente y la claridad en la explicación de procedimientos y tratamientos. A pesar del esfuerzo del personal por optimizar la atención, los participantes concluyeron que la calidad no era óptima debido a la falta de recursos adicionales, necesarios para mejorar aspectos básicos del servicio.

En Venezuela, Tenesaca & Rodríguez (2022) desarrollaron el estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras”, cuyo objetivo fue examinar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en estas entidades y, su grado de satisfacción. Con un enfoque descriptivo y explicativo, empleando una metodología cuantitativa. La investigación incluyó a 387 usuarios, revelando que el 63,82 % de los encuestados estaban moderadamente satisfechos. La modernización de los equipos fue identificada como un factor importante que mejoró la eficiencia en la atención, estableciendo una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En Argentina, Farias et al., (2019) presentaron la investigación “Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud”, la cual exploró la calidad del cuidado médico y cómo afecta en la satisfacción del paciente. Con una muestra de 100 usuarios empleó una metodología descriptiva y correlacional, basada en un enfoque cuantitativo. La investigación demostró que el 72 % de los participantes se declararon satisfechos con la atención recibida, mientras que el 18 % se consideró muy satisfecho y un 10 % manifestó insatisfacción. Los resultados sugieren una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, aunque algunos usuarios se mostraron satisfechos independientemente de la calidad percibida.

En Ecuador, Reyes & Veliz (2021) desarrollaron la investigación “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de Jipijapa”, evaluando cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de usuarios. Se utilizó el método descriptivo, aplicando un enfoque cuantitativo y sin realizar un experimento. El estudio incluyó a una población de 606 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 236 personas. Los resultados indicaron que una buena actitud del personal, un trato personalizado y una rápida respuesta eran factores clave para la satisfacción del usuario. Además, la modernización de los recursos físicos también se identificó como un factor determinante. La investigación concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En Trujillo, Roncal (2017) desarrolló la investigación titulada “Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en Trujillo, 2017”. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de la calidad de la prestación en la gratificación de los usuarios al Ministerio Público. Con un enfoque descriptivo y correlacional, se trabajó con una muestra de 127 usuarios, de los cuales el 80 % calificó el servicio como insatisfactorio, mientras que solo el 20 % lo consideró satisfactorio. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, sugiriendo que al mejorar los aspectos del servicio ofrecido, se podría incrementar la satisfacción de los usuarios.

En Puerto Maldonado, Quispe & Huisa (2021) realizaron la investigación "La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud La Joya - 2019". El objetivo fue identificar la relación entre la calidad de la prestación y la satisfacción de los asistentes al puesto de salud. Este estudio correlacional de nivel explicativo incluyó una muestra de 374 pacientes. Los resultados mostraron que los usuarios percibieron el servicio con una calidad promedio, destacando deficiencias en infraestructura, recursos logísticos y atención personalizada. La falta de capacitación del personal y la ausencia de protocolos adecuados de atención fueron identificadas como causas principales de estas deficiencias.

En Huánuco, Condor (2022) llevó a cabo la investigación “La calidad del servicio administrativo y la influencia en la satisfacción de atención a los docentes de la UGEL– Huánuco, 2021”. El propósito del estudio buscó analizar cómo la excelencia de la prestación impacta en la satisfacción del profesorado. Con un enfoque explicativo de nivel aplicado, la investigación consideró una población de 3095 docentes, utilizando una muestra probabilística de 350 docentes. Los resultados revelaron que el 73,7 % de los participantes evaluó el servicio como regular, el 17,4 % como bueno y el 8,9 % como deficiente. Se concluyó que la calidad de la atención administrativa tiene un impacto en la satisfacción de los docentes, quienes en su mayoría manifestaron insatisfacción con la atención recibida.

En Lima, Pérez (2022) realizó la investigación denominada “Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Promoción Empresaria”, cuyo propósito fue establecer la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del usuario. Este estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, investigó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Subgerencia del Municipio de Mi Perú. Con una muestra de 200 usuarios, los resultados mostraron que el 64 % calificó la calidad del servicio como media y el 65,5 % reportó sentirse medianamente satisfecho. Un análisis con el coeficiente de Rho de Spearman de 0,853 indicó una alta correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Estos resultados evidencian una correlación significativa en el contexto estudiado.

En Puno, Lipa (2021) desarrolló la investigación “Gestión educativa institucional y su relación con la satisfacción del usuario en los CETPROs de la UGEL”, con el propósito de analizar la incidencia entre la gestión educativa institucional en la satisfacción del usuario. Utilizando un diseño descriptivo-correlacional y una muestra de 68 colaboradores, se halló que el 79,41 % de los encuestados evaluaron la gestión como sobresaliente, y el 72,01 % se declararon muy satisfechos con el servicio. A pesar de la alta satisfacción, el estudio sugiere áreas de mejora en aspectos pedagógicos y logísticos. En conclusión, la gestión educativa institucional incide en la satisfacción del usuario; los resultados sugieren que, si bien hay áreas que requieren atención, la gestión educativa y la satisfacción del usuario en general son positivas.

En Huancayo, Flores (2022) realizó la investigación denominada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de Casa Blanca”. Esta investigación básica, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, evaluó la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la sucursal de Casa Blanca en Apata. Con una muestra de 387 personas, los resultados indicaron que la dimensión de aspectos tangibles recibió las calificaciones más bajas, sugiriendo mejoras en equipamiento y presentación del personal. Se observó un alto nivel de satisfacción (88,11 %), aunque el 11,89 % de los clientes reportaron insatisfacción, lo que podría deberse a experiencias negativas, expectativas no cumplidas o una percepción honesta de que la empresa no satisface adecuadamente sus necesidades. Los resultados de la prueba de chi-cuadrado de Pearson

(425,690) confirmaron una fuerte relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

En el estudio de Chambilla (2017) titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio en una facultad de una universidad pública de Tacna", se exploró la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos. La investigación, con un diseño no experimental y una muestra de 80 estudiantes, reveló que el 43,8 % de los participantes evaluaron la gestión administrativa como deficiente, mientras que el 40 % calificaron la calidad del servicio como mala. El estudio concluyó que existe una fuerte correlación entre una gestión administrativa adecuada y una alta calidad en el servicio.

Asimismo, Chalco (2018) investigó "La calidad del servicio de atención y la satisfacción del cliente en el Mercadillo Bolognesi" con el fin de analizar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente. Utilizando una metodología explicativa y una muestra de 385 consumidores, los resultados mostraron una influencia significativa de la calidad del servicio en la satisfacción, con un 63,2 % de correlación según el análisis de regresión lineal, demostrando una relación fuerte entre ambas variables.

En el estudio de Alván & Coaquira (2021), titulado "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la administración del Gobierno Regional de Tacna", el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Tacna. Con un diseño no experimental y una muestra de 217 personas, el estudio encontró una alta correlación positiva (0,886) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados respaldan que una mejora en la calidad del servicio en la administración pública está directamente relacionada con una mayor satisfacción de los usuarios.

Velasquez (2022) investigó "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de salud Jove Andina", con el objetivo de explorar la relación entre estos factores según la percepción de los usuarios. Utilizando el instrumento SERVQUAL adaptado y una muestra de 195 usuarios, los resultados indicaron una relación significativa entre las dimensiones de calidad (como fiabilidad, seguridad y empatía) y la satisfacción del

usuario, con altos valores de correlación (fiabilidad con un Rho de 0,916; capacidad de respuesta Rho 0,159; p valor 0,027; seguridad Rho 0,910; aspectos tangibles Rho 0,909; empatía Rho 0,910). Se concluyó que, la calidad de atención tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios (Rho 308,732; p valor 0,000).

Delgadillo (2023) en su estudio “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios cesionarios en la Zona Franca de Tacna”, evaluó la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Con un diseño cuantitativo y explicativo, se encontró que un 51,35 % de los encuestados percibió la calidad de atención como adecuada, mientras que el 83,78 % de los usuarios indicó estar medianamente satisfecho. La correlación entre ambas variables fue de  $Rho=0,508$ , lo que sugiere una relación moderada, y según el indicador de Nagelkerke, el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios es del 32,1 %.

Asimismo, Coayla (2023) en “Calidad del servicio y su vínculo con la satisfacción de los clientes en el banco Interbank - sucursal Tacna”, abordó cómo la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente. La investigación se clasificó como básica, se abordó desde un enfoque explicativo, utilizando una muestra de 385 personas, los resultados mostraron una asociación fuerte del 67,7 % entre calidad del servicio y satisfacción, con un p-valor de 0,010, confirmando estadísticamente la hipótesis de una relación positiva entre ambas variables.

Por otro lado, Montalico (2023) en su estudio “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en una empresa de comercialización de productos agrícolas en Tacna”, analizó el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de clientes de una empresa agropecuaria. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, utilizando una investigación aplicada, de tipo correlacional, el diseño es no experimental y transversal. Con una muestra de 91 clientes, los resultados revelaron que el 71,4 % calificó la satisfacción como mala, y el 84,6 % calificó la calidad del servicio como deficiente. Esto demuestra una correlación significativa, indicando que mejorar la calidad del servicio podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los clientes.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. *Calidad del Servicio Administrativo***

#### **2.2.1.1. Definición de Calidad.**

Roncal (2017) establece que la calidad está vinculada a la percepción del usuario sobre un producto o servicio en particular. Según este autor, la calidad permite comparar diferentes productos o servicios similares y se orienta a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Este enfoque sitúa al consumidor en el centro de la definición de calidad, ya que su percepción y nivel de satisfacción son fundamentales para determinar si un servicio o producto cumple con los estándares esperados.

Por otro lado, Riveros (2007) define la calidad como el grado en el que un producto o servicio satisface los deseos y necesidades del cliente. Este autor enfatiza que todas las actividades de una organización deben estar alineadas para lograr este propósito, sugiriendo un enfoque integral donde cada proceso contribuye a cumplir con los requisitos del cliente.

Chalco (2018) distingue dos enfoques de calidad: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se refiere a los estándares internos que una organización debe cumplir para asegurar el buen desempeño de un producto o servicio. Este enfoque depende de criterios y parámetros técnicos que la empresa establece para evaluar su propio trabajo. En contraste, la calidad subjetiva está basada en la percepción del consumidor, quien decide si un producto o servicio cumple con sus expectativas. Chalco sostiene que la calidad no solo depende de los procesos internos de la organización, sino también de su capacidad para comprender y satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los consumidores. En este contexto, la calidad se determina por la percepción del usuario respecto a un producto o servicio específico, además de servir como herramienta para su comparación con otros similares, todo con el fin de cumplir con sus expectativas del servicio.

Esta perspectiva integral de la calidad destaca que, para lograr un alto nivel de satisfacción del usuario, es esencial que las organizaciones comprendan tanto los aspectos técnicos (calidad objetiva) como las percepciones y expectativas de los usuarios (calidad subjetiva).

### **2.2.1.2. Definición de Servicio.**

Según Bon (2008) define los servicios como beneficios proporcionados a los clientes que les permiten alcanzar resultados deseados sin incurrir en costos o riesgos significativos. Este enfoque destaca el valor añadido de los servicios, ya que facilitan la satisfacción de los clientes sin que estos deban asumir problemas o responsabilidades adicionales. Además, Bon destaca la naturaleza intangible de los servicios, que se producen y consumen simultáneamente, lo cual los diferencia de los bienes tangibles.

Horovitz (1994) amplía esta definición al describir los servicios como beneficios adicionales que los clientes esperan recibir junto con el producto o prestación principal. Según Horovitz, la percepción de los servicios está influenciada por su costo, imagen y reputación, y dado que estos beneficios son intangibles, su prestación puede implicar tanto la participación humana como el uso de maquinaria. Además, menciona que los servicios son perecederos, es decir, su calidad puede fluctuar según el cliente y el momento, haciendo que la consistencia en la calidad sea un reto.

Duque (2005) coincide en la intangibilidad y heterogeneidad de los servicios, destacando que su prestación puede variar considerablemente según el cliente y la situación. Este autor menciona que la heterogeneidad de los servicios dificulta el establecimiento de una calidad uniforme debido a factores culturales, ambientales, personales e instrumentales que afectan la percepción de calidad del usuario. Por esta razón, Duque destaca la importancia de que las empresas escuchen las demandas de sus clientes y trabajen en construir confianza y credibilidad en su servicio.

Estas definiciones muestran que los servicios, al ser intangibles y variables, presentan un desafío especial en cuanto a la consistencia y la percepción de calidad. La satisfacción del cliente en el contexto de los servicios depende de la capacidad de la organización para manejar estos aspectos y ofrecer una experiencia que no solo cumpla, sino que también supere las expectativas de los usuarios.

### **2.2.1.3. Definición de Calidad De Servicio Administrativo.**

Según Esquivel (2019), la calidad en la prestación de servicios administrativos se basa en la percepción y satisfacción de las necesidades del cliente. Este autor describe tres aspectos clave de la calidad:

1. Calidad solicitada: se refiere al nivel en el que se satisfacen los estándares de desempeño establecidos.
2. Calidad latente: que ocurre cuando las expectativas inesperadas del cliente son cumplidas.
3. Calidad esperada: que se manifiesta cuando el servicio cumple con aspectos que, aunque no han sido solicitados explícitamente, el cliente esperaba recibir.

Esquivel define la calidad del servicio como la diferencia entre las necesidades y expectativas de los usuarios y su percepción del servicio realmente recibido. Esto implica que la percepción de valor es fundamental para la satisfacción del usuario, siendo ideal que el servicio supere lo que los clientes esperaban inicialmente.

Tschohl (2008) complementa esta visión, enfatizando que la calidad de servicio involucra la movilización de recursos y personal de toda la entidad, no solo de quienes están en contacto directo con los usuarios. De acuerdo con Tschohl, todos los colaboradores deben contribuir a una experiencia de servicio que garantice la satisfacción del cliente, ya que, en última instancia, es el cliente quien define lo que constituye un servicio de calidad.

Por su parte, Cortés (2017) añade que la calidad de la prestación también incluye la atención específica que la entidad presta a los valores, habilidades y comportamientos únicos del consumidor. Cortés resalta que la eficacia del servicio puede medirse por la diferencia entre la percepción del usuario sobre el servicio recibido y sus expectativas previas. Esto sugiere que asegurar una alta calidad de servicio implica centrarse en las necesidades y preferencias del cliente para superar constantemente sus expectativas.

En ese sentido, la calidad de servicio administrativo, desde las perspectivas de Esquivel, Tschohl, y Cortés, se entiende como un equilibrio entre el cumplimiento de los estándares establecidos y la capacidad de sorprender o satisfacer necesidades no explícitas. Además, resalta la importancia de la participación integral de los colaboradores y un enfoque en los valores y expectativas del cliente para lograr una percepción positiva de calidad.

#### **2.2.1.4. Concepciones Teóricas de la Calidad de Servicio.**

Las teorías de la calidad del servicio analizan aspectos clave sobre la satisfacción del cliente y la eficiencia de las organizaciones. Según Ishikawa (2003), la calidad implica el diseño y mantenimiento de productos o servicios que sean funcionales, rentables y que mantengan la satisfacción del cliente. Por otro lado, Vargas y Aldana (2014) resaltan que la lealtad de los clientes no solo se debe a la organización, sino también a la interacción diaria con el personal, lo cual influye en la percepción general de calidad.

Lostanau (2018) hace una distinción importante entre satisfacción y eficacia en el servicio, sugiriendo que la satisfacción es una valoración subjetiva y variable, mientras que la eficacia tiende a ser una medida objetiva y más estable a lo largo del tiempo. Este enfoque permite entender la calidad desde un punto de vista dual, donde tanto las expectativas como el rendimiento percibido afectan la satisfacción y la lealtad del cliente (Vergara, 2019). Este aspecto es evidente en las investigaciones de Saavedra (2019) y Álvarez (2012), que analizan la satisfacción del servicio en instituciones educativas y redes de supermercados gubernamentales respectivamente. Ambos estudios revelan la importancia de satisfacer las expectativas de los clientes para garantizar su satisfacción y lealtad. Por tanto, la calidad del servicio no se limita únicamente a proporcionar productos o servicios eficaces, sino también a cumplir continuamente con las expectativas y necesidades de los interesados a lo largo del tiempo. Esto requiere un enfoque continuo en la mejora de los procesos administrativos y la eficiencia organizacional para garantizar resultados satisfactorios y el prestigio de la institución.

Horovitz (1991) y Zeithaml & Parasuraman (2004) añaden que la percepción de eficacia del servicio varía entre usuarios habituales y nuevos, y que optimizar esta eficacia genera un impacto positivo no solo en los consumidores, sino también en los empleados y la comunidad. A medida que los usuarios incrementan su conocimiento sobre el producto y mejoran su nivel de vida, sus expectativas también aumentan.

Desde la perspectiva de la evaluación, (Duque, 2005) plantea una dicotomía entre calidad objetiva y subjetiva. La primera se centra en la perspectiva de la organización y la segunda en la percepción del cliente, una diferencia clave en los servicios debido a su naturaleza intangible y variable. Hoffman y Bateson (2002) sugieren que la estandarización es fundamental para asegurar una calidad uniforme y consistente en la

prestación de servicios, especialmente en sectores donde se buscan estándares como ISO 9000.

Los conceptos mencionados anteriormente representan los argumentos de destacados líderes en el campo de la disposición de la prestación, recalcando la importancia de abordar y definir la calidad de manera distinta en un mercado de servicios en comparación con los productos físicos. Basándose en estas diferencias de comprensión, Lewis y Booms (1983) proponen que la calidad de servicio radica en la correspondencia entre las expectativas del cliente y el servicio recibido, una idea que Grönroos (1994) y Zeithaml & Parasuraman, (2004) desarrollaron basándose en el concepto de "desconfirmación" propuesto por Oliver (1981) a través de su estudio sobre la complacencia de los usuarios. Esta teoría sostiene que la satisfacción del cliente depende de si el servicio recibido supera, iguala o no alcanza sus expectativas previas.

Desde entonces, se han realizado numerosos estudios y se han presentado planteamientos complejos y controvertidos para diferentes tipos de servicios. Sin embargo, aún no se ha establecido un modelo generalmente aceptado y aplicable en todos los casos. Un ejemplo de esto es el incremento en la aceptación de técnicas para asegurar la calidad, como las normas ISO 9000 o los modelos de autoevaluación, como resultado de la preocupación de las empresas por mejorar los procesos y el manejo de la calidad. La importancia de la administración del servicio se ha vuelto fundamental, lo que ha motivado a un número cada vez mayor de personas a definirla, evaluarla y, en última instancia, perfeccionarla. Considerando las definiciones e importancia de la calidad de los servicios administrativos, procederemos a considerar las teorías que explican su origen, definición, características y relevancia en el ámbito de los servicios públicos:

#### **2.2.1.5. Teorías de la Calidad del Servicio Administrativo.**

##### **a) Modelo SERVQUAL por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)**

El modelo SERVQUAL fue creado para evaluar la calidad de servicios desde la perspectiva del consumidor. Dada la complejidad de los servicios, que son intangibles, heterogéneos e inseparables de su producción y consumo, este modelo se basa en identificar brechas entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto al servicio recibido.

El modelo SERVQUAL tiene fundamento en cinco (5) dimensiones esenciales:

1. Tangibles: calidad física de las instalaciones, equipos y personal que representa la organización.
2. Fiabilidad: capacidad de prestar el servicio de forma correcta y confiable.
3. Capacidad de respuesta: disposición y rapidez del personal para asistir a los usuarios.
4. Seguridad: capacidad para generar confianza y proporcionar un servicio seguro.
5. Empatía: mide la atención personalizada y el trato individualizado que recibe cada cliente.

Estas dimensiones se miden a través de una encuesta SERVQUAL que compara las expectativas del cliente con sus percepciones del servicio recibido. La diferencia entre ambas medidas indica el nivel de calidad del servicio, con una puntuación positiva que indica una percepción de calidad alta y una negativa que revela una insatisfacción.

El modelo SERVQUAL, a través de sus 22 ítems, se ha convertido en una herramienta ampliamente utilizada en la gestión de la calidad del servicio, permitiendo a las organizaciones identificar áreas de mejora para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes.

### **Relevancia del Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL ha demostrado ser una herramienta fundamental en la evaluación de la calidad del servicio en diversos sectores, gracias a su enfoque orientado al cliente y su estructura diagnóstica. Su relevancia se manifiesta en varios aspectos:

- Orientación al cliente: la evaluación de la calidad del servicio pone un énfasis particular en la perspectiva del cliente, aspecto crucial para su satisfacción y fidelización, ya que permite a las organizaciones alinear sus servicios con las expectativas de los usuarios.
- Análisis detallado: ofrece información detallada sobre cada dimensión de la calidad del servicio, el modelo facilita la identificación de áreas específicas de

mejora, permitiendo a las organizaciones abordar brechas de manera puntual y sistemática.

- Adaptabilidad: una de las fortalezas del SERVQUAL es su flexibilidad y capacidad de adaptación en distintos contextos y sectores, desde la salud y la educación hasta el turismo y los servicios públicos, lo que evidencia su aplicabilidad global.

El impacto del SERVQUAL es significativo tanto en la investigación académica como en la práctica empresarial, promoviendo una cultura de orientación al cliente. Su uso ha permitido a las organizaciones adaptar sus estrategias para cerrar las brechas de servicio y elevar los estándares de calidad, generando una mejora constante en la percepción del servicio y en la satisfacción del cliente.

#### **b) Modelo de Calidad Total (TQM) por Deming (1986)**

La Gestión de Calidad Total (TQM), popularizada por W. Edwards Deming, es una filosofía de gestión que busca la mejora continua en todos los aspectos de una organización, centrándose en satisfacer o superar las expectativas de los clientes. Deming introdujo conceptos innovadores en control de calidad, que se convirtieron en la base de este modelo.

##### **Principios fundamentales del Modelo TQM**

TQM es una filosofía administrativa orientada hacia la mejora constante, con el objetivo de proporcionar productos y servicios que satisfagan o excedan las expectativas de los clientes. Los principios fundamentales de TQM incluyen (Martins & Costa Neto, 1998):

1. Enfoque en el cliente: la calidad se establece en función de las exigencias y expectativas del cliente.
2. Mejora continua: todos los procesos deben ser evaluados y mejorados constantemente.
3. Participación de los colaboradores: desde los directivos hasta el personal operativo, todos los empleados están involucrados en la mejora de la calidad.

4. Toma de decisiones basada en datos: las decisiones se fundamentan en datos precisos y análisis rigurosos.
5. Gestión por procesos: identificación, comprensión y gestión de procesos interrelacionados para lograr resultados eficientes y efectivos.
6. Enfoque sistémico: la organización se visualiza como un sistema interrelacionado, donde las mejoras en una parte impactan positivamente en el conjunto.

#### **Características de TQM según Deming (1986)**

- Orientación a procesos: enfatiza la importancia de comprender y gestionar los procesos para mejorar la calidad.
- Enfoque preventivo: busca prevenir problemas antes de que ocurran, en lugar de corregirlos después.
- Cultura de calidad: fomenta una cultura organizacional donde todos los empleados se sienten responsables de la calidad.
- Formación y capacitación continua: promueve la capacitación constante de los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos en relación con la calidad.

TQM es un enfoque integral que tiene un impacto profundo en la eficiencia y efectividad de las organizaciones, al fomentar una cultura de mejora continua. Su énfasis en la satisfacción del cliente, la participación de los empleados y la toma de decisiones basadas en datos ha demostrado ser esencial para el éxito y la competitividad de las organizaciones en el mercado actual. Ambos modelos, SERVQUAL y TQM, ofrecen enfoques complementarios que fortalecen la calidad de los servicios administrativos y contribuyen a la creación de valor para el cliente.

#### **c) Teoría de la Gestión por Procesos**

La teoría de la Gestión por Procesos tiene sus orígenes en la reingeniería de procesos empresariales (BPR, por sus siglas en inglés), una metodología revolucionaria que fue popularizada por Hammer y Champy (1993). Su libro "Reengineering the Corporation" (1993) marcó un hito al desafiar las formas tradicionales de organizar el

trabajo y sugerir una reevaluación radical de los procesos de negocio para lograr mejoras significativas en rendimiento y eficiencia. La teoría de Gestión por Procesos proporciona un método sistemático para optimizar la efectividad y eficiencia organizacional a través de la identificación, modelado, análisis, rediseño, implementación, monitoreo y optimización de procesos clave. A continuación, se detallan los componentes clave y características de esta teoría:

1. Identificación de procesos: reconocer y mapear todos los procesos relevantes dentro de la organización.
2. Modelado de procesos: representar visualmente los procesos para comprender las relaciones y flujos de trabajo.
3. Análisis de procesos: evaluar los procesos para identificar cuellos de botella, redundancias y áreas de mejora.
4. Implementación de procesos: poner en práctica los procesos rediseñados mediante la asignación de recursos y capacitación del personal.
5. Monitoreo de procesos: supervisar los procesos en tiempo real para garantizar que funcionen según lo previsto.

La gestión por procesos es una metodología eficaz y versátil que transforma la operatividad organizacional, impactando significativamente diversas áreas (Hammer y Champy, 1993):

- Eficiencia operativa: optimiza los procesos para reducir costos, minimizar desperdicios y optimizar el nivel de productividad.
- Eficacia de la prestación: asegura que las acciones estén alineadas con las expectativas de los consumidores, mejorando la complacencia del mismo.
- Flexibilidad y adaptabilidad: permite a las organizaciones adaptarse rápidamente a cambios en el mercado o en el entorno regulatorio.
- Innovación: fomenta la creatividad y la innovación en el diseño y rediseño de procesos.
- Toma de decisiones basada en datos: emplea datos y análisis para orientar las decisiones y perfeccionar los procesos.

Esta teoría representa una metodología eficaz y versátil que capacita a las organizaciones para mejorar la eficiencia y la efectividad de sus operaciones. Su enfoque en la optimización de procesos permite a las organizaciones responder con mayor agilidad a los cambios del mercado y a las necesidades de los clientes, garantizando su sostenibilidad y competitividad en el largo plazo.

#### **d) Teoría del Valor Público**

La teoría del Valor Público fue desarrollada por Mark H. Moore, un destacado profesor de Gestión Pública en Harvard Kennedy School, en su obra seminal, "Creating Public Value: Strategic Management in Government" (1995). Moore (1995) creó esta teoría como respuesta a las limitaciones de los enfoques tradicionales de la administración pública, que se centraban en la eficiencia burocrática y en el control, así como de la nueva gestión pública, que daba prioridad a la eficiencia del mercado. La teoría plantea que las entidades gubernamentales deberían enfocarse en generar valor para la sociedad, de manera similar a cómo las empresas privadas crean valor para sus accionistas. Moore sugiere que los administradores públicos actúen como estrategas que busquen maximizar el valor público mediante el uso estratégico de los recursos y capacidades disponibles.

Los pilares fundamentales de la teoría del Valor Público son los siguientes (Moore, 1995):

1. Valor público: se refiere a la creación de valor que es apreciado por los ciudadanos y que contribuye al bienestar social.
2. Legitimidad y apoyo: las acciones y decisiones de los gestores públicos deben contar con la legitimidad y el respaldo de los ciudadanos y otras partes interesadas, lo cual se logra a través de la participación democrática y el consenso.
3. Capacidades operacionales: las organizaciones públicas deben desarrollar y utilizar eficazmente sus capacidades para ofrecer servicios y alcanzar los resultados deseados.

Para alcanzar estos objetivos, Moore sugiere que los gestores públicos deben responder tres preguntas estratégicas clave:

1. ¿Qué valor público buscamos crear?

2. ¿Qué fuentes de legitimidad y apoyo podemos movilizar?
3. ¿Qué capacidades operacionales necesitamos para crear el valor público deseado?

### **Características de la Teoría del Valor Público según Moore (1995)**

- Orientación a la sociedad: enfoca la gestión pública en la creación de valor que beneficia a la sociedad en su conjunto.
- Gestión estratégica: los gestores públicos actúan como estrategas que identifican, movilizan y gestionan recursos y capacidades para crear valor.
- Participación y legitimidad: enfatiza la importancia de la participación ciudadana y la obtención de legitimidad para las acciones gubernamentales.
- Innovación y adaptabilidad: promueve la innovación y la adaptabilidad en la gestión pública para responder a las cambiantes necesidades y expectativas de la sociedad.

La Teoría del Valor Público de Moore proporciona un marco estratégico para la gestión pública que pone el foco en la creación de valor social, el logro de legitimidad y apoyo, y el desarrollo de capacidades operativas. Este enfoque ha transformado la forma de pensar y actuar de los gestores públicos, fomentando una administración más participativa y orientada a resultados. Al priorizar la generación de valor para la sociedad, esta teoría no solo optimiza los resultados de las organizaciones públicas, sino que también refuerza la confianza y el compromiso de los ciudadanos con sus gobiernos.

En el contexto de este estudio, se decidió adoptar el enfoque del modelo de SERVQUAL, debido a su utilidad para evaluar y mejorar la calidad del servicio desde el punto de vista del usuario. Este enfoque permite que las organizaciones detecten áreas de mejora para incrementar la satisfacción del usuario y promuevan la implementación de mejoras continuas en los servicios ofrecidos. En ese sentido, se consideró las dimensiones propuestas por este modelo:

#### **2.2.2. Dimensiones de Calidad del Servicio Administrativo**

El modelo SERVQUAL permite evaluar la calidad del servicio administrativo al proporcionar una estructura que facilita la comprensión de las expectativas y la valoración de la prestación de los usuarios. Este enfoque permite un análisis tanto cuantitativo como

cualitativo, ofreciendo una visión integral de los elementos del comportamiento del consumidor, que suelen ser complejos y difíciles de prever (Matsumoto, 2014).

A través del análisis de las opiniones de los usuarios y las impresiones de los colaboradores sobre la calidad del servicio, SERVQUAL brinda un diagnóstico completo y recomendaciones de mejora. En este estudio, se evalúa la calidad del servicio en la UGEL de Tacna mediante las dimensiones propuestas por Zeithaml et al., (2009) y Parasuraman et al., (1988) :

#### **2.2.2.1. Fiabilidad.**

La fiabilidad en el desarrollo de servicios se relaciona con la formalidad y exactitud, demostrando la habilidad de una institución para efectuar sus compromisos y, proporcionar la prestación prometida. Según Gonzales y Huanca (2020) una organización es considerada fiable si cumple consistentemente con los requisitos de calidad en sus productos y servicios. Desde una perspectiva ética, es fundamental ofrecer razones y justificaciones que demuestren un nivel de confianza y seguridad en un entorno laboral durante un periodo específico. Aunque su origen y sistema han sido reinterpretados por diversas fuentes, actualmente se enfocan más en la voluntad del ser humano para lograr el efecto deseado.

En el sector público, la fiabilidad es crucial porque afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos. Este concepto incluye aspectos como la precisión en la ejecución de servicios, la consistencia en el cumplimiento de las promesas y la capacidad de los servicios públicos para mantener un estándar de calidad en todas las interacciones con los ciudadanos. A continuación se presentan las características que considera la dimensión (Parasuramaraman et al., 1988; Zeithaml & Parasumarán, 2004):

#### **Características de la fiabilidad**

1. Cumplimiento de promesas: capacidad de cumplir con los compromisos y promesas hechas a los ciudadanos. Por ejemplo, si una entidad gubernamental promete emitir un documento en un plazo determinado, se mide la fiabilidad por su habilidad de efectuar en un plazo consistente.

2. Precisión en el servicio: exactitud y precisión en la prestación de servicios. Esto incluye evitar errores administrativos, garantizar que la información proporcionada sea correcta y que los procesos se ejecuten según lo especificado.
3. Consistencia en el desempeño: capacidad de proporcionar un servicio uniforme cada vez que se presta. Los ciudadanos deben recibir el mismo nivel de calidad sin importar cuándo o quién proporciona el servicio.
4. Confiabilidad en la información: provisión de información precisa y confiable a los ciudadanos. Esto incluye la comunicación clara y la disponibilidad de información actualizada.
5. Resolución de problemas: capacidad para resolver problemas y cumplir con las expectativas cuando surgen dificultades. Esto incluye tener procedimientos efectivos para manejar quejas y resolver disputas de manera justa y eficiente.

La fiabilidad es una dimensión esencial en la evaluación de la calidad del servicio en las instituciones públicas, ya que influye directamente en la confianza de los ciudadanos hacia la administración. En este contexto, para la investigación se trabajó con el indicador confiabilidad y desempeño, se enfocan en medir la capacidad del personal administrativo de la UGEL de Tacna para cumplir con sus compromisos y ofrecer un servicio que no solo sea consistente, sino que también genere una sensación de seguridad en los usuarios. A continuación, estos indicadores miden la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad del servicio administrativo brindado por el personal de la UGEL de Tacna. Se evaluaron los siguientes aspectos (Condor, 2022; Parasuramaram et al., 1988; Zeithaml & Parasumarán, 2004):

- Confiabilidad del servicio: se considera que el servicio administrativo proporcionado por el personal es confiable desde la perspectiva del usuario.
- Interés en la solución de incertidumbres: los usuarios perciben que, al acudir a las instalaciones, el personal muestra un sincero interés en resolver sus inquietudes.
- Seguridad en la información: el personal administrativo demuestra seguridad y certeza en la información que ofrece a los usuarios.
- Desempeño correcto: desde la perspectiva de los usuarios, el personal administrativo realiza sus funciones de manera correcta y efectiva.

- Nivel de fiabilidad: el servicio administrativo genera un alto nivel de fiabilidad en los usuarios al momento de requerir la solución de algún asunto.

Este indicador permitió identificar áreas de mejora y reforzar la confianza de los ciudadanos en el servicio público, asegurando que se cumplan los compromisos y se mantenga un estándar de calidad consistente.

#### **2.2.2.2. Capacidad de Respuesta.**

La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de una organización para apoyar a sus usuarios de manera útil y eficiente, poniendo especial énfasis en la rapidez y la atención oportuna a sus necesidades. Según Galviz (2011) , esta dimensión implica el deseo de brindar un servicio rápido y eficiente, donde la celeridad y la disposición son esenciales para satisfacer a los clientes.

En el contexto del sector público, esta capacidad es una dimensión clave del modelo SERVQUAL. Esta dimensión se enfoca en la prontitud y disposición de apoyar al ciudadano y disipar sus inconvenientes de manera eficaz. Es crucial en el sector público porque refleja la eficiencia operativa y la orientación al ciudadano de la administración (Parasuramaram et al., 1988; Zeithaml & Parasumarán, 2004).

#### **Características de la capacidad de respuesta**

1. Tiempo de respuesta: prontitud con la que los servicios públicos responden a las solicitudes, preguntas o quejas de los ciudadanos. Un tiempo de contestación rápida es fundamental para acrecentar la complacencia en el usuario.
2. Eficacia en la resolución de problemas: capacidad para abordar y resolver las consultas o problemas de los ciudadanos de manera eficiente, reduciendo la necesidad de múltiples interacciones.
3. Flexibilidad en la prestación del servicio: habilidad para adaptar los servicios a las necesidades cambiantes de los ciudadanos o para manejar situaciones excepcionales.
4. Comunicación proactiva: iniciativa para mantener a los ciudadanos informados sobre el estado de sus solicitudes o cualquier cambio en los servicios que podría afectarles.

La capacidad de respuesta es una dimensión fundamental en la evaluación de la calidad del servicio público, ya que determina la efectividad con la que una organización atiende las necesidades de sus usuarios. Dentro de esta dimensión, los indicadores que la conforman son: celeridad, conformidad y capacidad de resolución, estos se centran en la rapidez y eficiencia con la que el personal administrativo de la UGEL de Tacna proporciona sus servicios. A continuación, se presentan los ítems que componen estos indicadores, que permitirán evaluar de manera integral la percepción de los docentes sobre la prontitud y calidad del servicio administrativo recibido (Condor, 2022; Parasuramaran et al., 1988; Zeithaml & Parasumarán, 2004):

- Servicio rápido y de calidad: los usuarios consideran que el personal administrativo ofrece un servicio que responde rápidamente a sus necesidades, manteniendo un estándar de calidad.
- Plazos prudentes: desde la experiencia de los usuarios, se evalúa si el servicio recibido se ejecuta dentro de un plazo razonable durante sus visitas a la entidad.
- Prontitud en la ejecución: se mide la capacidad del personal administrativo para ejecutar los servicios con la prontitud debida, reflejando su disposición para atender a los ciudadanos.
- Conformidad con el servicio: los usuarios perciben que el personal administrativo genera un nivel de conformidad luego de recibir el servicio, indicando satisfacción con la atención brindada.
- Resolución de problemas: se evalúa la capacidad del servicio administrativo para resolver problemas que puedan surgir durante la atención, destacando la eficacia en la gestión de inconvenientes.

Un servicio ágil y oportuno es esencial para garantizar la satisfacción del ciudadano, reflejando la disposición del personal para actuar de manera proactiva ante las inquietudes y requerimientos de los usuarios.

### **2.2.2.3. Empatía.**

Para Matsumoto (2014) el grado de dedicación individualizada que una compañía otorga a sus clientes es esencial. Proporcionar servicios adaptados a las necesidades y preferencias individuales de los usuarios a través de un enfoque personalizado es crucial.

La empatía se manifiesta cuando una persona escucha atentamente a los demás y sabe cuándo intervenir. Por tanto, la empatía es fundamental para lograr éxito en las relaciones interpersonales.

En el modelo SERVQUAL, la dimensión de empatía se refiere a la atención personalizada y el cuidado que el personal administrativo brinda a sus usuarios. Por consiguiente, en el ámbito gubernamental, la empatía consiste en comprender y satisfacer las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos de forma personalizada y comprensiva (Parasuramaram et al., 1988; Zeithaml & Parasumarán, 2004).

### **Características de la empatía en el sector público**

1. Acceso personalizado a servicios: brindar acceso fácil y conveniente a los servicios públicos, ajustados a las necesidades específicas de cada ciudadano.
2. Comunicación clara y comprensiva: utilizar un lenguaje claro y comprensivo, asegurándose de que los ciudadanos entiendan completamente los procesos y requisitos.
3. Atención personalizada: tratar a cada ciudadano de manera única, mostrando un interés genuino por sus circunstancias y preocupaciones particulares.
4. Sensibilidad y comprensión: mostrar sensibilidad hacia las situaciones personales de los ciudadanos y ser comprensivo con sus problemas y desafíos.
5. Asistencia proactiva: proporcionar ayuda proactiva para que los ciudadanos puedan aprovechar plenamente los servicios disponibles.

La empatía es un componente esencial en la prestación de servicios públicos, que influye directamente en la satisfacción de los ciudadanos. Al centrarse en mejorar la empatía, las administraciones pueden ofrecer una experiencia de servicio más satisfactoria y relevante para todos los ciudadanos.

La empatía, como dimensión esencial del modelo SERVQUAL, implica no solo escuchar, sino también entender y responder adecuadamente a las inquietudes de los docentes. Por tanto se considera como indicadores la atención individualizada y el lenguaje adecuado, ya que permite medir la experiencia del usuario, permitiendo fortalecer la relación entre el personal administrativo y quienes requieren sus servicios.

A continuación, se presenta los aspectos clave que miden los indicadores (Condor, 2022; Parasuramaran et al., 1988; Zeithaml & Parasumarán, 2004):

- El servicio administrativo, desde su percepción, cuenta con atención personalizada en su labor.
- La respuesta a las consultas es atendida con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento.
- El personal administrativo se preocupa por usted en sus necesidades e intereses.
- El servicio administrativo que recibe es respetuoso y agradable hacia usted.
- En el trato y atención brindado, el servicio administrativo utiliza un lenguaje comprensible al proporcionar información.

Aunque todavía persiste el monopolio público en la prestación de ciertos servicios, especialmente aquellos que implican el ejercicio de autoridad, la manera en que se brinda dicha prestación se ha vuelto más abierta. Se han incorporado aspectos que hasta hace poco solo se conocían en el sector privado, lo cual ha resultado en una mejora en la calidad de la prestación administrativa y en la satisfacción de manera más adecuada las necesidades y preferencias de los ciudadanos.

Diversos problemas afectan a los servicios públicos, como demoras prolongadas, instalaciones inapropiadas, exigencias superfluas, desconocimiento del personal de atención y un servicio ineficiente, entre otros factores. Pero, ¿cuál es la razón detrás de la posibilidad de que estas situaciones se presenten? En primer lugar, esto podría ser porque, a diferencia del sector privado, el Estado es el único proveedor de prestaciones públicas, esto implica que los beneficiarios no tienen la opción de elegir quién les brindará un servicio específico. Factores como la conflictividad social, el descontento con los servicios públicos, la falta de confianza en los líderes políticos y la insatisfacción con el sistema económico han llevado a la población a expresarse de distintas maneras. Esta situación ha resultado en la pérdida de legitimidad de los gobiernos y ha afectado la gobernabilidad democrática del país. En ese sentido, el Estado ha modificado su perspectiva sobre la prestación de servicios públicos y ha enfocado su atención en los habitantes de la ciudad.

Con el objetivo de lograrlo, la respuesta del Estado ha sido impulsar una serie de normativas que buscan mejorar la calidad de los servicios públicos para responder a las

necesidades de los ciudadanos. A continuación, se describen algunos documentos normativos clave que respaldan esta iniciativa:

### ***2.2.3. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado***

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley 27658, 2013) establece el objetivo de mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos, con el fin de reducir las brechas de atención existentes y ofrecer servicios de excelencia que mejoren el bienestar de los ciudadanos. Iniciativas como el CERAP digital, el acceso a copias certificadas de actas de matrimonio y partidas de nacimiento a cargo del RENIEC, y la implementación de los Centros de Atención al Ciudadano (MAC) buscan reducir tiempos y costos para los ciudadanos, permitiéndoles acceder a servicios de manera más ágil y eficiente.

### ***2.2.4. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública***

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene como objetivo la construcción de un Estado modernizado, enfocado en proporcionar servicios eficientes y de calidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. La visión de esta política es lograr una administración estatal que atienda de manera efectiva a la población, contribuyendo así al bienestar general y al desarrollo del país.

Para alcanzar este propósito, la política establece cinco pilares fundamentales que deben guiar la gestión de todas las entidades públicas, permitiendo que cada entidad defina y ofrezca bienes y servicios de acuerdo con su misión y el marco normativo que la rige.

- Orientación a resultados: las entidades públicas deben enfocarse en obtener resultados tangibles y positivos que impacten el bienestar de los ciudadanos y la calidad de vida en el país.
- Eficiencia en la gestión: la administración pública debe ser eficiente en el uso de sus recursos, ajustando el presupuesto y optimizando los procesos para alcanzar sus metas y brindar servicios de calidad a la ciudadanía.
- Automatización de procesos: con el fin de mejorar la eficiencia, se deben implementar tecnologías y sistemas de automatización en los procedimientos administrativos, reduciendo tiempos y costos en la producción de servicios.

- Desarrollo de capacidades del personal: es necesario contar con un equipo capacitado en habilidades técnicas y de servicio al ciudadano, que pueda desempeñar sus funciones con profesionalismo y compromiso, poniendo las necesidades del ciudadano en el centro de su labor.
- Sistemas de monitoreo y evaluación: las entidades públicas deben implementar sistemas de información efectivos que permitan monitorear, evaluar y tomar acciones correctivas cuando sea necesario, asegurando así que los servicios tengan el impacto esperado en la sociedad.

Según Ventura (2020), un presupuesto alineado con estos objetivos y la reestructuración o automatización de procedimientos son esenciales para una gestión eficaz. Además, el Estado debe reestructurar sus procedimientos y, si es necesario, automatizarlos para lograr una producción eficiente de productos y servicios. Todo esto es posible si se dispone de un equipo capacitado en las habilidades necesarias para desempeñar sus labores con el objetivo de brindar un servicio orientado al ciudadano. Por último, es crucial que las organizaciones cuenten con un sistema de monitoreo y evaluación; también juegan un papel crucial, ya que permiten evaluar la calidad de los servicios y tomar decisiones informadas para mejorar continuamente.

La implementación de manuales de atención ciudadana y normas técnicas de calidad para la gestión del servicio en las entidades públicas son esfuerzos que buscan orientar y mejorar la calidad de los servicios públicos en Perú. Esto incluye la evaluación continua de las organizaciones y del personal encargado de proveer estos servicios, promoviendo así una transformación progresiva hacia una administración pública moderna y orientada al ciudadano.

## **2.3. Satisfacción Docente**

### ***2.3.1. Concepciones Teóricas de la Satisfacción Docente***

El desarrollo profesional del docente se encuentra profundamente influenciado por su interacción constante con la comunidad educativa, lo cual impacta en su satisfacción laboral y en su motivación para enseñar. Las interacciones con estudiantes, colegas, y padres de familia afectan la percepción que el docente tiene sobre su labor, incidiendo en su compromiso con la enseñanza.

La teoría de la autodeterminación propuesta por Deci y Ryan (1985) sostiene que la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas —competencia, autonomía y relaciones— es fundamental para lograr una motivación autodeterminada. Cuando el entorno de trabajo permite satisfacer estas necesidades en alineación con los valores e intereses personales del docente, su motivación hacia la enseñanza se fortalece de forma intrínseca. Por el contrario, cuando el entorno no permite la satisfacción de estas necesidades, la motivación intrínseca disminuye, y los docentes pueden ver su compromiso educativo comprometido (Deci & Ryan, 1985; Vallerand, 1997; Richer et al., 2002).

La autonomía en el trabajo es un aspecto clave para la satisfacción docente. Perie y Baker (1997) destacan que los docentes que gozan de mayor autonomía en sus tareas tienen niveles de satisfacción más altos. Sin embargo, cuando los docentes se sienten presionados por colegas, administradores o por restricciones curriculares, experimentan una reducción en su motivación intrínseca, lo cual se traduce en un menor apoyo a la autonomía de los estudiantes (Pelletier et al., 2002).

Las presiones laborales, tales como la falta de tiempo, la supervisión estricta por parte de la administración y el enfoque en evaluaciones basadas en el rendimiento de los estudiantes, también contribuyen a reducir la satisfacción docente. Taylor et al. (2008) demostraron que los docentes sometidos a estas presiones experimentan una menor satisfacción en relación a sus necesidades de competencia, autonomía y relaciones.

Asimismo, el entorno laboral desempeña un papel importante en la satisfacción y bienestar emocional de los docentes. La falta de relaciones positivas y de una comunicación efectiva entre padres, estudiantes y maestros puede provocar un sentimiento de descontento y estrés en los docentes, afectando su salud mental (Ruiz Quiles et al., 2015). Una comunicación fluida y relaciones sólidas dentro de la comunidad educativa contribuyen al desarrollo de la autoconfianza del docente, mientras que su ausencia puede generar emociones negativas y desmotivación hacia su trabajo.

#### **2.3.1.1. Satisfacción.**

Según Kotler et al. (2012), la satisfacción proviene de cómo los usuarios perciben un producto o servicio, en función de los beneficios futuros que les aporta. Esto implica que la satisfacción depende de cuán efectivo resulta el bien o servicio para cumplir con

las expectativas de los usuarios. En este sentido, lograr y mantener niveles adecuados de satisfacción es una meta fundamental para cualquier organización, ya que está directamente relacionada con la calidad del servicio y la relación que establece con sus clientes.

Para Zeithaml et al. (2009), la satisfacción de los usuarios se mide en función de si el producto o servicio cumple con sus requerimientos y expectativas. En la actualidad, la satisfacción del beneficiario no solo es crucial para el éxito de una organización, sino que también tiene un impacto significativo en su reputación y en la lealtad del usuario. Los clientes tienden a sentirse satisfechos cuando sus expectativas son cumplidas o incluso superadas. En algunos casos, maximizar la satisfacción puede implicar coordinar los productos y servicios de la organización con las necesidades específicas del usuario. La satisfacción puede construirse de manera progresiva a través de experiencias positivas, o puede surgir en momentos clave, como una primera experiencia de consumo exitosa.

Inca (2015) destaca que los indicadores de calidad evalúan la satisfacción del usuario o cliente, información que comúnmente se obtiene mediante encuestas. Esto sugiere que la percepción de calidad se basa en el grado de satisfacción expresado por el usuario. En consonancia, Quispe y Huisa (2021) señalan que la satisfacción del cliente está íntimamente ligada a la comparación entre la percepción del producto y sus expectativas iniciales. De este modo, los usuarios se sentirán insatisfechos cuando el desempeño del producto no alcance sus expectativas, y satisfechos cuando el producto cumpla o exceda estas expectativas.

Por su parte, Gonzales y Huanca (2020) afirman que cualquier organización aspira a satisfacer a sus clientes, pero es fundamental desarrollar herramientas adecuadas para facilitar este proceso. Por tanto, la satisfacción del cliente se reconoce como un componente crucial para la reputación de la organización, ya que refleja la eficacia de su oferta y su compromiso con el bienestar del usuario.

#### **2.3.1.2. Características de la Satisfacción.**

De acuerdo con Arce (2022), existen diversos factores que influyen en la satisfacción del usuario en el contexto de los servicios públicos. Entre estos factores destacan:

- El enfoque organizacional en los tiempos de espera y el entorno.

- La calidad de la atención recibida y su impacto en el estado de ánimo del usuario.
- La impresión de los usuarios acerca de la atención proporcionada por el personal administrativo.

Por otra parte, Rivas et al. (2017), identifican elementos de la infraestructura del establecimiento que también contribuyen a la satisfacción, como:

- La calidad de los materiales utilizados.
- La eficacia de la señalización.
- La disposición de espacios abiertos.
- El nivel de limpieza y orden.

Asimismo, la confianza que transmite el personal administrativo y la calidad de sus interacciones con los usuarios son elementos fundamentales. Según Fernández y Campiña (2015), la satisfacción del usuario puede componerse en las siguientes características:

Desempeño percibido: opinión del consumidor tras recibir un producto o asistencia, fundamentada en los beneficios adquiridos y en su perspectiva subjetiva.

Expectativas: las ilusiones del usuario respecto a lo que espera lograr, influenciadas por promesas de la empresa, experiencias previas y opiniones de personas cercanas.

Por tanto, la satisfacción del usuario depende de cómo percibe el desempeño de un servicio en relación con sus expectativas. Si el desempeño no alcanza estas expectativas, el usuario puede experimentar insatisfacción. Considerando las definiciones e importancia de la satisfacción, procederemos a considerar las teorías que explican su origen, definición, características y relevancia en el ámbito de los servicios públicos:

#### **a) Teoría del desempeño percibido**

La teoría del Desempeño Percibido (Perceived Performance Theory) es un marco conceptual que se enfoca en cómo los usuarios observan el desempeño efectivo de la prestación y cómo su percepción incide directamente en su nivel de complacencia. Esta teoría fue desarrollada por Parasuraman et al., (1988) como parte de su investigación sobre la calidad del servicio. En su esencia, la teoría del Desempeño Percibido sugiere

que la calidad del servicio se evalúa por los clientes en función de la discrepancia percibida entre lo que esperan del servicio y su experiencia real con él. Esta discrepancia se refiere a la disparidad entre las expectativas del consumidor y cómo perciben el rendimiento de la prestación en áreas específicas, como fiabilidad, tangibilidad, seguridad, comprensión y capacidad de respuesta.

Algunos elementos clave de esta teoría incluyen (Parasuramaram et al., 1988):

1. Énfasis en la percepción del usuario: se define por cómo el usuario percibe el rendimiento real del servicio, más que por las características objetivas del servicio en sí mismo.
2. Enfoque en múltiples dimensiones: reconoce que puede ser evaluada en múltiples dimensiones.
3. Comparación entre expectativas y desempeño percibido: la discrepancia con las expectativas del usuario y su experiencia verídica con la prestación es esencial para valorar la calidad que se percibe.
4. Relevancia de la mejora continua: proporciona un punto de partida para mejorar continuamente la eficacia de la prestación, al identificar áreas específicas donde se pueden realizar mejoras para reducir la discrepancia entre expectativas y desempeño percibido.

La teoría del Desempeño Percibido ha sido ampliamente adoptada en la investigación y en la práctica en el ámbito de la gestión de servicios, ya que permite comprender mejor cómo los usuarios evalúan el servicio recibido y proporciona estrategias para incrementar la satisfacción al mejorar las dimensiones que impactan directamente en la percepción de calidad.

## **b) Teoría de la expectativa-confirmación**

La teoría de la Expectativa-Confirmación (Expectation-Confirmation Theory, ECT), desarrollada por Oliver (1981), es un modelo que explica cómo los consumidores evalúan su satisfacción con un servicio o producto a través de la comparación de sus expectativas previas con la experiencia real de consumo. Esta teoría se centra en la

relación entre el desempeño percibido y las expectativas iniciales, con la satisfacción derivándose de la evaluación de esta comparación.

Esta comparación puede expresarse mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Satisfacción} = \text{Desempeño Percibido} - \text{Expectativas}$$

Aquí hay algunas características clave de la teoría de la Expectativa-Confirmación (Oliver, 1981):

1. Enfoque en la comparación de expectativas y desempeño percibido: se establece mediante la comparación entre las expectativas iniciales del usuario y su discernimiento del rendimiento real de la prestación. Si la percepción del rendimiento iguala o supera las expectativas, el cliente quedará satisfecho.
2. Importancia de la confirmación: la teoría postula que la confirmación positiva, es decir, cuando la experiencia de un cliente confirma sus expectativas iniciales, conduce a niveles más altos de satisfacción y lealtad hacia el servicio o producto.
3. Ciclo de retroalimentación: la teoría implica un ciclo de retroalimentación donde la experiencia de un consumidor con un servicio influye en sus expectativas futuras y su disposición a volver a utilizar el servicio.
4. Relevancia en la gestión de la calidad del servicio: ha sido ampliamente utilizada en la administración de prestaciones para entender y mejorar la complacencia del usuario mediante la gestión de expectativas y el ajuste del desempeño del servicio para satisfacer o superar esas expectativas.

La teoría de la Expectativa-Confirmación ha sido fundamental en el ámbito del marketing y la administración de servicios, pues proporciona una base para entender cómo los consumidores evalúan sus experiencias. Esto ha llevado a la implementación de prácticas de gestión de calidad más eficaces, ya que permite identificar y atender mejor las expectativas de los usuarios, promoviendo una satisfacción sostenida y una mejora continua en los servicios prestados.

### **c) Modelo de medición de la satisfacción del cliente**

El Modelo de Medición de la Satisfacción del Cliente es un marco conceptual que permite evaluar las percepciones de los usuarios sobre un producto o servicio. Este

modelo no pertenece a un único autor, sino que ha sido desarrollado a lo largo del tiempo por varios investigadores en el campo de la administración y marketing. Su principal objetivo es identificar y medir las diferentes dimensiones que afectan la satisfacción del cliente.

Según Zeithaml et al., (2009), algunas características comunes en este modelo incluyen:

1. Calidad del producto o servicio: percepción del usuario sobre la eficacia del producto o prestación que ha adquirido. Incluye aspectos como la confiabilidad, durabilidad, funcionalidad y prestaciones del producto, o la eficacia y la satisfacción de las necesidades del cliente en el caso de los servicios.
2. Calidad del servicio al cliente: se centra en la calidad de la comunicación cliente-empresa o proveedor. Incluye aspectos como la cortesía del personal, la fiabilidad de la ejecución de compromisos y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva.
3. Valor percibido: se refiere a la relación entre el precio pagado por el cliente y los beneficios percibidos del producto o servicio. Los clientes evalúan si el valor que reciben supera el costo que pagan.
4. Experiencia del cliente: abarca todos los aspectos de la experiencia del cliente, desde la adquisición inicial incluso el uso continuo del producto o prestación. Incluye aspectos como la facilidad de uso, la conveniencia, la personalización y la satisfacción emocional derivada de la experiencia.
5. Expectativas cumplidas: se refiere al grado en que el producto o prestación efectúa correctamente con las expectativas anticipadas del usuario. Los clientes suelen estar más satisfechos cuando sus expectativas son cumplidas o superadas.

Este modelo es útil para que las organizaciones comprendan mejor los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios, permitiéndoles identificar áreas de mejora y formular estrategias para incrementar la lealtad y el compromiso a largo plazo.

Para la presente investigación, se ha considerado la teoría del Modelo de Medición de la Satisfacción del Cliente, ya que se alinea perfectamente con los objetivos propuestos. Este modelo permite evaluar de manera integral las percepciones de los

usuarios sobre un producto o servicio, identificando dimensiones clave que afectan la satisfacción del cliente. Al centrarse en aspectos como la calidad del servicio, la calidad del producto y la experiencia general del cliente, este enfoque proporciona un marco útil para comprender y mejorar la satisfacción en el contexto investigado.

Además, las investigaciones de Calva (2009) y Condor (2022) también sustentan el uso de esta teoría al contemplar dimensiones que reflejan la experiencia del cliente en los procesos operativos, la solución de controversias y la satisfacción con el servicio. Estas dimensiones no solo son coherentes con los principios del Modelo de Medición de la Satisfacción del Cliente, sino que también aportan una perspectiva enriquecedora sobre cómo los usuarios evalúan su interacción con el servicio. Para ello, se han identificado dimensiones específicas e indicadores en el contexto de servicios públicos, como los brindados en la UGEL.

### ***2.3.2. Dimensiones de la Satisfacción del Docente***

#### **2.3.2.1. Satisfacción Procesos Operativos.**

En el contexto de la atención administrativa en la UGEL, los procesos operativos son aquellos que aseguran que las necesidades de los usuarios se atiendan de manera eficiente y eficaz. Estos procesos incluyen no solo la calidad intrínseca del servicio, sino también la experiencia completa del usuario durante su interacción con la organización. Según Peralta (2018), estos procesos son cruciales y constituyen el eje central de las organizaciones, ya que facilitan el flujo de información y son valiosos al agruparse según similitudes para analizar sus interrelaciones.

De acuerdo con (Calva, 2009; Condor, 2022), es fundamental que las organizaciones reconozcan la importancia de satisfacer a sus usuarios en los procesos operativos, ya que estos están estrechamente ligados a la prestación del servicio en las instalaciones donde se brinda la atención. En este sentido, los colaboradores desempeñan un papel crucial al potenciar el valor del servicio o producto, al proporcionar una atención de calidad respaldada por su compromiso, formación y experiencia.

La satisfacción en los procesos operativos tiene relevancia porque los clientes no solo evalúan la eficacia de un producto o prestación por sus características intrínsecas, sino también por la experiencia que experimentan durante su adquisición o consumo. Una

gestión efectiva de los procesos operativos puede optimizar la complacencia del usuario, fomentar la lealtad y fortificar la reputación de la organización.

Las características de la satisfacción en los procesos operativos pueden variar según el contexto específico de la empresa y la industria en la que opera. Sin embargo, algunas características comunes incluyen (Chase et al., 2005; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2013; Johnston & Clark, 2008):

1. Eficiencia: los procesos operativos deben ser eficientes, logrando los resultados deseados de manera oportuna y utilizando los recursos mínimos necesarios (tiempo, dinero, esfuerzo).
2. Calidad: es crucial que los procesos operativos produzcan resultados de alta calidad que satisfagan o superen las expectativas del usuario. Esto implica la provisión de bienes o prestaciones confiables, precisos y libres de defectos.
3. Transparencia y comunicación: los procesos operativos deben ser transparentes y comunicativos, garantizando que los clientes estén informados y actualizados sobre el progreso de sus solicitudes o transacciones. Una comunicación clara y efectiva puede prevenir malentendidos y aumentar la confianza del cliente.
4. Personalización: los procesos operativos pueden adaptarse para atender las necesidades particulares del usuario. La capacidad de personalizar los procesos según las preferencias individuales puede incrementar la complacencia del usuario y reforzar la relación con la entidad.
5. Facilidad de uso: es fundamental que los procesos operativos sean fáciles de entender, navegar y utilizar para los clientes. La simplicidad y claridad en los procedimientos pueden reducir la fricción y mejorar la experiencia del cliente.
6. Resolución de problemas eficaz: los procesos operativos deben estar diseñados para abordar eficazmente cualquier problema o conflicto que surja. La capacidad de resolver problemas de manera rápida y satisfactoria puede influir significativamente en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

En el marco de la presente dimensión, se ha identificado un indicadores: desempeño y proactividad, que resultan fundamentales para evaluar la efectividad de la atención brindada en la UGEL en los procesos operativos. Este indicador refleja la calidad y eficiencia con las que se gestionan las interacciones entre el personal administrativo y

los docentes, así como la capacidad de respuesta y apoyo que se ofrece en el proceso de atención.

El desempeño y la proactividad en los procesos operativos se refiere a la eficacia y eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades y tareas dentro de una organización. En el contexto de la atención administrativa en la UGEL, estos indicadores son cruciales para evaluar la satisfacción de los docentes que interactúan con el personal administrativo (Calva, 2009; Condor, 2022). A continuación, se presenta un análisis detallado de este indicador, destacando sus componentes clave y su relevancia para la satisfacción general de los usuarios:

- **Satisfacción del usuario:** la satisfacción del usuario es un aspecto fundamental en la gestión de servicios. Cuando los docentes expresan su satisfacción con los procesos operativos, se refleja en la calidad del servicio recibido. Esto sugiere que el personal administrativo no solo cumple con sus funciones, sino que lo hace de manera que supera las expectativas de los usuarios.
- **Rendimiento del personal administrativo:** el buen rendimiento del personal administrativo se evidencia en una atención efectiva y eficiente. Esto implica que los trabajadores no solo ejecutan tareas, sino que lo hacen con un nivel de calidad que impacta positivamente en la experiencia del docente. Según la literatura demostrada, un personal administrativo competente y bien entrenado puede mejorar significativamente la percepción del servicio por parte de los usuarios.
- **Disposición para ayudar:** la actitud del personal administrativo, como la disposición para ayudar, es un factor clave en el desempeño. La teoría del servicio al cliente indica que la empatía y el apoyo proactivo son esenciales para construir relaciones positivas entre el personal y los usuarios. Cuando el personal administrativo demuestra disposición para asistir a los docentes, se fomenta un ambiente de colaboración y confianza.
- **Proactividad:** la proactividad del personal es importante en el desempeño. Un personal proactivo no solo responde a las necesidades inmediatas, sino que anticipa problemas y busca soluciones antes de que se conviertan en inconvenientes. Esto mejora la eficiencia operativa y la satisfacción general del usuario.

- **Innovación:** la innovación en el trabajo administrativo es una característica que puede influir de manera significativa en la percepción de los docentes que acuden a la UGEL. La implementación de nuevas técnicas, herramientas y enfoques puede optimizar los procesos operativos y hacer que el servicio sea más dinámico y adaptado a las necesidades actuales. La innovación no solo mejora el desempeño, sino que también refleja un compromiso con la mejora continua.

El impacto de la satisfacción en los procesos operativos puede ser significativo tanto para el usuario como para la organización. Aquí algunas formas en que este impacto se manifiesta:

1. **Experiencia del cliente mejorada:** los procesos operativos eficientes y efectivos pueden proporcionar una experiencia del cliente más fluida y sin problemas, lo que contribuye a elevar la complacencia del usuario y fortalece su compromiso con la marca.
2. **Mayor confianza y fiabilidad percibida:** cuando los clientes experimentan procesos operativos transparentes, confiables y de alta calidad, tienden a percibir a la organización como confiable y digna de confianza.
3. **Reducción de la frustración y el estrés:** los procesos operativos bien diseñados y fáciles de usar pueden reducir la frustración y el estrés del cliente, lo que mejora su percepción general de la organización y sus servicios.

Los procesos operativos satisfactorios tienen un impacto positivo tanto en la experiencia del usuario como en el rendimiento general de la organización, contribuyendo a la complacencia del usuario, la probidad, la eficiencia operativa y la productividad.

### **2.3.2.2. Satisfacción en Solución de Controversias.**

La satisfacción en la solución de controversias mide el grado en que los clientes están conformes con la forma en que una organización maneja y resuelve conflictos, quejas o disputas que pueden surgir en su interacción con la entidad. Esta dimensión es clave, ya que permite a la organización anticipar dificultades y aplicar medidas preventivas, mejorando así la experiencia general del usuario y promoviendo su fidelización. Muchas organizaciones suelen no aprovechar de manera efectiva la

retroalimentación que reciben de los clientes. Por lo tanto, es fundamental identificar estos problemas en función de su frecuencia y gravedad, además de investigar las medidas tomadas para abordarlos y asegurarse de que los usuarios estén satisfechos con las soluciones propuestas. Asimismo, es importante implementar medidas preventivas para evitar que los incidentes se repitan.

Esta dimensión hace referencia a cuánto están satisfechos los clientes con la forma en que una organización maneja y resuelve los conflictos, quejas o disputas que puedan surgir durante su interacción con la empresa. Según la literatura (Anderson & Sullivan, 1993; Parasuramaraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2009), los elementos más importantes en la satisfacción del cliente en la resolución de conflictos son:

1. Rapidez en la resolución: la organización responde y resuelve las controversias de manera oportuna y eficiente.
2. Profesionalismo y cortesía: los representantes de la organización muestran profesionalismo, empatía y cortesía en el manejo de las controversias.
3. Escucha activa: la organización demuestra disposición para escuchar y comprender las preocupaciones y perspectivas del cliente.
4. Transparencia: la organización proporciona información clara y transparente sobre el proceso de resolución de controversias y los resultados esperados.
5. Flexibilidad: la organización muestra flexibilidad para encontrar soluciones personalizadas que satisfagan las necesidades y expectativas del consumidor.

En el ámbito de esta dimensión, se ha identificado como indicadores: resolución de conflictos, eficiencia y eficacia. Estos indicadores reflejan la capacidad del personal para abordar y resolver conflictos de manera oportuna y efectiva, garantizando así la satisfacción de los usuarios. A continuación, se presentan un análisis detallado de estos indicadores, resaltando sus componentes esenciales y su impacto en la percepción general de los servicios ofrecidos:

- Capacidad para resolver conflictos: la habilidad del personal para gestionar y resolver conflictos es un factor crítico en la percepción de la calidad del servicio. De acuerdo a la literatura presentada, un personal capacitado no solo identifica la naturaleza de los problemas, sino que también aplica estrategias adecuadas para

mediar y llegar a soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas. Esto crea un ambiente de confianza y seguridad para los usuarios.

- **Eficiencia en la atención:** la eficiencia se refiere a la capacidad de realizar tareas de manera óptima, minimizando el tiempo y los recursos necesarios. En el contexto de la atención al usuario, un personal eficiente es aquel que puede atender las necesidades de los docentes de forma rápida y efectiva. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fomenta una percepción positiva de la organización.
- **Eficacia en la toma de decisiones:** la eficacia, por otro lado, se relaciona con la capacidad de alcanzar los resultados deseados. En situaciones de controversia, la eficacia implica que el personal no solo actúa rápidamente, sino que sus decisiones conducen a soluciones efectivas. La toma de decisiones informada y estratégica es crucial para resolver problemas de manera que se satisfagan las expectativas de los usuarios y se mantenga la integridad del servicio.
- **Interés en la resolución de problemas:** un aspecto importante de la eficiencia y eficacia es la actitud del personal frente a los problemas. Un personal que muestra interés genuino en resolver inconvenientes no solo mejora la percepción del servicio, sino que también fortalece las relaciones con los usuarios. La empatía y el compromiso son elementos clave que contribuyen a una resolución efectiva de controversias.
- **Evidencia de desempeño elevado:** la observación de un alto nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño del personal es un indicador directo de la calidad del servicio. Cuando los usuarios perciben que el personal maneja adecuadamente las controversias, se traduce en una mayor satisfacción y confianza en la organización. La evaluación continua de estos aspectos permite identificar áreas de mejora y fortalecer el sistema de atención.

La satisfacción en la solución de controversias es una dimensión crítica para la calidad del servicio. Una gestión adecuada de los conflictos contribuye tanto a la satisfacción y confianza de los usuarios como al aprendizaje y mejora continua en la organización, resultando en una relación más sólida y positiva entre ambos.

### 2.3.2.3. Satisfacción con el Servicio.

Satisfacer la necesidad de información puede ser complicado debido a la creciente demanda de gratificación instantánea en lugar de una satisfacción a largo plazo. El factor tiempo desempeña un papel crucial en atender lo que necesita el usuario. La transición de la necesidad a la satisfacción ocurre rápidamente, lo que puede generar sentimientos evidentes de insatisfacción entre aquellos que la experimentan (Calva, 2009). Por el contrario, cuando el tiempo entre el surgimiento de la necesidad y su satisfacción es breve, las razones ofrecidas por la persona involucrada o los recursos empleados se vuelven factores determinantes en la evaluación. Por lo tanto, este componente representa una unidad que examina un elemento con el que se enfrenta en el trabajo diario con documentos y usuarios.

La satisfacción con el servicio se refiere a la medida cuando los consumidores están satisfechos con la prestación recibida de una organización. A continuación, se presenta una descripción de su naturaleza, características y el posible impacto en el usuario (Grönroos, 2007; Parasuramaram et al., 1988; Zeithaml et al., 2012):

1. Calidad del servicio: la satisfacción con la prestación está directamente vinculada a la calidad percibida del mismo. Esto incluye aspectos como la confiabilidad, la cortesía del personal, la seguridad y, la tangibilidad del servicio.
2. Cumplimiento de expectativas: los consumidores tienen mayor satisfacción cuando la prestación cumple o supera sus expectativas previas. La discrepancia entre las expectativas del usuario con su experiencia real con la prestación puede influir en su nivel de satisfacción.
3. Experiencia del cliente: la satisfacción con el servicio se ve influenciada por la experiencia general del cliente durante su interacción con la organización. Esto incluye aspectos como la facilidad de uso, la conveniencia, la personalización y la satisfacción emocional derivada de la experiencia.
4. Valor percibido: los clientes evalúan si el servicio recibido proporcionó un valor adecuado en relación con el precio pagado. Un alto valor percibido puede contribuir a una mayor complacencia con la prestación.
5. Lealtad del cliente: la satisfacción puede influir en la lealtad del cliente hacia la organización. Los clientes satisfechos son más propensos a repetir negocios con

la organización y recomendarla a otros, lo que puede contribuir al crecimiento y la rentabilidad a largo plazo.

Dentro de este marco, la presente dimensión se centra en un único indicador: el tiempo de espera. Este indicador no solo proporciona una medida tangible de la eficiencia operativa, sino que también se erige como un elemento determinante en la percepción que los usuarios, en este caso, los docentes, tienen sobre la calidad del servicio ofrecido.

A continuación, se desarrolló este indicador, explorando su relevancia y el impacto que ejerce sobre la satisfacción del usuario, así como las implicaciones que tiene para la gestión del servicio educativo (Calva, 2009; Condor, 2022):

- Percepción del tiempo de espera: la percepción del tiempo de espera es un factor determinante en la satisfacción del usuario. De acuerdo a la literatura presentada sobre la gestión de servicios, un tiempo de espera considerado "prudente" puede influir positivamente en la experiencia del usuario. Cuando los docentes sienten que el tiempo de espera es razonable, es más probable que se sientan satisfechos con el servicio recibido. Esto implica no solo una atención rápida, sino también una planificación adecuada de los recursos para minimizar los tiempos de espera.
- Mantenimiento de tiempos de espera adecuados: la gestión del tiempo de espera en el servicio administrativo es un aspecto que debe ser monitoreado continuamente. Las organizaciones deben establecer protocolos y estándares que permitan mantener tiempos de espera adecuados. Esto puede incluir la capacitación del personal, la implementación de sistemas de gestión de filas y la evaluación periódica de los tiempos de atención.
- Impacto en la calidad del servicio: un tiempo de espera controlado y optimizado no solo afecta la satisfacción del usuario, sino que también es un indicador de la calidad del servicio ofrecido. Las organizaciones que logran equilibrar la eficiencia en la atención y la satisfacción del usuario tienden a destacarse en sus respectivos sectores. Un enfoque proactivo en la gestión del tiempo de espera puede contribuir a una mejora general en la percepción del servicio.

La evaluación de la satisfacción del usuario en contextos de atención al cliente es un campo de estudio crucial en la gestión de servicios, especialmente en sectores donde

la interacción directa con el usuario es fundamental, como en las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

## **2.4. Conceptos Clave**

### **a. Calidad**

De acuerdo con Farías (2016), calidad es la capacidad de adaptación a una misión relacionada con la eficacia en la alcanzar los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades de un grupo específico de personas.

### **b. Servicio**

Según Montoya & Boyero (2013) identifican que el servicio está compuesto por un conjunto de vivencias que surgen a partir del encuentro entre una empresa y sus clientes, lo cual se considera la forma más óptima para establecer una relación apropiada en la que depende su existencia y prosperidad.

### **c. Fiabilidad**

De acuerdo a Ortega et al., (2016) la organización demuestra su fiabilidad al ser capaz de proporcionar el servicio prometido de forma consistente, asegurando la seguridad y prestando atención a los detalles.

### **d. Capacidad de respuesta**

Según Fernández (2019) es la capacidad de responder intencional y rápidamente a las necesidades de los usuarios o a los cambios del mercado, con el objetivo de lograr o mantener una ventaja competitiva.

### **e. Empatía**

De acuerdo con Arenas & Jaramillo (2017) la empatía no está relacionada únicamente a la cortesía, es comprender lo que necesita el usuario y buscar estrategias para cumplirlas.

**f. Satisfacción**

Según Quispe & Ayaviri (2016) la satisfacción se trata de la valoración de la experiencia al adquirir un bien o prestación, comparando las expectativas del usuario con los efectos obtenidos, por tanto, resultará de la experiencia personal del usuario.

**g. Eficiencia**

De acuerdo con Rojas et al., (2017) es una virtud productiva asociada criterios que indican la capacidad administrativa para conseguir los mejores resultados empleando la menor cantidad de recursos, energía y tiempo posible, es decir, utilizar de forma eficiente los recursos a disposición para alcanzar los objetivos deseados.

**h. Expectativa**

Según Carrillo & Ramírez (2011) las expectativas constituyen la probabilidad razonable y constante de que algo ocurra, no se limitan únicamente a deseos o metas establecidas. Están formados por experiencias, deseos y actitudes previas.

**i. Percepción**

De acuerdo con Oviedo (2004) La percepción implica el acto de extraer y seleccionar información importante, lo cual resulta en un estado de claridad y conciencia que permite a una persona actuar en el nivel más alto posible de racionalidad y coherencia con el mundo que lo rodea.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Es una investigación básica o pura, que se basa en la curiosidad y la necesidad de descubrir nuevos conocimientos. Esto se considera básico porque proporciona una base para la investigación aplicada, siendo esencial puesto que la ciencia se basa en ello (Esteban, 2018).

##### **3.1.2. Nivel de Investigación**

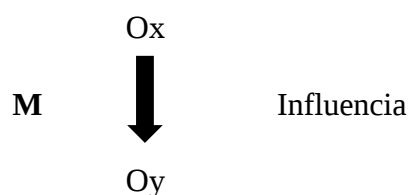
De acuerdo con los objetivos de esta investigación, se operó en un nivel explicativo, según Cauas (2015), este nivel procura demostrar la realidad o comprenderla mediante leyes científicas o teóricas.

Además, Ramos (2020) sostiene que este nivel permite la explicación y definición de los fenómenos. En un contexto cuantitativo, se pueden utilizar estudios predictivos, estableciendo una relación causal entre las variables y permitiendo probar hipótesis que expliquen el comportamiento de un fenómeno particular.

##### **3.1.3. Diseño de Investigación**

La investigación se fundamenta en un diseño no experimental, donde el investigador no tiene la capacidad de alterar las variables. A través del enfoque transversal se medirán las variables solo una vez y el análisis se realizó utilizando esta información.

Mediante este diseño, se puede examinar cómo un evento o expresión de variables de estudio en el año 2023 influye en la relación de causa y efecto. Por tanto, se demostró mediante el siguiente diseño:



M: Muestra (docentes)

Ox: variable calidad del servicio administrativo

► Influencia (nivel o grado)

Oy: variable satisfacción del docente

### **3.2. Población y Muestra**

#### **3.2.1. Unidades de Análisis**

Está conformada por docentes de Educación Básica Regular pertenecientes a la Unidad de Gestión Local de Tacna.

#### **3.2.2. Población**

De acuerdo con el Compendio Estadístico 2023 de la Unidad de Estadística, la región Tacna cuenta con un total de 6431 docentes activos distribuidos en los niveles de educación pública y privada sectorizados en la UGEL Tacna, UGEL Tarata, UGEL Jorge Basadre y UGEL Candarave (DRET, 2023). La población total que se consideró para el estudio pertenece a la UGEL Tacna, la cual está conformada por 11 distritos, los cuales son: Alto de la Alianza, Ciudad Nueva, Pachía, Gregorio Albarracín, Inclán, La Yarada los Palos, Palca, Pocollay, Calana, Sama y Tacna, sumando un total de 3743 y 1578 docentes (EBR, ESNU y otras modalidades) evidenciado en el Anexo 5, entre gestión pública y privada, respectivamente. No obstante, para los propósitos de la presente investigación se ha considerado únicamente a docentes de EBR (Educación Básica Regular) de gestión pública (3508), asimismo, se definen las delimitaciones y los criterios que se consideraron para participar en la investigación (DRET, 2023).

- Delimitación de espacio: el estudio se realizó a docentes de la provincia de Tacna.

- Delimitación temporal: el estudio se realizó de forma transversal, porque se realizó en un solo periodo de tiempo (2023).

#### **Criterios de inclusión**

1. Docentes con contrato vigente en instituciones públicas en la UGEL Tacna.
2. Docentes con disponibilidad para participar en la investigación.

3. Docentes ubicados geográficamente dentro de los distritos considerados en la UGEL Tacna, para asegurar accesibilidad y representatividad de cada zona.
4. Docentes que pertenecen a los niveles de educación Primaria y Secundaria, de instituciones escolarizadas.

### **Criterios de exclusión**

1. Docentes sin contrato vigente o sin vínculo actual con una institución pública.
2. Docentes de instituciones privadas, dado que el estudio se limita a la gestión pública.
3. Docentes en modalidades no escolarizadas o de educación superior no universitaria, ya que estos niveles pueden tener condiciones de trabajo y experiencias diferentes.
4. Docentes que pertenecen al nivel de educación Inicial (563). Docentes que asuman funciones de dirección (220 docentes UGEL Tacna), según Anexo 6.

Con base en los criterios de inclusión y exclusión, la población fue conformada por 2725 docentes para participar en la investigación.

### **3.2.3. Muestra**

#### **3.2.3.1. Tamaño de la Muestra.**

Para establecer la muestra, resultó de la siguiente fórmula:

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

Donde:

- N es la población total,
- Z es el valor Z del nivel de confianza (1,96 para el 95 %),
- p y q representan la proporción esperada (donde  $p=0,5$  y  $q=1-p=0,5$  para máxima variabilidad),
- E es el margen de error.

Utilizando un margen de error del 6 % y un nivel de confianza del 95 %, el tamaño de muestra mínimo calculado fue de 244 personas, según la fórmula de muestreo.

No obstante, se aplicaron 270 encuestas en total, excediendo el tamaño de muestra mínimo requerido. Esta ampliación de la muestra contribuye a una mayor precisión de los resultados e implica estimaciones más confiables y válidas, lo que fortalece la validez de los hallazgos de la investigación.

### 3.2.3.2. Distribución Muestral.

La selección de docentes se realizó de manera proporcional a la cantidad total de instituciones en los distritos, asignando una mayor probabilidad de selección a las instituciones con más docentes. De acuerdo con el compendio 2023 (DRET, 2023):

Para calcular el porcentaje de docentes en la muestra de cada distrito, se utilizó la siguiente fórmula:

Porcentaje de docentes en la muestra = (docentes en el distrito/ población total) x 100.

Donde:

Muestra total = 270

Población total = 2725

**Tabla 1**

*Distribución muestral de los docentes*

| Distrito               | Número de<br>Instituciones<br>(Excluyendo "Inicial") | Total de<br>docentes en el<br>distrito | Porcentaje de<br>docentes en la<br>muestra (%) |
|------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|
| Gregorio<br>Albarracín | 19                                                   | 598                                    | 21,95                                          |
| Tacna                  | 46                                                   | 1463                                   | 53,71                                          |
| Alto de la Alianza     | 6                                                    | 242                                    | 8,88                                           |
| Pocollay               | 7                                                    | 98                                     | 3,60                                           |
| La Yarada              | 10                                                   | 122                                    | 4,48                                           |
| Ciudad Nueva           | 4                                                    | 238                                    | 8,74                                           |

|        |     |      |       |
|--------|-----|------|-------|
| Calana | 3   | 33   | 1,21  |
| Sama   | 4   | 35   | 1,28  |
| Palca  | 9   | 44   | 1,61  |
| Pachía | 6   | 32   | 1,17  |
| Inclán | 3   | 41   | 1,51  |
| Total  | 117 | 2945 | 100 % |

*Nota.* La población total de docentes (2945) excluye a aquellos en cargos directivos. La muestra considerada fue de 270 docentes.

La distribución de instituciones y docentes en los distritos de la UGEL Tacna evidencia una variabilidad significativa en la concentración de docentes en cada área, lo cual orientó el cálculo proporcional de la muestra utilizada en este estudio. Tacna concentra la mayor cantidad de docentes, con un 53,71 % de la población total de la muestra, seguido por Gregorio Albarracín, que representa un 21,95 %, y otros distritos con porcentajes menores que varían entre 0,5 % y 9 %. Esta diferencia en la cantidad de docentes por distrito refleja la estructura educativa de la región, donde ciertos distritos, como Tacna y Gregorio Albarracín, cuentan con más instituciones y, por ende, mayor número de docentes.

El total de instituciones consideradas (117) excluye aquellas que solo ofrecen el nivel inicial, alineándose con el objetivo del estudio, centrado en docentes de niveles de Primaria y Secundaria. Estos datos confirman que la muestra final seleccionada mantiene una representación equitativa basada en la distribución geográfica de los docentes de gestión pública de la UGEL Tacna.

### **3.2.3.3. Selección de la Muestra.**

Se utilizó un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando sujetos en función de su disponibilidad para participar en la aplicación de los instrumentos.

**Tabla 2***Selección de la muestra de los docentes por distrito*

| Distrito            | Porcentaje de docentes<br>en la muestra (%) | Muestra Final<br>Recolectada (%) |
|---------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|
| Gregorio Albarracín | 21,95                                       | 41,85                            |
| Tacna               | 53,71                                       | 31,11                            |
| Alto de la Alianza  | 8,88                                        | 7,41                             |
| Pocollay            | 3,60                                        | 6,67                             |
| La Yarada           | 4,48                                        | 3,70                             |
| Ciudad Nueva        | 8,74                                        | 2,96                             |
| Calana              | 1,21                                        | 2,96                             |
| Sama                | 1,28                                        | 1,11                             |
| Palca               | 1,61                                        | 0,74                             |
| Pachía              | 1,17                                        | 0,74                             |
| Inclán              | 1,51                                        | 0,74                             |
| Total               | 100 %                                       | 100 %                            |

*Nota.* Elaboración propia

La muestra final recolectada en este estudio se ajustó para representar de manera aproximada los porcentajes previstos de docentes en cada distrito, en función de su proporción dentro de la población total de la UGEL Tacna. Sin embargo, el porcentaje de docentes en la muestra no pudo alcanzarse con exactitud debido a varios factores. Entre las principales causas se encuentran las dificultades de accesibilidad geográfica en algunas zonas, lo cual dificultó el desplazamiento y contacto con ciertos docentes. Además, hubo una falta de interés en la participación en el estudio por parte de algunos docentes, debido a la carga laboral y el tiempo limitado. En otros casos, la disponibilidad de recursos y el acceso a tecnología para el contacto también influyeron en la variabilidad de la muestra.

Por otro lado, el distrito de Gregorio Albarracín muestra un porcentaje recolectado superior al estimado, lo cual se debió a una gran acogida y un alto interés de los docentes en contribuir con la investigación. Este interés puede atribuirse a una mejor accesibilidad en esta área y a un mayor compromiso percibido por los docentes respecto a la temática

investigada. Así, la combinación de estos factores contribuyó a la composición final de la muestra, logrando una representación válida aunque ligeramente variable entre distritos.

### 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La encuesta se empleó como técnica de recolección de datos, permitiendo recopilar información de manera oral o escrita de un amplio grupo de personas de manera sistemática, mediante un cuestionario. Esta técnica fue la principal fuente de recopilación de datos para esta investigación.

El instrumento de investigación desarrollado fue un cuestionario, derivado de la encuesta, que constaba de un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar información de los docentes de la UGEL-Tacna.

#### **Ficha técnica de la variable Calidad del Servicio Administrativo**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre la Calidad del Servicio Administrativo

**Autores:** Adaptación del instrumento realizado por Condor Anaya (2022).

**Año:** 2023

**Lugar:** UGEL Tacna

**Objetivo:** Determinar el nivel de la calidad del servicio administrativo de la UGEL Tacna

**Muestra:** 270

**Administración:** Se aplica de forma individual de manera presencial y virtual

**Tiempo de duración:** 10 minutos aproximadamente

**Norma de aplicación:** Según su juicio de valor

El instrumento cuenta con 15 ítems, distribuido en 3 dimensiones: D1 Fiabilidad; D2. Capacidad de respuesta y D3 Empatía.

**Confiabilidad:** 0,975

**Escala de medición:** Escala de Likert, ordinal: Nunca (1), Mayormente no (2), Algunas veces sí, algunas veces no (3), Mayormente sí (4), Siempre (5).

### **Ficha técnica de la variable Satisfacción del Docente**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre la Satisfacción del Docente

**Autores:** Adaptación del instrumento realizado por Condor Anaya (2022).

**Año:** 2023

**Lugar:** UGEL Tacna

**Objetivo:** Determinar el nivel de la Satisfacción Docente de la UGEL Tacna

**Muestra:** 270

**Administración:** Se aplica de forma individual de manera presencial y virtual

**Tiempo de duración:** 10 minutos aproximadamente

**Norma de aplicación:** Según su juicio de valor

El instrumento cuenta con 14 ítems, distribuido en 3 dimensiones: D1 Satisfacción en los procesos operativos; D2. Satisfacción en la solución de controversias y D3 Satisfacción con el servicio.

**Confiabilidad:** 0,973

**Escala de medición:** Escala de Likert, ordinal: Nunca (1), Mayormente no (2), Algunas veces sí, algunas veces no (3), Mayormente sí (4), Siempre (5).

#### **3.4.1. Validación de Instrumentos**

Se consideraron las siguientes, correspondiente a cada variable:

#### **Calidad del servicio administrativo (X)**

##### **Definición conceptual**

Zeithaml y Parasuraman (2004) consideran a la superación de las expectativas y necesidades del usuario en cada etapa. Además, está conformado de todos los atributos y características que lo hacen valioso.

##### **Definición operacional**

La calidad del servicio, se manifiesta a través del desempeño integral del personal administrativo, que se caracteriza por su fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en la atención al docente. Su objetivo es proporcionar un servicio que satisfaga las expectativas y necesidades de los docentes que acuden a la UGEL. El instrumento utilizado para la investigación, adaptado al contexto de Tacna y a los objetivos del estudio

fue el Cuestionario de Calidad del Servicio Administrativo, desarrollado a partir del enfoque de investigación de Condor (2022). Este instrumento consta de las siguientes dimensiones e indicadores:

**Tabla 3**

*Cuestionario de la Calidad del Servicio Administrativo*

| Variable                            | Dimensiones            | Indicadores             |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------|
| Calidad del servicio administrativo | Fiabilidad             | Confiabilidad           |
|                                     |                        | Desempeño               |
|                                     |                        | Celeridad               |
|                                     | Capacidad de respuesta | Conformidad             |
|                                     |                        | Capacidad de resolución |
|                                     | Empatía                | Atención personalizada  |
|                                     |                        | Lenguaje adecuado       |

*Nota.* Elaboración propia

Se llevaron a cabo valoraciones utilizando una escala de 15 a 75. Luego, los datos obtenidos se clasificaron en tres niveles: deficiente, regular y bueno, según la calidad del servicio administrativo y las diferentes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía (ver tabla 3). Este procedimiento se llevó a cabo para validar y asegurar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

**Tabla 4**

*Baremación de la Calidad del Servicio Administrativo*

| Dimensiones / variable              | Deficiente | Regular | Bueno |
|-------------------------------------|------------|---------|-------|
| Fiabilidad                          |            |         |       |
| Capacidad de respuesta              | 5-11       | 12-18   | 19-25 |
| Empatía                             |            |         |       |
| Calidad del servicio administrativo | 15-35      | 36-55   | 56-75 |

*Nota.* Elaboración propia

El instrumento será conformado por 15 preguntas (Anexo 2), en escala de Likert:

- Nunca (1)
- Mayormente no (2)

- Algunas veces sí, algunas veces no (3)
- Mayormente sí (4)
- Siempre (5)

A continuación se demuestra la confiabilidad de las dimensiones y la variable independiente:

**Tabla 5**

*Confiabilidad de la Calidad del Servicio Administrativo*

| <b>Variables/Dimensiones</b>                     | <b><math>\alpha</math>Cronbach</b> |
|--------------------------------------------------|------------------------------------|
| Variable 1 (Calidad del servicio administrativo) | 0,975                              |
| Dimensión 1                                      | 0,938                              |
| Dimensión 2                                      | 0,945                              |
| Dimensión 3                                      | 0,941                              |

*Nota.* Elaboración propia

Los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach en la tabla 5 indican que las puntuaciones son superiores a 0,9, lo que sugiere una confiabilidad excelente en las dimensiones, incluyendo fiabilidad (0,938), capacidad de respuesta (0,945) y empatía (0,941). Asimismo, obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,975 en la variable, por tanto, presenta apropiadas características para utilizarse como instrumento de medición.

El instrumento fue evaluado por 6 jueces expertos, se utilizaron las respuestas proporcionadas por los 5 jueces expertos que validaron cada ítem del cuestionario para calcular el coeficiente V de Aiken (solo se consideró para efectos de este procedimiento a 5 jueces por utilizar la plantilla de evaluación especificada por ítem, anexo 2 (c), debido a que un juez experto decidió brindar otro formato de validación fue exonerado para este procedimiento de validez), con el fin de evaluar la importancia de cada (ítem) en relación con el contenido que están evaluando. Este indicador no solo condensa la amplitud de las evaluaciones proporcionadas por todos los jueces, sino que también simplifica la interpretación de los resultados derivados de las puntuaciones asignadas (Penfield & Giacobbi, 2004). La ecuación utilizada para esta determinación es la siguiente:

$$V = \frac{s}{(n(C-1))}$$

Donde:

S= total de la sumatoria del juez experto

n= número de jueces

c= número de valores de la escala de valoración

Se anticipa que el puntaje mínimo requerido para considerar una magnitud adecuada sea superior a 0,75; que es el umbral mínimo aceptable. En caso de que el puntaje sea inferior a este valor, se sugiere descartar el ítem (Penfield & Giacobbi, 2004). Los hallazgos obtenidos se presentan a continuación:

**Tabla 6**

*Coeficiente V de Aiken*

| Item                             | J1 | J2 | J3 | J5 | J6 | Total | V de Aiken | Validez por ítems<br>ESCALAS |
|----------------------------------|----|----|----|----|----|-------|------------|------------------------------|
| 1                                | 14 | 16 | 14 | 15 | 16 | 75    | 5,000      | Aceptable validez            |
| 2                                | 14 | 16 | 15 | 15 | 16 | 76    | 5,067      | Aceptable validez            |
| 3                                | 16 | 16 | 15 | 15 | 16 | 78    | 5,200      | Aceptable validez            |
| 4                                | 16 | 16 | 13 | 16 | 16 | 77    | 5,133      | Aceptable validez            |
| 5                                | 12 | 16 | 14 | 16 | 16 | 74    | 4,933      | Aceptable validez            |
| 6                                | 16 | 16 | 15 | 15 | 16 | 78    | 5,200      | Aceptable validez            |
| 7                                | 16 | 16 | 13 | 14 | 16 | 75    | 5,000      | Aceptable validez            |
| 8                                | 11 | 16 | 15 | 16 | 16 | 74    | 4,933      | Aceptable validez            |
| 9                                | 11 | 16 | 15 | 16 | 16 | 74    | 4,933      | Aceptable validez            |
| 10                               | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 | 79    | 5,267      | Aceptable validez            |
| 11                               | 14 | 16 | 15 | 16 | 16 | 77    | 5,133      | Aceptable validez            |
| 12                               | 11 | 16 | 13 | 14 | 15 | 69    | 4,600      | Aceptable validez            |
| 13                               | 9  | 16 | 14 | 16 | 16 | 71    | 4,733      | Aceptable validez            |
| 14                               | 16 | 16 | 14 | 16 | 16 | 78    | 5,200      | Aceptable validez            |
| 15                               | 14 | 16 | 15 | 16 | 16 | 77    | 5,133      | Aceptable validez            |
| Total de validez del instrumento |    |    |    |    |    | 75,46 | 5,031      | Aceptable validez            |

*Nota.* Elaboración propia

Se consideró la opinión de 6 especialistas en el campo de la administración pública, la metodología y la gestión educativa. Los criterios empleados para su selección fueron los siguientes: 1) poseer mínimamente el grado de magíster, 2) contar con más de 5 años de experiencia en su especialidad, 3) estar activamente involucrados en las labores de su especialidad.

A partir de los resultados obtenidos, se procedió al cálculo del Coeficiente de Validez de Contenido (CVC), utilizando la fórmula que se muestra a continuación.

$$CVC_{tc} = \frac{Mx}{Vmx} - Pe_i \frac{Mx}{Vmx} - \left(\frac{1}{j}\right)_i$$

Siendo:

*CVC<sub>tc</sub>*: Coeficiente de validez de Contenido Total Corregido

*Mx*: promedio

*Vmx*: valor máximo 126

*Pe<sub>i</sub>*: probabilidad de error

*j*: número de jueces

**Tabla 7**

*Validez de contenido del cuestionario de la variable calidad*

| Ítem | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 5 | Juez 6 | Sx1  | Mx   | CVC <sub>1</sub> | Pei     | CVC <sub>tc</sub> |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|------------------|---------|-------------------|
| 1    | 14     | 16     | 14     | 15     | 16     | 76   | 4,8  | 1,0              | 0,00032 | 0,94968           |
| 2    | 14     | 16     | 15     | 15     | 16     | 78   | 4,9  | 1,0              | 0,00032 | 0,97468           |
| 3    | 16     | 16     | 15     | 15     | 16     | 81   | 5,1  | 1,0              | 0,00032 | 1,01218           |
| 4    | 16     | 16     | 13     | 16     | 16     | 81   | 5,1  | 1,0              | 0,00032 | 1,01218           |
| 5    | 12     | 16     | 14     | 16     | 16     | 79   | 4,9  | 1,0              | 0,00032 | 0,98718           |
| 6    | 16     | 16     | 15     | 15     | 16     | 84   | 5,3  | 1,1              | 0,00032 | 1,04968           |
| 7    | 16     | 16     | 13     | 14     | 16     | 82   | 5,1  | 1,0              | 0,00032 | 1,02468           |
| 8    | 11     | 16     | 15     | 16     | 16     | 82   | 5,1  | 1,0              | 0,00032 | 1,02468           |
| 9    | 11     | 16     | 15     | 16     | 16     | 83   | 5,2  | 1,0              | 0,00032 | 1,03718           |
| 10   | 16     | 16     | 15     | 16     | 16     | 89   | 5,6  | 1,1              | 0,00032 | 1,11218           |
| 11   | 14     | 16     | 15     | 16     | 16     | 88   | 5,5  | 1,1              | 0,00032 | 1,09968           |
| 12   | 11     | 16     | 13     | 14     | 15     | 81   | 5,1  | 1,0              | 0,00032 | 1,01218           |
| 13   | 9      | 16     | 14     | 16     | 16     | 84   | 5,3  | 1,1              | 0,00032 | 1,04968           |
| 14   | 16     | 16     | 14     | 16     | 16     | 92   | 5,8  | 1,2              | 0,00032 | 1,14968           |
| 15   | 14     | 16     | 15     | 16     | 16     | 92   | 5,8  | 1,2              | 0,00032 | 1,14968           |
| T.   | 206    | 240    | 215    | 232    | 239    | 1252 | 78,3 | 1,0              | 0,00032 | 1,04301           |

*Nota.* Elaboración propia

Los puntajes evaluados por expertos en varios criterios en términos de validez de contenido se evidenciaron en la tabla 7. Estos resultados varían entre 0,949 y 1,149, evidenciando que todos los criterios superan el valor de 0,9. En consecuencia, se determina que el coeficiente de validez es excepcional de acuerdo con el cuestionario de la calidad del servicio administrativo.

## Satisfacción del docente(Y)

### Definición conceptual

Hernández (2011) argumenta que la satisfacción es tanto un constructo como un juicio de evaluación, ya que implica comparar las metas y expectativas con los resultados obtenidos. Cuando se logra satisfacer una necesidad o deseo de información, los usuarios pueden experimentar respuestas mentales, materiales y emocionales identificables.

### Definición operacional

La satisfacción con la atención es una evaluación que se realiza después de recibir servicios administrativos en una entidad, como la UGEL, y abarca desde la satisfacción del docente con los procesos operativos hasta la resolución de controversias y el servicio en general.

Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción de atención del docente, desarrollado en el marco del trabajo de investigación de Condor (2022), el cual fue validado y adaptado por 6 expertos. Además, ha demostrado una alta confiabilidad, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,973, lo que lo hace adecuado como herramienta de medición.

Este instrumento fue adaptado al contexto de Tacna y a los objetivos de la investigación. Incluye diversas dimensiones e indicadores relacionados con la calidad del servicio administrativo:

**Tabla 8**

*Estructura del cuestionario de Satisfacción de Atención*

| Variable                 | Dimensiones                                  | Indicadores                                        |
|--------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Satisfacción del docente | Satisfacción en los procesos operativos      | Desempeño<br>Proactividad                          |
|                          | Satisfacción en la solución de controversias | Resolución de conflictos<br>Eficiencia<br>Eficacia |
|                          | Satisfacción con el servicio                 | Tiempo de espera                                   |
|                          |                                              |                                                    |

*Nota.* Elaboración propia

Se llevaron a cabo valoraciones utilizando una escala de 15 a 70. Luego, los datos obtenidos se clasificaron en tres niveles: insatisfactorio, regular y satisfactorio, según la satisfacción del docente y las diferentes dimensiones: Satisfacción en los procesos operativos, Satisfacción en la solución de controversias y Satisfacción con el servicio (ver tabla 8). Este procedimiento se llevó a cabo para validar y asegurar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

**Tabla 9**

*Baremación del instrumento satisfacción del docente*

| Dimensiones / variable                       | Insatisfactorio | Poco satisfactorio | Satisfactorio |
|----------------------------------------------|-----------------|--------------------|---------------|
| Satisfacción en los procesos operativos      |                 |                    |               |
| Satisfacción en la solución de controversias | 5-11            | 12-18              | 19-25         |
| Satisfacción con el servicio                 |                 |                    |               |
| Satisfacción del docente                     | 15-33           | 34-52              | 53-70         |

*Nota.* Elaboración propia

El instrumento será conformado por 14 preguntas (Anexo 3), en escala de Likert:

- Nunca (1)
- Mayormente no (2)
- Algunas veces sí, algunas veces no (3)
- Mayormente sí (4)
- Siempre (5)

Para fines de esta investigación, el instrumento fue validado por 6 jueces expertos. A continuación se demuestra la confiabilidad de las dimensiones y la variable dependiente:

**Tabla 10***Confiabilidad de la satisfacción docente*

| <b>Variables/Dimensiones</b>      | <b><math>\alpha</math>Cronbach</b> |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Variable 2 (Satisfacción docente) | 0,973                              |
| Dimensión 1                       | 0,930                              |
| Dimensión 2                       | 0,947                              |
| Dimensión 3                       | 0,930                              |

*Nota.* Elaboración propia

Los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach en la tabla 10 indican que las puntuaciones son superiores a 0,9, lo que sugiere una confiabilidad excelente en las dimensiones, incluyendo Satisfacción en los procesos operativos (0,930), Satisfacción en la solución de controversias (0,947) y Satisfacción con el servicio (0,930). Asimismo, obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,973 en la variable, por tanto, presenta apropiadas características para utilizarse como instrumento de medición.

El instrumento fue evaluado por 6 jueces expertos, se utilizaron las respuestas proporcionadas por los 5 jueces expertos que validaron cada ítem del cuestionario para calcular el coeficiente V de Aiken (solo se consideró para efectos de este procedimiento a 5 jueces por utilizar la plantilla de evaluación especificada por ítem, anexo 2 (c), debido a que un juez experto decidió brindar otro formato de validación fue exonerado para este procedimiento de validez), con el fin de evaluar la importancia de cada (ítem) en relación con el contenido que están evaluando.

**Tabla 11***Coeficiente V de Aiken*

| Item | J1 | J2 | J3 | J5 | J6 | total | V de Aiken | Validez por ítems<br>ESCALAS |
|------|----|----|----|----|----|-------|------------|------------------------------|
| 1    | 7  | 11 | 15 | 16 | 15 | 64    | 4,267      | Aceptable validez            |
| 2    | 4  | 16 | 12 | 16 | 15 | 63    | 4,200      | Aceptable validez            |
| 3    | 16 | 16 | 14 | 16 | 16 | 78    | 5,200      | Aceptable validez            |
| 4    | 16 | 16 | 13 | 15 | 15 | 75    | 5,000      | Aceptable validez            |
| 5    | 8  | 16 | 12 | 16 | 15 | 67    | 4,467      | Aceptable validez            |
| 6    | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 | 79    | 5,267      | Aceptable validez            |
| 7    | 14 | 12 | 16 | 12 | 16 | 70    | 4,667      | Aceptable validez            |

|                                  |    |    |    |    |    |        |       |                   |
|----------------------------------|----|----|----|----|----|--------|-------|-------------------|
| 8                                | 4  | 16 | 15 | 16 | 16 | 67     | 4,467 | Aceptable validez |
| 9                                | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 | 79     | 5,267 | Aceptable validez |
| 10                               | 16 | 16 | 13 | 14 | 16 | 75     | 5,000 | Aceptable validez |
| 11                               | 16 | 12 | 15 | 16 | 16 | 75     | 5,000 | Aceptable validez |
| 12                               | 12 | 16 | 15 | 16 | 16 | 75     | 5,000 | Aceptable validez |
| 13                               | 16 | 16 | 15 | 16 | 15 | 78     | 5,200 | Aceptable validez |
| 14                               | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 | 79     | 5,267 | Aceptable validez |
| Total de validez del instrumento |    |    |    |    |    | 73,143 | 4,876 | Aceptable validez |

*Nota.* Elaboración propia

Se anticipa que el puntaje mínimo requerido para considerar una magnitud adecuada sea superior a 0,75, que es el umbral mínimo aceptable. En caso de que el puntaje sea inferior a este valor, se sugiere descartar el ítem (Penfield & Giacobbi, 2004). Los hallazgos obtenidos se presentan a continuación:

A partir de los resultados obtenidos, se procedió al cálculo del Coeficiente de Validez de Contenido (CVC):

**Tabla 12**

*Validez de contenido del cuestionario satisfacción docente*

| Ítem | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 5 | Juez 6 | Sx1  | Mx   | CVC <sub>1</sub> | Pei     | CVC <sub>tc</sub> |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|------------------|---------|-------------------|
| 1    | 7      | 11     | 15     | 16     | 15     | 65   | 4,1  | 0,8              | 0,00032 | 0,81218           |
| 2    | 4      | 16     | 12     | 16     | 15     | 65   | 4,1  | 0,8              | 0,00032 | 0,81218           |
| 3    | 16     | 16     | 14     | 16     | 16     | 81   | 5,1  | 1,0              | 0,00032 | 1,01218           |
| 4    | 16     | 16     | 13     | 15     | 15     | 79   | 4,9  | 1,0              | 0,00032 | 0,98718           |
| 5    | 8      | 16     | 12     | 16     | 15     | 72   | 4,5  | 0,9              | 0,00032 | 0,89968           |
| 6    | 16     | 16     | 15     | 16     | 16     | 85   | 5,3  | 1,1              | 0,00032 | 1,06218           |
| 7    | 14     | 12     | 16     | 12     | 16     | 77   | 4,8  | 1,0              | 0,00032 | 0,96218           |
| 8    | 4      | 16     | 15     | 16     | 16     | 75   | 4,7  | 0,9              | 0,00032 | 0,93718           |
| 9    | 16     | 16     | 15     | 16     | 16     | 88   | 5,5  | 1,1              | 0,00032 | 1,09968           |
| 10   | 16     | 16     | 13     | 14     | 16     | 85   | 5,3  | 1,1              | 0,00032 | 1,06218           |
| 11   | 16     | 12     | 15     | 16     | 16     | 86   | 5,4  | 1,1              | 0,00032 | 1,07468           |
| 12   | 12     | 16     | 15     | 16     | 16     | 87   | 5,4  | 1,1              | 0,00032 | 1,08718           |
| 13   | 16     | 16     | 15     | 16     | 15     | 91   | 5,7  | 1,1              | 0,00032 | 1,13718           |
| 14   | 16     | 16     | 15     | 16     | 16     | 93   | 5,8  | 1,2              | 0,00032 | 1,16218           |
| T.   | 177    | 211    | 200    | 217    | 204    | 1129 | 70,6 | 1,0              | 0,00032 | 1,00772           |

*Nota.* Elaboración propia

Los puntajes evaluados por expertos en varios criterios en términos de validez de contenido se evidenciaron en la tabla 12. Estos resultados varían entre 0,812 y 1,162, evidenciando que todos los criterios superan el valor de 0,9. En consecuencia, se determina que el coeficiente de validez es excepcional de acuerdo con el cuestionario de satisfacción docente.

### **3.5. Estrategia para la Recolección de Datos**

- Primero se realizó la solicitud de permiso de aplicación a la UGEL -Tacna, el 22 de diciembre con OFICIO MÚLTIPLE N°606 -2023.
- Posteriormente se realizó la descarga del registro de datos de ubicación y nombres de los directivos de las instituciones pertenecientes a la UGEL-Tacna.
- Finalmente se agendó las reuniones con los directivos de las instituciones y se remitieron las solicitudes de aplicación.

### **3.6. Procesamiento de la Información y Métodos de Análisis Estadísticos**

En cuanto al análisis de datos, resultó fundamental utilizar diversos medios tecnológicos de información para recopilar los datos, en este caso el software Excel y el estadístico SPSS 26 para la estadística descriptiva e inferencial.

Asimismo, la presentación descriptiva de los datos estadísticos se realizó a través de tablas descriptivas y cruzadas, y las figuras fueron representadas por un gráfico de barras por el software estadístico, de acuerdo a la base de datos conseguida posteriormente de aplicar los instrumentos. Con respecto a la presentación inferencial, se utilizó el proceso estadístico de regresión logística ordinal para la comprobación de las hipótesis.

### **3.7. Instrumentos, Equipos, Materiales e Insumos**

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Hojas bond
- Teléfonos con disponibilidad de saldo (2)
- Laptop

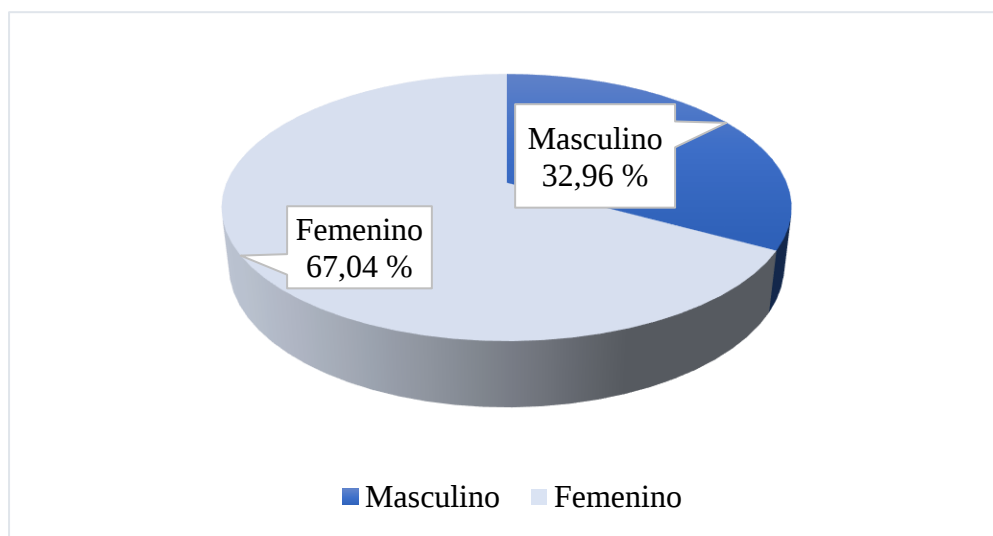
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Resultados Descriptivos Sociodemográficos

**Figura 1**

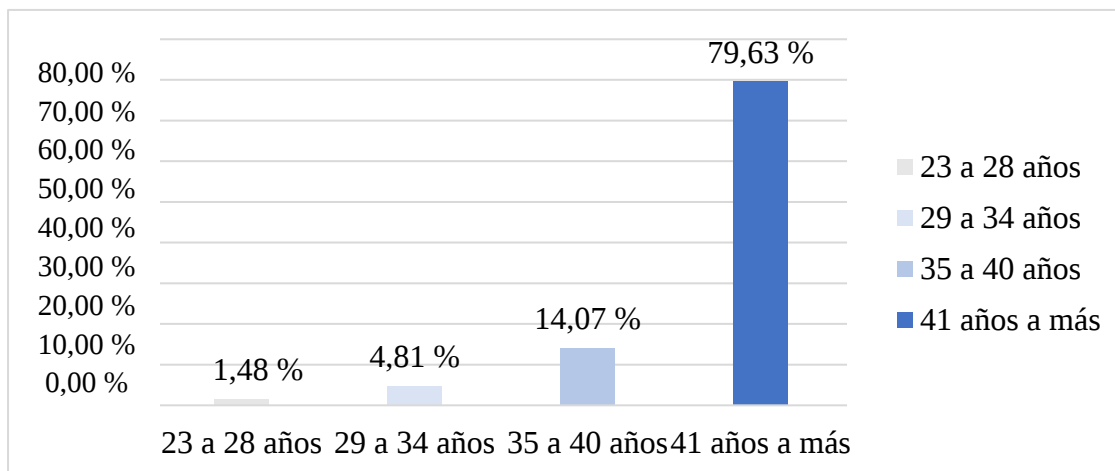
*Sexo de los encuestados*



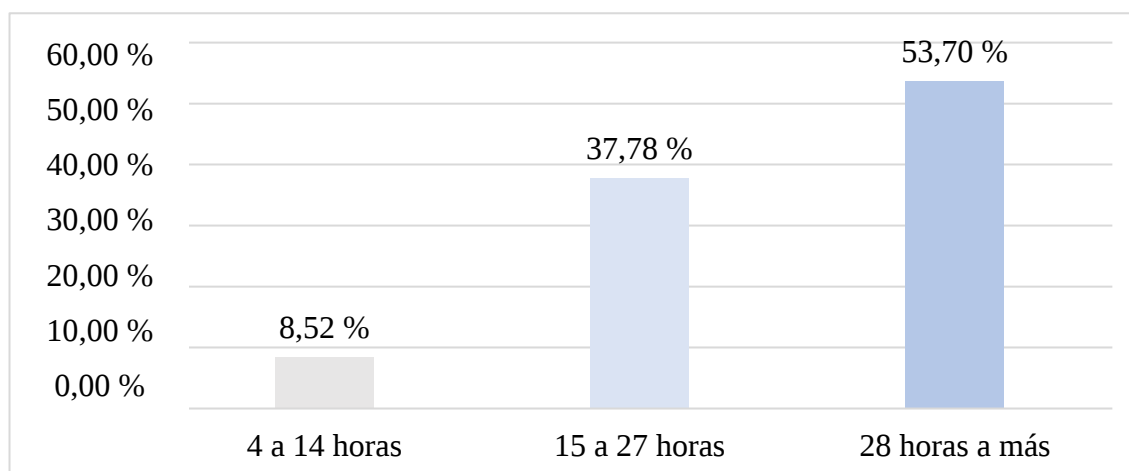
*Nota.* Cuestionario Sociodemográfico

#### **Análisis e interpretación**

Del total de la muestra de docentes que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Tacna, 2023, el 32,96 % son de sexo masculino y la mayoría (67,04 %) son del sexo femenino.

**Figura 2***Edad de los encuestados**Nota.* Cuestionario Sociodemográfico**Análisis e interpretación**

Del total de la muestra de docentes que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Tacna, 2023. Se observa que en el rango de edad de 23 a 28 años es conformado por el 1,48 %; de 29 a 34 años, este rango está representado por un 4,81 %; mientras que en el rango de 35 a 40 años se evidencia a un 14,07 % y, finalmente, la mayoría de la muestra está conformada por 79,63 %, pertenecientes al rango de edad de 41 años a más.

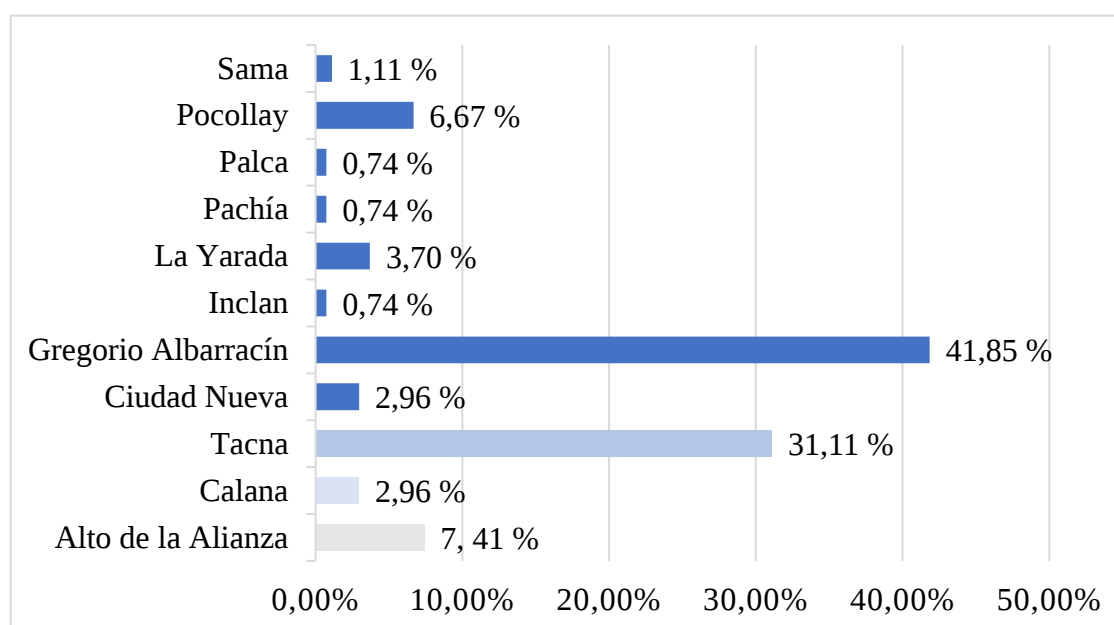
**Figura 3***Horas de trabajo a la semana**Nota.* Cuestionario Sociodemográfico

### Análisis e interpretación

Del total de la muestra de docentes que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Tacna, 2023. Se observa que el porcentaje de docentes que laboran entre 4 a 14 horas fue un 8,52 %; mientras los docentes que laboran entre 15 a 27 horas fueron un 37,78 % y, la mayoría de docentes que participaron pertenecen al rango de 28 horas a más (53,70 %).

### Figura 4

*Distritos de trabajo del docente*



*Nota.* Cuestionario Sociodemográfico

### Análisis e interpretación

Del total de la muestra de docentes que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Tacna, 2023. Se puede observar que el 1,11 % de docentes pertenecen a Sama, mientras en Pocollay se observa a un 6,67 %, a diferencia de Palca, Inclán y Pachía, que solo se observa a un 0,74 %. Con respecto a La Yarada se evidencia a 3,70 % de docentes, mientras la mayoría de docentes participantes a la investigación se encuentran en los distritos de Gregorio Albarracín con 41,85 % y Tacna con 31,11 %; en Ciudad Nueva y Calana participaron 2,96 % de docentes y en Alto de la Alianza un 7,41 % del total de la muestra.

## 4.2. Resultados de las Dimensiones de la Calidad del Servicio Administrativo

**Tabla 13**

*Resultados de la dimensión fiabilidad*

| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| Deficiente | 11         | 4,07       | 4,07                 |
| Regular    | 125        | 46,30      | 50,37                |
| Bueno      | 134        | 49,63      | 100,00               |
| Total      | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Calidad del Servicio Administrativo

En la tabla 13, se muestra información sobre la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio administrativo, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la fiabilidad de la UGEL Tacna demuestra un nivel bueno 49,63 % (134), mientras un 46,30 % (125) de los docentes lo consideran de nivel regular y solo un 4,07 % (11) afirman que tiene un nivel deficiente.

Con base en esta información, se concluye que la mayoría de los docentes considera que el servicio administrativo brindado por el personal es confiable, les demuestran seguridad en la información que le comparten y desempeñan sus servicios de manera correcta. No obstante, la minoría de docentes consideran que cuando acuden a las instalaciones no les demuestran sincero interés en solucionar sus dudas.

**Tabla 14**

*Resultados de la dimensión capacidad de respuesta*

| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| Deficiente | 18         | 6,67       | 6,67                 |
| Regular    | 131        | 48,52      | 55,19                |
| Bueno      | 121        | 44,81      | 100,00               |
| Total      | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Calidad del Servicio Administrativo

En la tabla 14, se muestra información sobre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio administrativo, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la capacidad de respuesta de la UGEL Tacna tiene un nivel regular 48,52 % (131), mientras un 44,81 % (121) de los docentes lo consideran de nivel bueno y solo un 6,67 % (18) afirman que tiene un nivel deficiente.

Con base en esta información, se concluye que la mayoría de los docentes considera que la calidad del servicio administrativo brindado tiene celeridad en la atención, el personal administrativo tiene la capacidad de resolver algún inconveniente durante la atención y se realiza en un tiempo prudente. Sin embargo, la minoría de docentes considera que no se sienten conformes luego del servicio brindado.

**Tabla 15**

*Resultados de la dimensión empatía*

| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| Deficiente | 25         | 9,26       | 9,26                 |
| Regular    | 130        | 48,15      | 57,41                |
| Bueno      | 115        | 42,59      | 100,00               |
| Total      | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Calidad del Servicio Administrativo

En la tabla 15, se muestra información sobre la dimensión empatía de la variable calidad del servicio administrativo, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la empatía de la UGEL Tacna tiene un nivel regular 48,15 % (130), mientras un 42,59 % (115) de los

docentes lo consideran de nivel bueno y solo un 9,26 % (25) afirman que tiene un nivel deficiente.

Con base en esta información, se concluye que la mayoría de los docentes considera que la calidad del servicio administrativo brindado cuenta con una atención personalizada, es decir, la atención que se recibe es respetuosa y agradable y demuestran interés por las necesidades del docente. Sin embargo, la minoría de docentes consideran que no utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan una información.

#### 4.2.1. Resultados de la Variable Calidad del Servicio Administrativo

**Tabla 16**

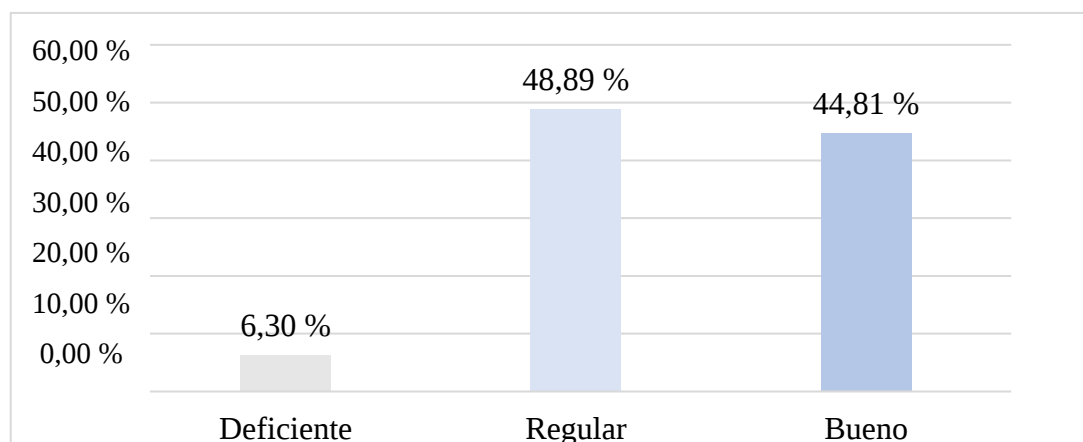
*Resultados de la variable calidad del servicio administrativo*

| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| Deficiente | 17         | 6,30       | 6,30                 |
| Regular    | 132        | 48,89      | 55,19                |
| Bueno      | 121        | 44,81      | 100,00               |
| Total      | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Calidad del Servicio Administrativo

**Figura 5**

*Resultados de la variable calidad del servicio administrativo*



*Nota.* Cuestionario Calidad del Servicio Administrativo

En la tabla 16, se muestra información sobre la variable calidad del servicio administrativo, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la calidad del servicio administrativo de la UGEL Tacna tiene un nivel regular 48,89 % (132), mientras un 44,81 % (121) de los docentes lo consideran de nivel bueno y solo un 6,30 % (17) afirman que tiene un nivel deficiente.

Con base en esta información, se concluye que la mayoría de los docentes considera que la calidad del servicio administrativo demuestra fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Sin embargo, el porcentaje mayoritario, que no alcanza a la mitad de la muestra estudiada considera a la calidad del servicio recibido como regular.

#### 4.3. Resultados de las Dimensiones de Satisfacción Docente

**Tabla 17**

*Resultados de la dimensión satisfacción de los procesos operativos*

| Nivel              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|
| Insatisfactorio    | 24         | 8,89       | 8,89                 |
| Poco satisfactorio | 149        | 55,19      | 64,08                |
| Satisfactorio      | 97         | 35,93      | 100,00               |
| Total              | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Satisfacción Docente

En la tabla 17, se muestra información sobre la dimensión satisfacción de los procesos operativos de la variable satisfacción docente, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la satisfacción de los procesos operativos de la UGEL Tacna tiene un nivel Poco satisfactorio 55,19 % (149), mientras un 35,93 % (97) de los docentes lo consideran de nivel satisfactorio y solo un 8,89 % (24) afirman que tiene un nivel insatisfactorio.

Con base en esta información, se concluye que más de la mitad de los docentes encuestados consideran que la satisfacción de los procesos operativos tiene un nivel Poco satisfactorio, es decir, el desempeño de los servicios con respecto a la atención, disposición y proactividad no se llevan de manera satisfactoria.

**Tabla 18**

*Resultados de la dimensión Satisfacción en la solución de controversias*

| Nivel              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|
| Insatisfactorio    | 22         | 8,15       | 8,15                 |
| Poco satisfactorio | 152        | 56,30      | 64,45                |
| Satisfactorio      | 96         | 35,56      | 100,00               |
| Total              | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Satisfacción Docente

En la tabla 18, se muestra información sobre la dimensión satisfacción en la solución de controversias de la variable satisfacción docente, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la satisfacción en la solución de controversias de la UGEL Tacna tiene un nivel Poco satisfactorio 56,30 % (152), mientras un 35,56 % (96) de los docentes lo consideran de nivel satisfactorio y solo un 8,15 % (22) afirman que tiene un nivel insatisfactorio.

Con base en esta información, se concluye que más de la mitad de los docentes encuestados consideran que la satisfacción en la solución de controversias tiene un nivel Poco satisfactorio, es decir, la eficiencia y eficacia del personal con respecto a la resolución de un problema no es del todo satisfactoria.

**Tabla 19***Resultados de la dimensión Satisfacción con el servicio*

| Nivel              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|
| Insatisfactorio    | 49         | 18,15      | 18,15                |
| Poco satisfactorio | 154        | 57,04      | 75,19                |
| Satisfactorio      | 67         | 24,81      | 100,00               |
| Total              | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Satisfacción Docente

En la tabla 19, se muestra información sobre la dimensión satisfacción con el servicio de la variable satisfacción docente, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la satisfacción con el servicio de la UGEL Tacna tiene un nivel Poco satisfactorio 57,04 % (154), mientras un 24,81 % (67) de los docentes lo consideran de nivel satisfactorio y un 18,15 % (49) afirman que tiene un nivel insatisfactorio.

Con base en esta información, se concluye que más de la mitad de los docentes encuestados consideran que la satisfacción con el servicio tiene un nivel Poco satisfactorio, es decir, el tiempo de espera.

### 4.3.1. Resultados de la Variable Satisfacción Docente

**Tabla 20**

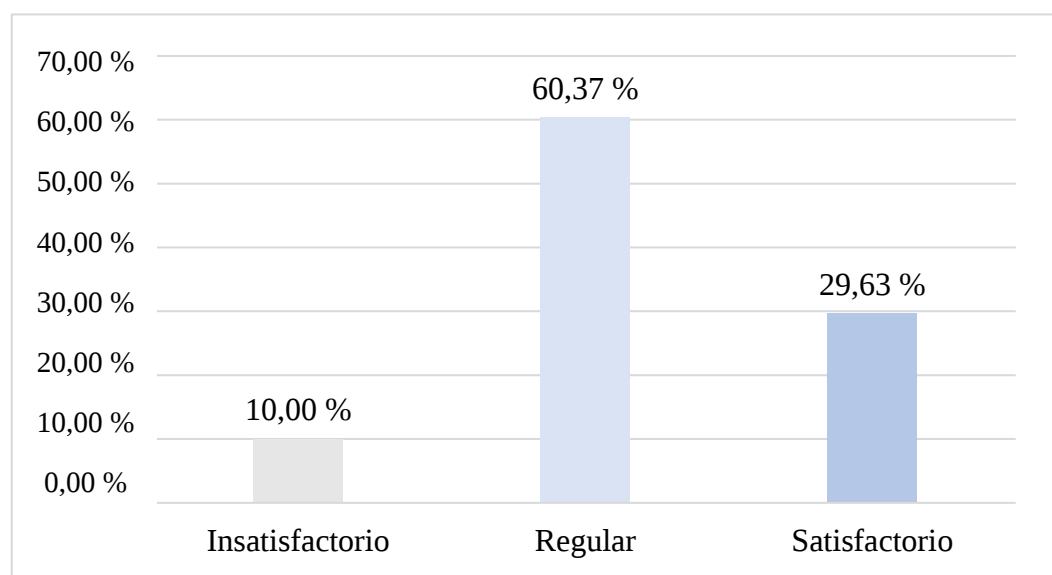
*Resultados de la variable satisfacción docente*

| Nivel              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|
| Insatisfactorio    | 27         | 10,00      | 10,00                |
| Poco satisfactorio | 163        | 60,37      | 70,37                |
| Satisfactorio      | 80         | 29,63      | 100,00               |
| Total              | 270        | 100,00     |                      |

*Nota.* Cuestionario Satisfacción Docente

**Figura 6**

*Resultados de la variable satisfacción docente*



*Nota.* Cuestionario Satisfacción Docente

En la tabla 20, se muestra información sobre la variable satisfacción docente, representado por 270 docentes perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa de Tacna en el año 2023, quienes son participantes de la investigación.

Esta tabla muestra que la mayoría de los docentes aseguran que la satisfacción de la UGEL Tacna tiene un nivel Poco satisfactorio 60,37 % (163), mientras un 29,63 % (80)

de los docentes lo consideran de nivel satisfactorio y un 10,00 % (27) afirman que tiene un nivel insatisfactorio.

Con base en esta información, se concluye que más de la mitad de los docentes encuestados consideran que la satisfacción tiene un nivel Poco satisfactorio, es decir, el desempeño, eficiencia, eficacia y tiempo de espera demostrado en los servicios hacia el docente no alcanzaron un nivel satisfactorio.

#### 4.4. Tabla Cruzada de las Dimensiones de la calidad y Satisfacción del Docente

**Tabla 21**

*Resultados de la fiabilidad y satisfacción del docente*

| Fiabilidad | Satisfacción del docente |       |                    |       |               |       | Total |
|------------|--------------------------|-------|--------------------|-------|---------------|-------|-------|
|            | Insatisfactorio          |       | Poco satisfactorio |       | Satisfactorio |       |       |
|            | Nº                       | %     | Nº                 | %     | Nº            | %     |       |
|            |                          |       |                    |       |               |       |       |
| Deficiente | 11                       | 4,07  | 0                  | 0,00  | 0             | 0,00  | 11    |
| Regular    | 14                       | 5,19  | 106                | 39,26 | 5             | 1,85  | 125   |
| Bueno      | 2                        | 0,74  | 57                 | 21,11 | 75            | 27,78 | 134   |
| Total      | 27                       | 10,00 | 163                | 60,37 | 80            | 29,63 | 270   |

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 21, se puede observar que, de todos los docentes estudiados (270 en total), la mayoría siente un nivel Poco satisfactorio y consideran que la calidad de servicio es regular (106 docentes, representando el 39,26 %). Por otro lado, un 27,78 % (75 docentes) consideran una atención satisfactoria y consideran que la fiabilidad es buena. Ningún docente satisfecho mencionó que la calidad del servicio sea deficiente, y con respecto a regular solo 1,85 % (5) de docentes lo considera.

**Tabla 22***Resultados de la capacidad de respuesta y satisfacción del docente*

| Capacidad<br>de respuesta | Satisfacción docente |       |                       |       |               |       | Total |
|---------------------------|----------------------|-------|-----------------------|-------|---------------|-------|-------|
|                           | Insatisfactorio      |       | Poco<br>satisfactorio |       | Satisfactorio |       |       |
|                           | Nº                   | %     | Nº                    | %     | Nº            | %     |       |
|                           |                      |       |                       |       |               |       |       |
| Deficiente                | 17                   | 6,30  | 1                     | 0,37  | 0             | 0,00  | 18    |
| Regular                   | 8                    | 2,96  | 119                   | 44,07 | 4             | 1,48  | 131   |
| Bueno                     | 2                    | 0,74  | 43                    | 15,93 | 76            | 28,15 | 121   |
| Total                     | 27                   | 10,00 | 163                   | 60,37 | 80            | 29,63 | 270   |

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 22, se muestra la capacidad de respuesta del servicio administrativo y la satisfacción de los docentes. Se observa que de todos los docentes estudiados [100,0 % (270)], la mayoría sintió un nivel Poco satisfactorio y considera que la calidad del servicio es regular [44,07 % (119)]. Un 6,30 % (17) considera que la atención es insatisfactoria y considera que la capacidad de respuesta es deficiente. Por otro lado, ninguno de los docentes satisfechos menciona que la calidad del servicio sea deficiente y solo 1,48 % (4) consideran una capacidad de respuesta regular, y solo una minoría de los docentes insatisfechos considera que sea buena, un 0,74 % (2).

**Tabla 23***Resultados de la empatía y satisfacción del docente*

| Empatía    | Satisfacción docente |       |                    |       |               |       | Total |
|------------|----------------------|-------|--------------------|-------|---------------|-------|-------|
|            | Insatisfactorio      |       | Poco satisfactorio |       | Satisfactorio |       |       |
|            | Nº                   | %     | Nº                 | %     | Nº            | %     |       |
|            |                      |       |                    |       |               |       |       |
| Deficiente | 17                   | 6,30  | 8                  | 2,96  | 0             | 0,00  | 25    |
| Regular    | 9                    | 3,33  | 111                | 41,11 | 10            | 3,70  | 130   |
| Bueno      | 1                    | 0,37  | 44                 | 16,30 | 70            | 25,93 | 115   |
| Total      | 27                   | 10,00 | 163                | 60,37 | 80            | 29,63 | 270   |

*Nota.* Elaboración propia

En relación a la empatía en la calidad del servicio administrativo y la satisfacción en la atención a los docentes, se observa en los datos presentados que de todos los profesores incluidos en el estudio (270, que representan el 100 % del total), la mayoría siente un nivel Poco satisfactorio y considera que la calidad de la empatía es regular (111, equivalente al 41,11 %). Por otro lado, un 6,30 % (17) de los profesores mencionan tener insatisfacción de la atención y consideran que la empatía es deficiente. No se menciona ningún profesor satisfecho que considere que la calidad de la empatía es deficiente.

#### 4.4.1. Tabla Cruzada de la Calidad del Servicio y Satisfacción del Docente

**Tabla 24**

*Resultados de la calidad y satisfacción del docente*

| Calidad de<br>servicio<br>administrativo | Satisfacción docente |       |                       |       |               |       | Total |
|------------------------------------------|----------------------|-------|-----------------------|-------|---------------|-------|-------|
|                                          | Insatisfactorio      |       | Poco<br>satisfactorio |       | Satisfactorio |       |       |
|                                          | Nº                   | %     | Nº                    | %     | Nº            | %     |       |
| Deficiente                               | 15                   | 5,56  | 2                     | 0,74  | 0             | 0,00  | 17    |
| Regular                                  | 10                   | 3,70  | 117                   | 43,33 | 5             | 1,85  | 132   |
| Bueno                                    | 2                    | 0,74  | 44                    | 16,30 | 75            | 25,78 | 121   |
| Total                                    | 27                   | 10,00 | 163                   | 60,37 | 80            | 29,63 | 270   |

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 24, que muestra la calidad del servicio administrativo y la satisfacción de los docentes, se puede observar que la mayoría de los docentes estudiados (43,33 % o 117 docentes) se encuentran Poco satisfechos y perciben un nivel regular de la calidad de servicio administrativo. Además, el 25,78 % (75 docentes) están satisfechos y consideran que la calidad de servicio administrativo es buena. No se encontró ningún docente satisfecho que mencione una calidad de servicio deficiente, y solo 0,74 % de docente insatisfecho considera que es buena.

## 4.5. Análisis Inferencial

### 4.5.1. Prueba de Normalidad

**Tabla 25**

*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*

|                                                  | Estadístico | Gl  | Sig.   |
|--------------------------------------------------|-------------|-----|--------|
| V1: Calidad del servicio administrativo          | 0,048       | 270 | 0,200* |
| D1: Fiabilidad                                   | 0,117       | 270 | 0,000  |
| D2: Capacidad de respuesta                       | 0,107       | 270 | 0,000  |
| D3: Empatía                                      | 0,083       | 270 | 0,000  |
| V2: Satisfacción del docente                     | 0,078       | 270 | 0,000  |
| D1: Satisfacción en los procesos operativos      | 0,112       | 270 | 0,000  |
| D2: Satisfacción en la solución de controversias | 0,108       | 270 | 0,000  |
| D3: Satisfacción con el servicio                 | 0,123       | 270 | 0,000  |

*Nota.* Elaboración propia

Se tomó en cuenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para realizar la correlación de las variables; las mismas que de acuerdo al resultado previo, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, ya que la variable Calidad del servicio administrativo, no posee distribución normal y la variable Satisfacción del docente, si tiene una distribución normal.

## 4.6. Comprobación de Hipótesis

### 4.6.1. Ritual de Significancia Estadística

#### a) Planteamiento de hipótesis

Ho = La calidad del servicio administrativo no incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

H1 = La calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

#### b) Nivel de significancia

El estudio se hizo con un nivel de significancia del 5 % ( $\alpha = 0,05$ )

**c) Estadístico de prueba**

Regresión logística ordinal

**d) Regla de decisión**

Si  $p\text{-valor} > 0,05 \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

Si  $p\text{-valor} < 0,05 \rightarrow$  Se rechaza  $H_0$

**e) Procedimiento estadístico****Tabla 26**

*Información del ajuste del modelo*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|-------|
| Sólo intersección | 337,135                          |              |    |       |
| Final             | 110,653                          | 226,482      | 1  | 0,000 |

*Nota.* Función de enlace: Logit.

**Tabla 27**

*Medidas de bondad de ajuste*

|           | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
|-----------|--------------|----|-------|
| Pearson   | 385,387      | 99 | 0,000 |
| Desvianza | 55,453       | 99 | 1,000 |

**Tabla 28**

*Coeficiente de determinación de pseudo R cuadrado*

| Coeficiente | R cuadrado |
|-------------|------------|
| Cox y Snell | 0,568      |
| Nagelkerke  | 0,681      |
| McFadden    | 0,468      |

**Tabla 29***Parámetros de calidad del servicio en satisfacción docente*

| Parámetro                       | B     | Error estándar | 95% IC Wald |          | Contraste de hipótesis |    |       | OR        | 95% IC de Wald para Exp(B) |             |
|---------------------------------|-------|----------------|-------------|----------|------------------------|----|-------|-----------|----------------------------|-------------|
|                                 |       |                | Inferior    | Superior | Wald                   | gl | Sig.  |           | Inferior                   | Superior    |
| Umbral[Niv_SD=1]                | 9,366 | 1,1542         | 7,104       | 11,628   | 65,851                 | 1  | 0,000 | 11682,94  | 1216,5                     | 112196,7    |
| [Niv_SD=2]                      | 15,89 | 1,6444         | 12,671      | 19,117   | 93,423                 | 1  | 0,000 | 7991954,4 | 318380,4                   | 200613289,3 |
|                                 | 4     |                |             |          |                        |    |       |           |                            |             |
| Calidad servicio administrativo | 0,262 | 0,0278         | 0,208       | 0,316    | 88,786                 | 1  | 0,000 | 1,300     | 1,231                      | 1,372       |

Nota. Variable dependiente: Nivel de satisfacción docente

Modelo: (Umbral), Calidad del servicio administrativo

a. Fijado en el valor visualizado.

**f) Toma de decisión**

Se realizó un modelo de regresión logística ordinal para evaluar la influencia del servicio administrativo en la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la escala de satisfacción docente, sea insatisfactorio, poco satisfactorio y satisfactorio. Los resultados de la tabla 29 sobre la bondad de ajuste de Pearson y la desviación señalan que el modelo tiene un ajuste adecuado ( $1,000 > 0,05$ ). Además, se evidencia que este es estadísticamente significativo  $X^2 = 88,786$ ,  $p < 0,05$  (tabla 14 y 17), de tal forma que el servicio administrativo influye en 68.1 % ( $R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0,681$ ) de las categorías de la satisfacción docente (tabla 16). Además, los valores de la predicción de los *Odds Ratio* ( $OR = 1,300$ ) indican que por cada punto adicional de mejora en la calidad del servicio administrativo existe 1,30 veces más de probabilidad de que el profesorado esté satisfecho que insatisfecho.

En conclusión, con base en los resultados, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

**a) Planteamiento de hipótesis específica 1**

$H_0$  = La fiabilidad no incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

H1 = La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

#### b) Nivel de significancia

El estudio se hizo con un nivel de significancia del 5 % ( $\alpha = 0,05$ )

#### c) Estadístico de prueba

Regresión logística ordinal

#### d) Regla de decisión

Si  $p\text{-valor} > 0,05 \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

Si  $p\text{-valor} < 0,05 \rightarrow$  Se rechaza  $H_0$

#### e) Procedimiento estadístico

**Tabla 30**

*Información del ajuste del modelo*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|-------|
| Sólo intersección | 268,003                          |              |    |       |
| Final             | 76,435                           | 191,568      | 1  | 0,000 |

*Nota.* Función de enlace: Logit.

**Tabla 31**

*Medidas de bondad de ajuste*

|           | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
|-----------|--------------|----|-------|
| Pearson   | 305,937      | 33 | 0,000 |
| Desvianza | 35,549       | 33 | 0,349 |

**Tabla 32**

*Coeficiente de determinación de pseudo R cuadrado*

| Coeficiente | R Cuadrado |
|-------------|------------|
| Cox y Snell | 0,508      |
| Nagelkerke  | 0,610      |
| McFadden    | 0,396      |

**Tabla 33***Estimaciones de parámetros de fiabilidad en satisfacción docente*

| Parámetro        | B      | Error estándar | 95% IC de Wald |          | Contraste de hipótesis |    |       | OR         | 95% IC de Wald para Exp(B) |              |
|------------------|--------|----------------|----------------|----------|------------------------|----|-------|------------|----------------------------|--------------|
|                  |        |                | Inferior       | Superior | Wald                   | gl | Sig.  |            | Inferior                   | Superior     |
| Umbral[Niv_SD=1] | 7,762  | ,9760          | 5,849          | 9,675    | 63,241                 | 1  | 0,000 | 2349,384   | 346,853                    | 15913,387    |
| [Niv_SD=2]       | 13,501 | 1,3593         | 10,837         | 16,165   | 98,644                 | 1  | 0,000 | 730048,129 | 50849,064                  | 10481417,436 |
| Fiabilidad       | 0,650  | 0,0677         | 0,517          | 0,782    | 92,167                 | 1  | 0,000 | 1,915      | 1,677                      | 2,186        |

Nota. Variable dependiente: Nivel de satisfacción docente

Modelo: (Umbral), Fiabilidad

a. Fijado en el valor visualizado.

**f) Toma de decisión**

Se realizó un modelo de regresión logística ordinal para evaluar la influencia de la fiabilidad de la atención administrativa en la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la escala de satisfacción docente, sea insatisfactorio, poco satisfactorio y satisfactorio. Los resultados de la tabla 33 sobre la bondad de ajuste de Pearson y la desviación señalan que el modelo tiene un ajuste adecuado ( $0,349 > 0,05$ ). Además, se evidencia que este es estadísticamente significativo  $X^2 = 92,167$ ,  $p < 0,05$  (tabla 18 y 21), de tal forma que la fiabilidad de atención administrativa influye en 61 % ( $R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0,61$ ) de las categorías de la satisfacción docente (tabla 7). Además, los valores de la predicción de los *Odds Ratio* ( $OR = 1,915$ ) indican que por cada punto adicional de mejora en la calidad de la fiabilidad existe 1,915 veces más de probabilidad de que el profesorado esté satisfecho que insatisfecho.

En conclusión, con base en los resultados, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

**a) Planteamiento de hipótesis específica 2**

$H_0$  = La capacidad de respuesta no incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

$H_1$  = La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

**b) Nivel de significancia**

El estudio se hizo con un nivel de significancia del 5 % ( $\alpha = 0,05$ )

**c) Estadístico de prueba**

Regresión logística ordinal

**d) Regla de decisión**

Si  $p\text{-valor} > 0,05 \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

Si  $p\text{-valor} < 0,05 \rightarrow$  Se rechaza  $H_0$

**e) Procedimiento estadístico****Tabla 34**

*Información del ajuste del modelo*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud - |              |    |       |
|-------------------|---------------------------------|--------------|----|-------|
|                   | 2                               | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
| Sólo intersección | 291,891                         |              |    |       |
| Final             | 69,085                          | 222,806      | 1  | 0,000 |

*Nota.* Función de enlace: Logit.

**Tabla 35**

*Medidas de bondad de ajuste*

|           | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
|-----------|--------------|----|-------|
| Pearson   | 60,319       | 37 | 0,009 |
| Desvianza | 33,334       | 37 | 0,642 |

**Tabla 36**

*Coeficiente de determinación de pseudo R cuadrado*

| Coeficiente | R cuadrado |
|-------------|------------|
| Cox y Snell | 0,562      |
| Nagelkerke  | 0,674      |
| McFadden    | 0,461      |

**Tabla 37***Parámetros de capacidad de respuesta en satisfacción docente*

| Parámetro              | B      | Error estándar | 95% IC de Wald |        | Contraste de hipótesis |    |       | Exp(B)     | 95% IC de Wald para Exp(B) |             |
|------------------------|--------|----------------|----------------|--------|------------------------|----|-------|------------|----------------------------|-------------|
|                        |        |                | Inf.           | Sup.   | Wald                   | gl | Sig.  |            | Inferior                   | Superior    |
| Umbral [Niv_SD=1]      | 8,713  | 1,1075         | 6,543          | 10,884 | 61,902                 | 1  | 0,000 | 6083,58    | 694,184                    | 53314,357   |
| [Niv_SD=2]             | 15,159 | 1,5932         | 12,036         | 18,282 | 90,53                  | 1  | 0,000 | 3831764,16 | 168743,55                  | 87010238,08 |
| Capacidad de respuesta | 0,754  | 0,0811         | 0,595          | 0,913  | 86,40                  | 1  | 0,000 | 2,125      | 1,813                      | 2,491       |

Nota. Variable dependiente: Nivel de satisfacción docente

Modelo: (Umbral), Capacidad de respuesta

a. Fijado en el valor visualizado.

**f) Toma de decisión**

Se realizó un modelo de regresión logística ordinal para evaluar la influencia de la capacidad de respuesta de la atención administrativa en la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la escala de satisfacción docente, sea insatisfactorio, poco satisfactorio y satisfactorio. Los resultados de la tabla 37 sobre la bondad de ajuste de Pearson y la desviación señalan que el modelo tiene un ajuste adecuado ( $0,642 > 0,05$ ). Además, se evidencia que es estadísticamente significativo  $X^2 = 86,40$ ,  $p < 0,05$  (tabla 22 y 25), de tal forma que la capacidad de respuesta de los administrativos influye en 67,4 % ( $R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0,674$ ) de las categorías de la satisfacción docente (tabla 24). Además, los valores de la predicción de los *Odds Ratio* ( $OR = 2,125$ ) indican que por cada punto adicional de mejora en la calidad de la fiabilidad existe 2,125 veces más de probabilidad de que el profesorado esté satisfecho que insatisfecho.

En conclusión, con base en los resultados, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

**a) Planteamiento de hipótesis específica 3**

$H_0$  = La empatía no incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

$H_1$  = La empatía de respuesta incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

**b) Nivel de significancia**

El estudio se hizo con un nivel de significancia del 5 % ( $\alpha = 0,05$ )

**c) Estadístico de prueba**

Regresión logística ordinal

**d) Regla de decisión**

Si  $p\text{-valor} > 0,05 \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

Si  $p\text{-valor} < 0,05 \rightarrow$  Se rechaza  $H_0$

**e) Procedimiento estadístico****Tabla 38**

*Información del ajuste del modelo*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|-------|
| Sólo intersección | 259,920                          |              |    |       |
| Final             | 73,493                           | 186,427      | 1  | 0,000 |

*Nota.* Función de enlace: Logit.

**Tabla 39**

*Medidas de bondad de ajuste*

|           | Chi-cuadrado | gl | Sig.  |
|-----------|--------------|----|-------|
| Pearson   | 31,849       | 35 | 0,621 |
| Desvianza | 28,149       | 35 | 0,788 |

**Tabla 40**

*Coefficiente de determinación de pseudo R cuadrado*

| Coefficiente | R cuadrado |
|--------------|------------|
| Cox y Snell  | 0,499      |
| Nagelkerke   | 0,599      |
| McFadden     | 0,386      |

**Tabla 41***Estimaciones de parámetros de empatía en la satisfacción docente*

| Parámetro         | B      | Error estándar | 95% IC de Wald |          | Contraste de hipótesis |    |       | OR         | 95% IC Wald para Exp(B) |            |
|-------------------|--------|----------------|----------------|----------|------------------------|----|-------|------------|-------------------------|------------|
|                   |        |                | Inferior       | Superior | Wald                   | gl | Sig.  |            | Inferior                | Superior   |
| Umbral [Niv_SD=1] | 6,046  | ,7886          | 4,500          | 7,591    | 58,780                 | 1  | 0,000 | 422,375    | 90,044                  | 1981,256   |
| [Niv_SD=2]        | 11,600 | 1,1298         | 9,386          | 13,815   | 105,419                | 1  | 0,000 | 109125,832 | 11918,660               | 999143,090 |
| Empatía           | 0,568  | 0,0575         | 0,455          | 0,681    | 97,448                 | 1  | 0,000 | 1,765      | 1,576                   | 1,975      |

Nota. Variable dependiente: Nivel de satisfacción docente

Modelo: (Umbral), Empatía

a. Fijado en el valor visualizado.

**f) Toma de decisión**

Se realizó un modelo de regresión logística ordinal para evaluar la influencia de la empatía de los administrativos de la UGEL Tacna en la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la escala de satisfacción docente, sea insatisfactorio, poco satisfactorio y satisfactorio. Los resultados de la tabla 41 sobre la bondad de ajuste de Pearson y la desviación señalan que el modelo tiene un ajuste adecuado ( $0,788 > 0,05$ ). Además, se evidencia que el diseño del modelo es estadísticamente significativo  $X^2 = 97,488$ ,  $p < 0,05$  (tabla 26 y 29), de tal forma que la capacidad de respuesta de los administrativos influye en 59,9 % ( $R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0,599$ ) de las categorías de la satisfacción docente (tabla 28). Además, los valores de la predicción de los *Odds Ratio* ( $OR = 1,765$ ) indican que por cada punto adicional de mejora en la empatía de la atención administrativa existe 1,765 veces más de probabilidad de que el profesorado esté satisfecho que insatisfecho.

En conclusión, con base en los resultados, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la empatía incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

## DISCUSIONES

De acuerdo con los resultados presentados anteriormente, se puede concluir, basándose en la hipótesis general que, existe una incidencia significativa entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción docente de la UGEL-Tacna en el 2023. Esto se demostró al estudiar estas variables utilizando la prueba estadística de Regresión logística ordinal. Los resultados obtenidos al analizar los datos fueron significativos en las variables ( $X^2 = 88,786$ ,  $p < 0,05$ ), demostrándose que la calidad del servicio administrativo influye en 68.1% ( $R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0,681$ ) de las categorías de la satisfacción docente (tabla 29). De tal forma, los valores de la predicción de los Odds Ratio ( $OR = 1,300$ ) indican que por cada punto adicional de mejora en la calidad del servicio administrativo existe 1,30 veces más de probabilidad de que el profesorado esté satisfecho que insatisfecho. A nivel descriptivo, los hallazgos muestran que solamente el 44,81 % de los docentes consideran que la UGEL-Tacna demuestra un nivel bueno en la calidad del servicio administrativo. En cuanto a la satisfacción docente, solo el 29,63 % de los docentes logró alcanzar el nivel satisfactorio. Esto evidencia que hay una relación entre ambos factores, lo cual es respaldado por la investigación realizada por Roncal (2017), quien también llevó a cabo un estudio con ambas variables, y encontró una correlación positiva a través de la prueba estadística de Pearson (0,564) y confirmándose que la calidad incide en la satisfacción de los usuarios ( $p=0,00 > 0,05$ ). Este estudio fue realizado a los usuarios que asisten al Ministerio Público en la ciudad de Trujillo. Además, a nivel descriptivo se demuestra que solo un 19,7 % de los usuarios consideran que la calidad del servicio es satisfactoria y más de la mitad de la muestra (76,40 %) consideran que el servicio no es satisfactorio. Además, en la investigación realizada en la Subgerencia de Promoción Empresarial en Lima (Pérez, 2022), los resultados reflejan una satisfacción moderada de los usuarios, con un coeficiente de correlación alto (Rho de Spearman 0,853). Este hallazgo destaca la influencia significativa de la calidad del servicio en la percepción del usuario, similar al contexto de la UGEL de Tacna, donde la satisfacción también está relacionada con la percepción de calidad en la atención administrativa, evidenciándose que un 56,5 % de los usuarios percibió una calidad regular del servicio, reflejando una satisfacción moderada. Ambos contextos evidencian que, si bien las instituciones cumplen con ciertos estándares de calidad, persiste un margen para mejorar

la percepción de satisfacción entre los usuarios, posiblemente mediante una atención más personalizada y empática.

Del mismo modo, en la investigación de Rhee & Rha, (2009) demostró diversas perspectivas sobre la calidad del servicio público y la satisfacción del cliente en el sector público. Al buscar sugerir un modelo sólido de calidad del servicio público, uno de los hallazgos significativos del estudio es la diferencia en las prioridades de calidad entre los clientes finales (beneficiarios) y los clientes intermediarios (trabajadores sociales). Mientras que los beneficiarios enfatizan las cualidades del proceso y los resultados, los trabajadores sociales muestran una mayor consideración por las cualidades del diseño y la relación en el servicio público. Esta divergencia destaca la importancia de comprender las distintas perspectivas y necesidades de los diferentes grupos de usuarios al diseñar e implementar servicios públicos. Este estudio realizado en Corea del Sur al igual que la presente investigación resaltan la necesidad de mejorar la calidad y eficacia de los servicios públicos, incluso en entornos donde la demanda puede ser menor debido a lo gratuito de los servicios. Estos hallazgos demuestran correspondencia con el postulado de la calidad de vida percibida (Sirgy et al., 2001; Van Ryzin et al., 2004) este modelo se centra en la evaluación de los servicios públicos no solo en términos de su eficiencia y efectividad, sino también en cómo contribuyen al bienestar general y la calidad de vida de los ciudadanos. Este modelo considera que la percepción de la calidad de los servicios públicos por parte de los ciudadanos es crucial, ya que estos servicios tienen un impacto directo en su vida cotidiana.

Por tanto, es importante conocer sobre la opinión de los usuarios respecto al servicio brindado es fundamental para desarrollar un sistema de gestión orientado a satisfacer sus necesidades de manera efectiva. Esto implica diseñar tanto la calidad del servicio como los diferentes modelos existentes con base al análisis del comportamiento de los usuarios, con el objetivo de mejorar la eficiencia del servicio. Esto también es sustentado por Grönroos (1984), quien considera que, la manera en que se recibe y se percibe el servicio no solo influye en su calidad, sino que también se evalúa en diversos aspectos. La afirmación de Grönroos sobre la percepción y evaluación del servicio tiene una relevancia particular en el contexto de la UGEL en Tacna. En este ámbito, la calidad del servicio no solo depende de los recursos materiales y la infraestructura, sino también de la manera en que los servicios son recibidos y percibidos por los docentes y/o usuarios.

La percepción del servicio educativo se ve influida por factores como la accesibilidad, la atención personalizada y la eficacia de los procesos administrativos. Así, la UGEL debe centrarse en mejorar la experiencia del usuario a través de políticas y prácticas que promuevan un servicio eficiente y adaptable a las necesidades de la comunidad educativa. Esta atención integral no solo eleva la calidad del servicio, sino que también fortalece la confianza y el compromiso de todos los actores involucrados, lo que resulta en un impacto positivo en la calidad de vida percibida.

En ese sentido, la calidad percibida del servicio administrativo está intrínsecamente ligada a la eficiencia en los procedimientos, la disposición del personal y la capacidad de atención oportuna a las solicitudes de los usuarios. La falta de atención adecuada y la lentitud en la prestación del servicio son aspectos que afectan directamente la experiencia de los usuarios, en este caso, los docentes. Estas deficiencias reflejan una necesidad urgente de mejorar los procesos y la capacitación del personal para garantizar un servicio más efectivo y satisfactorio. Es esencial reconocer que el personal administrativo desempeña un papel crucial en la reputación y la imagen de la organización. Su capacidad para brindar atención personalizada, ser rápido y eficiente, y cumplir con los horarios establecidos son factores determinantes en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Además, en la investigación realizada en Tacna en el Centro de Salud Jove Andina (Velasquez, 2022), se demostró una relación positiva entre calidad y satisfacción es evidente en aspectos como fiabilidad, empatía y seguridad. La implementación del modelo SERVQUAL en este estudio aporta un enfoque metodológico valioso que podría adaptarse a la UGEL de Tacna para medir y mejorar aspectos específicos de la atención. En la UGEL, un modelo similar podría servir para evaluar las dimensiones de calidad que afectan directamente la satisfacción del usuario, como la capacidad de respuesta y la empatía del personal administrativo. Por lo tanto, invertir en la formación y motivación del personal administrativo es fundamental para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios, fortaleciendo así la reputación y la imagen de la organización. En esa misma línea, en la investigación en CETPROs de Puno (Lipa, 2021), destaca que el 72,01 % de los usuarios se sienten muy satisfechos, asociando la gestión educativa institucional con la satisfacción de sus necesidades. Comparado con la UGEL de Tacna, esta investigación resalta que, aunque existen contextos similares de satisfacción, la percepción de los usuarios puede ser

mejorada mediante una gestión más coordinada y eficaz, lo que en Tacna podría lograrse reforzando la empatía y la capacidad de respuesta de los servicios educativos. Por tanto, la mejora de la calidad del servicio administrativo es un objetivo primordial que requiere la atención y el compromiso de todos los involucrados para garantizar una experiencia satisfactoria en el usuario y el éxito a largo plazo de la organización.

En relación a la primera hipótesis específica, los hallazgos demuestran que existe una incidencia significativa entre la fiabilidad de la atención administrativa y la satisfacción del docente en la UGEL-Tacna en el año 2023. La fiabilidad influye en un 61 % de las categorías de satisfacción docente, y por cada punto adicional de mejora en la fiabilidad, hay 1,915 veces más probabilidades de que los docentes estén satisfechos. Aunque el 49,63 % de los docentes perciben un buen nivel de fiabilidad en el servicio administrativo, solo el 27,78 % alcanza un nivel satisfactorio y bueno de satisfacción general. En ese sentido, la relación significativa entre la fiabilidad de la atención administrativa y la satisfacción docente destaca la importancia de mantener estándares altos y consistentes en los servicios administrativos dentro de la UGEL-Tacna. Con un  $X^2$  de 92,167 y  $p < 0,05$ , se confirma que la precisión y consistencia en la gestión administrativa son factores críticos que impactan la percepción de los docentes sobre su entorno laboral. El coeficiente  $R^2_{\text{Nagelkerke}}$  de 0,61 indica que la fiabilidad explica una porción considerable de la variabilidad en la satisfacción docente, lo que resalta la necesidad de centrarse en mejorar estos aspectos para elevar la satisfacción general. Además, los valores del Odds Ratio ( $OR = 1,915$ ) sugieren que incluso pequeñas mejoras en la fiabilidad pueden tener un efecto significativo en la satisfacción docente, incrementando las probabilidades de satisfacción casi al doble por cada punto adicional de mejora. A pesar de que casi la mitad de los docentes reconocen un buen nivel de fiabilidad en el servicio administrativo, la baja proporción de satisfacción general (27,78 %) indica que todavía hay áreas críticas que requieren atención para cerrar la brecha entre la percepción de la calidad administrativa y la satisfacción docente. Estos resultados destacan la urgencia de implementar mejoras continuas y sostenibles en la fiabilidad de la gestión educativa para fomentar un ambiente laboral más satisfactorio y productivo para los docentes en Tacna. De acuerdo con el estudio de Quispe & Huisa (2021), se demuestran leves similitudes, debido a que se trabajaron con las mismas dimensiones y variables, no obstante, los encuestados fueron usuarios externos de un puesto de salud, en

una provincia de Perú (La Joya). Se evidenció una correlación moderada directa y significativa (0,643) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, además un  $p=0,000<0,05$ , confirmándose la influencia positiva de la dimensión en la variable mediante prueba de  $r$  de Pearson ( $r=0,643$ ;  $p=0,000$ ). Este estudio sugiere que cuando el personal que labora en el puesto de salud cuenta con la habilidad de llevar a cabo sus tareas asignadas de manera fiable y precisa, los usuarios experimentarán satisfacción al recibir atención. Con respecto a la investigación de Manarbek & Kondybayeva, (2022) evaluaron la validez y confiabilidad del modelo ServQual a través de una encuesta dirigida a estudiantes (322 en total). Los resultados revelaron una correlación directa entre las expectativas de los estudiantes y la percepción de la brecha entre esas expectativas y la realidad experimentada. Específicamente, cuando las expectativas eran altas, las puntuaciones de satisfacción tendían a ser más bajas, sugiriendo que las expectativas no se estaban cumpliendo. Estos hallazgos resaltan la importancia de alinear los servicios administrativos con las expectativas de los estudiantes para mejorar su satisfacción. Del mismo modo, el estudio de Manarbek & Kondybayeva mantiene relación con la presente investigación, ya que aporta una contribución valiosa a la literatura académica al evaluar la aplicabilidad del modelo ServQual en el contexto de la educación superior. Además, ofrece información significativa para las instituciones educativas sobre cómo pueden incrementar la eficacia de sus servicios administrativos para cumplir mejor con las expectativas de los estudiantes y, en última instancia, mejorar su experiencia educativa. En ese sentido, ambos estudios destacan la importancia de considerar las percepciones y expectativas de los usuarios en la gestión de la calidad del servicio, y sugiere que la implementación efectiva del modelo ServQual podría ser una herramienta útil para lograr este objetivo.

Estos resultados confirman con las particularidades del Modelo SERVQUAL (Parasuramaraman et al., 1988) específicamente en la dimensión fiabilidad, entendiéndose como la capacidad de un servicio para realizar la función prometida de manera precisa y consistente. En el sector público, la fiabilidad es crucial porque afecta directamente la confianza y la satisfacción de los ciudadanos.

En este contexto, la UGEL Tacna debe asegurarse de que todas las promesas y políticas educativas se ejecuten con exactitud y regularidad, lo cual es esencial para mantener la confianza y satisfacción de la comunidad educativa. La capacidad de

mantener un estándar de calidad en todas las interacciones no solo refuerza la fiabilidad del sistema educativo en Tacna. Al asegurar una ejecución precisa y consistente de sus servicios, la UGEL Tacna contribuye a la construcción de un sistema educativo más confiable y firme, lo que a su vez fomenta una mayor confianza y colaboración entre todos los actores educativos.

Asimismo, de acuerdo con Gonzales & Huanca (2020), para garantizar la fiabilidad es necesario cumplir con los estándares de calidad establecidos para los productos y servicios ofrecidos por la institución. Como se demostró en la investigación realizada en Casa Blanca en Huancayo (Flores, 2022), este análisis en el sector privado destaca cómo la dimensión de aspectos tangibles impacta la percepción de calidad, con una recomendación para modernizar el equipamiento. Este hallazgo tiene congruencia con la situación en la UGEL de Tacna, donde la infraestructura física y la apariencia del personal también pueden influir en la satisfacción del usuario. La incorporación de mejoras tangibles podría complementar las estrategias de atención personalizada, fortaleciendo la percepción de calidad. Desde un punto de vista ético, suele ser común utilizar argumentos o justificaciones para mostrar un grado de confianza y, en particular, seguridad en un lugar de trabajo durante un periodo determinado. En un estudio realizado por Apaza & Chahuayo (2019), llevaron a cabo una investigación con el propósito de evaluar la calidad de atención que ofrece el personal médico del Hospital Honorio Delgado Espinoza, los resultados obtenidos mostraron que la mayoría de los encuestados considera que la fiabilidad que perciben del personal es de nivel regular (80,9 %), mientras que un 19,1 % consideran que la calidad es excelente, esto claramente revela que todavía hay margen para mejorar la confianza entre pacientes, médicos y personal de salud. En ese sentido, se entiende que la fiabilidad engloba a todos los elementos que posibilitan al cliente reconocer la aptitud y competencia profesional de una institución, es decir, implica ofrecer un servicio adecuado desde el inicio.

En relación a la segunda hipótesis específica, los datos obtenidos, con un valor de  $X^2 = 86,40$  y  $p < 0,05$ , confirman estadísticamente que la capacidad de respuesta de los administrativos es un factor crítico que incide significativamente en la satisfacción de los docentes. El alto coeficiente  $R^2_{\text{Nagelkerke}}$  (0,674) indica que esta dimensión explica gran parte de la variabilidad en la satisfacción docente, resaltando la importancia de la prontitud y la efectividad en la resolución de consultas y problemas por parte del personal

administrativo. El valor de los Odds Ratio ( $OR = 2,125$ ) enfatiza que las mejoras en la capacidad de respuesta pueden duplicar las probabilidades de satisfacción entre el profesorado. Sin embargo, los hallazgos muestran que aunque un 44,81 % de los docentes considera que la capacidad de respuesta es buena, solo un 28,15 % de ellos percibe un nivel satisfactorio en esta dimensión, lo que indica una brecha entre la percepción de la eficacia administrativa y la satisfacción efectiva. Esto puede deberse a que, aunque las respuestas son rápidas, podrían no ser lo suficientemente completas o efectivas para resolver los problemas a fondo. Además, el hecho de que una mayoría perciba la capacidad de respuesta como regular y un pequeño pero significativo 6,667 % la califique como deficiente, sugiere que hay variabilidad en cómo se entrega este servicio, lo que puede llevar a experiencias inconsistentes entre los docentes. Por lo tanto, es esencial que la UGEL-Tacna implemente estrategias enfocadas en la capacitación del personal administrativo, mejorando los protocolos de respuesta y asegurando una atención que no solo sea rápida, sino también efectiva y adaptada a las necesidades específicas del profesorado para mejorar sustancialmente la satisfacción general.

Por su parte, la investigación de Chalco (2018), revela que la percepción de la capacidad de respuesta de los vendedores entre los clientes es predominantemente neutra o negativa. Esto destaca un área crítica para mejorar en el servicio al cliente, pues una proporción considerable de los clientes no percibe una disposición adecuada de los vendedores para brindar un servicio rápido y eficiente. Esto sugiere la necesidad de una evaluación y ajuste en las estrategias de formación y motivación del personal de ventas para mejorar la interacción con el cliente y, por ende, la satisfacción general del servicio. Más preocupante aún es el 32 % de los clientes que se manifiesta en desacuerdo con la disposición de los vendedores para asistir, lo cual directamente indica una percepción negativa hacia la capacidad de respuesta. Esta cifra es un claro llamado a la acción para investigar las causas subyacentes de esta insatisfacción y abordarlas mediante capacitaciones específicas, mejoras en los procesos de atención al cliente o una revisión de las políticas de servicio al cliente. Por otro lado, en la investigación realizada en el Gobierno Regional de Tacna por Alván & Coaquira (2021), se observa una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (0,886). Esto coincide con los hallazgos en la UGEL de Tacna, lo que sugiere que tanto en el ámbito gubernamental regional como en la administración educativa local, la calidad del servicio

es un factor crucial en la satisfacción de los usuarios. Esta investigación destaca la necesidad de una comunicación eficaz y adaptada a las expectativas de los usuarios.

De acuerdo con el modelo SERVQUAL con respecto a la dimensión capacidad de respuesta (Parasuramaram et al., 1988) en el contexto del sector público, se refiere a la prontitud y disposición para ayudar a los ciudadanos y resolver sus problemas de manera eficaz. Esta dimensión es crucial en el sector administrativo porque refleja la eficiencia operativa y la orientación al ciudadano de la administración. En ese sentido, las Unidades de Gestión Educativa Local deben ser capaces de adaptarse a cambios imprevistos y ajustar sus servicios para satisfacer las necesidades emergentes de su comunidad educativa. Esto se ha vuelto especialmente relevante en contextos como la pandemia de COVID-19, donde la capacidad de adaptación de atención *online* fue crucial. En ese sentido, una UGEL con alta capacidad de respuesta no solo mejora la experiencia docente, sino que también fortalece su reputación y eficacia en cumplir su misión educativa. Del mismo modo, Galviz (2011) destaca la importancia de la disposición y la voluntad para asistir eficazmente, recalcando la necesidad de atender al cliente de manera rápida y eficiente. Es crucial que todas las instituciones, sin importar su tamaño, se comprometan a ofrecer servicios de alta calidad a sus usuarios. La eficacia en este desempeño no solo constituye la primera impresión que reciben los clientes, sino que también juega un papel decisivo en su decisión de continuar o no con el servicio, impactando directamente en la retención de clientes. Asimismo, es vital reconocer que un servicio deficiente puede obstaculizar significativamente el progreso y el crecimiento de cualquier organización.

Por último, en relación a la tercera hipótesis específica, los resultados revelan que existe incidencia significativa ( $X^2 = 97,488$ ,  $p < 0,05$ ) entre la empatía y la satisfacción docente de los docentes de la UGEL-Tacna en 2023. Los resultados indican que un aumento en la empatía de los administrativos puede incrementar significativamente la probabilidad de satisfacción del profesorado, con un Odds Ratio de 1,765. Esto sugiere que por cada unidad de mejora en la empatía, la posibilidad de que los docentes estén satisfechos casi se duplica, recalcando la importancia de las interacciones humanas y el reconocimiento de necesidades y emociones en el ámbito educativo. Además, los datos descriptivos revelan que aunque la mayoría de los docentes califican la empatía de la UGEL-Tacna como regular, un 42,59 % la considera buena, destacando un área de oportunidad para mejorar la percepción general y la satisfacción a través del

fortalecimiento de las habilidades empáticas del personal administrativo. Este aspecto es crucial, ya que un porcentaje significativo de docentes percibe deficiencias en la claridad del lenguaje utilizado para comunicar información, lo cual podría afectar negativamente su experiencia general. Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Condor (2022) en la UGEL de Huánuco, donde también se encontró una correlación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción docente ( $Rho$  de Spearman (0,911) y  $p$  valor=0,00>0,05). La consistencia de estos resultados a través de diferentes contextos refuerza la comprensión de que las habilidades empáticas son fundamentales para la administración educativa y deben ser un foco de desarrollo constante. En conclusión, la empatía no solo mejora la relación entre administrativos y docentes, sino que es un determinante clave de la satisfacción en el ambiente educativo. Mejorar la formación en habilidades de comunicación y empatía del personal administrativo podría ser una estrategia eficaz para aumentar la satisfacción del profesorado y, por ende, mejorar el clima organizacional en las unidades de gestión educativa. Los resultados del presente estudio destacan un desafío significativo en la UGEL de Tacna, donde solo un 12 % de los docentes alcanzó un nivel de satisfacción bueno o satisfactorio en términos de empatía, comparativamente menor a los hallazgos de Condor (2022). Este resultado destaca la necesidad urgente de mejorar la capacidad de respuesta empática dentro de la institución. En esa misma línea, la investigación de Wu et al., (2023) se enfocaron en investigar cómo el apoyo administrativo en los programas de investigación de prácticas docentes impacta a los profesores, utilizando el modelo de análisis de importancia-desempeño (IPA). Los investigadores examinaron las emociones de los profesores, la importancia que asignaron a diversos aspectos del apoyo administrativo y su nivel de satisfacción con la calidad del servicio recibido. Los resultados revelaron que identificar las discrepancias entre las expectativas y la realidad en la calidad del servicio es fundamental para satisfacer las necesidades de los profesores y mejorar dicho servicio. Los resultados revelaron que los profesores mostraron mayor preocupación por las sesiones informativas sobre el proceso de solicitud y que estaban más satisfechos con estos servicios. Al igual que la presente investigación se encontró que el apoyo administrativo fue el factor principal que influyó en la satisfacción de los profesores.

Según Díaz (2018), la empatía se manifiesta como la capacidad de la institución para ofrecer una atención personalizada, adaptada a las necesidades y preferencias de los

usuarios. Esto sugiere que, más allá de las políticas generales, la efectividad en la comunicación y la comprensión de las perspectivas de los docentes son cruciales para mejorar su satisfacción. Para abordar esta brecha, es esencial desarrollar estrategias que fomenten una comunicación más efectiva y consciente por parte del personal administrativo. Esto implica no solo escuchar activamente sino también asegurarse de que los docentes sientan que sus preocupaciones y necesidades específicas son comprendidas y valoradas. Al mejorar estas áreas, la UGEL de Tacna podría incrementar significativamente los niveles de satisfacción docente relacionados con la empatía, contribuyendo así a un ambiente más positivo y productivo.

La calidad del servicio es crucial para la satisfacción del usuario, y esto se aplica tanto a entidades gubernamentales como a organizaciones del sector privado. Reboloso et al. (2004) destacan que la calidad es esencial en los servicios, pero esta calidad debe ser tangible para los usuarios. Sin usuarios satisfechos, incluso la mejor gestión de calidad pierde su valor. Saavedra, (2019) refuerza esta perspectiva, destacando la necesidad constante de análisis y mejora en la gestión administrativa para optimizar la eficacia y el uso de recursos. Al respecto, Delgadillo (2023), en su estudio realizado en Zona Franca de Tacna destaca que, aunque un 51,35 % de los usuarios percibe la calidad del servicio como adecuada, la satisfacción se considera solo moderada. Esto resalta que, en entornos empresariales y administrativos, es común que las percepciones de calidad y satisfacción no siempre coincidan perfectamente. En la UGEL de Tacna, una estrategia que aborde tanto la calidad objetiva como la percepción subjetiva de los usuarios podría ayudar a cerrar esta brecha y optimizar la experiencia del usuario. No obstante, en la investigación de Montalico Ruiz (2023) sobre la relación entre calidad de servicio y satisfacción en una empresa agrícola de Tacna, se observó que la percepción negativa de la calidad del servicio estaba fuertemente vinculada a la insatisfacción del usuario. Este hallazgo destaca la importancia de mejorar tanto la calidad objetiva como la percepción subjetiva del servicio en la UGEL de Tacna, para responder adecuadamente a las expectativas de los docentes y asegurar una satisfacción duradera.

Los resultados del estudio no solo beneficiarán a los docentes de la UGEL, sino que también tienen implicaciones más amplias para otras entidades gubernamentales. Al identificar los aspectos que requieren mejoras, los gestores públicos y administradores pueden adoptar estrategias específicas que aborden estas carencias, lo cual es esencial

para asegurar un servicio eficiente y satisfactorio. Además, al implementar políticas basadas en estos hallazgos, las organizaciones pueden mejorar su renombre y asegurar su relevancia a largo plazo. Una atención de calidad no solo aumenta la satisfacción de los usuarios, sino que también fortalece la reputación institucional, creando un ciclo virtuoso de mejora continua y reconocimiento positivo. Por tanto, la investigación proporciona un marco crítico para que los líderes administrativos revisen y mejoren sus prácticas, asegurando que los docentes, y por extensión, todos los usuarios de servicios gubernamentales, reciban una atención de alta calidad que satisfaga sus necesidades y expectativas.

## CONCLUSIONES

1. Se ha podido determinar que la calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023 ( $X^2 = 88,786$ ,  $p < 0,05$ ). Solo el 44,81 % de los docentes percibe el servicio como "bueno", y el 29,63 % lo considera satisfactorio, lo cual evidencia una clara necesidad de mejora. El modelo estadístico explicó el 68,1 % de las categorías de satisfacción docente, lo que sugiere una influencia significativa ( $R^2$  de Nagelkerke = 0,681). Además, el valor del Odds Ratio ( $OR = 1,300$ ) sugiere que incluso pequeñas mejoras en la calidad del servicio pueden aumentar considerablemente la probabilidad de que el profesorado esté satisfecho en lugar de insatisfecho.
2. Se ha podido determinar que la fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023 ( $X^2 = 92,167$ ,  $p < 0,05$ ). Aunque el 49,63 % de los docentes valoró positivamente este aspecto, existe margen de mejora. El modelo explicó el 61 % de las categorías de satisfacción ( $R^2$  Nagelkerke = 0,61), y el Odds Ratio ( $OR = 1,915$ ) indicó que por cada mejora incremental en la fiabilidad, la probabilidad de satisfacción del docente se incrementa en casi el doble.
3. Se ha podido determinar que la capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023 ( $X^2 = 86,40$ ,  $p < 0,05$ ). Solo el 44,81 % de los encuestados la calificó como buena. Esta dimensión explicó el 67,4 % de la satisfacción docente ( $R^2$  Nagelkerke = 0,674) y el Odds Ratio ( $OR = 2,125$ ) mostró que por cada punto adicional de mejora en esta dimensión, la probabilidad de que un docente esté satisfecho se duplica en comparación con estar insatisfecho.
4. Se ha podido determinar que la empatía incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023 ( $X^2 = 97,488$ ,  $p < 0,05$ ). Solo el 42,59 % de los docentes percibió un nivel bueno de empatía en el servicio administrativo. El modelo explicó el 59,9 % de la satisfacción ( $R^2$  Nagelkerke = 0,599), y el Odds Ratio ( $OR = 1,765$ ) indicó que por cada mejora en esta dimensión, la probabilidad de satisfacción se incrementa en 1,765 veces frente a la insatisfacción.

## RECOMENDACIONES

1. La Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna debe utilizar los hallazgos de este estudio como base para diseñar un programa de capacitación administrativa integral y adaptativa para sus colaboradores. Este programa debe ir más allá de la formación en funciones específicas y centrarse también en los procesos operativos que impactan directamente en la experiencia del usuario, como programas de desarrollo de habilidades blandas mediante metodologías activas como *learning by doing* y mentorías. Estas estrategias no solo fomentarán un aprendizaje práctico, sino que también mantendrán a los colaboradores motivados y comprometidos, facilitando la aplicación de los conocimientos adquiridos en su interacción con los usuarios. Además, se sugiere utilizar simulaciones y estudios de caso que reflejen situaciones reales, lo que fortalecerá las habilidades de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, necesarias para incentivar un vínculo más cercano con los usuarios.
2. Se sugiere que al Área de administración en colaboración con el área de Recursos Humanos, implemente estrategias para generar conciencia y reforzar el compromiso de los directivos y administrativos. Creando un ambiente de trabajo positivo que reconozca y valore el esfuerzo del personal, lo que puede lograrse mediante un sistema de retroalimentación 360 grados. Este sistema permitirá que los colaboradores reciban comentarios constructivos de manera regular, facilitando su desarrollo profesional. Además, se recomienda organizar sesiones de retroalimentación periódicas y talleres que ayuden al personal a interiorizar los indicadores de calidad. Es crucial que el personal administrativo brinde instrucciones claras, programe citas de manera efectiva y refiera adecuadamente a los usuarios. Esto evitará que los usuarios se sientan desatendidos al tener que ir de una consulta a otra sin saber qué hacer, garantizando así una atención más eficiente, rápida y de alta calidad. Para fortalecer este enfoque, se sugiere la aplicación de modelos de liderazgo transformacional por parte de los directivos, inspirando al personal y promoviendo una cultura organizacional centrada en la satisfacción y la excelencia en el servicio, fomentándose un ambiente fiable para el usuario.

3. Se recomienda a la UGEL-Tacna implementar un sistema de evaluación y retroalimentación continua del servicio administrativo, basado en encuestas breves y anónimas aplicadas al finalizar cada atención brindada al personal docente. Esta herramienta no solo permitirá identificar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario, sino que también proporcionará al personal administrativo una fuente constante de información objetiva sobre su desempeño, fomentando su desarrollo profesional de manera personalizada y basada en evidencias. Asimismo, este sistema puede vincularse a mecanismos de reconocimiento institucional —como estímulos simbólicos o programas de incentivos internos— para destacar a los colaboradores que demuestren un alto compromiso con la calidad del servicio. Esta práctica promoverá un ambiente laboral más motivador, transparente y justo, al reconocer el esfuerzo individual y colectivo. Al mismo tiempo, empoderará al personal, permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre su propia mejora continua, fortaleciendo su autonomía y sentido de pertenencia institucional. De este modo, se contribuye tanto al fortalecimiento de la atención al usuario como al bienestar y satisfacción del equipo administrativo.
4. Se recomienda al equipo de colaboradores de la UGEL-Tacna realizar actividades lúdicas al inicio de la jornada laboral para comenzar el día con energía y motivación, lo que contribuirá a ofrecer un servicio más agradable a los usuarios. Estas dinámicas no solo impulsan la moral del equipo, sino que también fomentan la cohesión y la colaboración entre los miembros del personal. Además de las actividades lúdicas, se sugiere implementar sesiones de *mindfulness* y dinámicas de *team building*, que ayudarán a reducir el estrés y a mejorar la comunicación interna. Fomentar un entorno donde se celebre el éxito colectivo y se organicen eventos sociales también puede fortalecer las relaciones interpersonales y aumentar la satisfacción laboral. Es fundamental que el personal administrativo desarrolle una comprensión profunda de las demandas particulares de los usuarios, mostrando amabilidad, respeto, paciencia e interés en resolver sus problemas. Asimismo, la implementación de pausas activas y espacios de relajación puede contribuir a mejorar el clima organizacional. Una estrategia innovadora sería utilizar técnicas de *Design Thinking* para que el personal diseñe soluciones centradas en el usuario, promoviendo una cultura de empatía y mejorando la eficacia en la comunicación y satisfacción de los usuarios externos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdurrohman, A., Arafat, Y., & Mulyadi, M. (2020). *Analysis Of Teacher Satisfaction Public Elementary School*. 2(2). <https://doi.org/10.33369/ijer.v2i2.10920>
- Alván Rubio, M. N., & Coaquira Alván, C. D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna* [Tesis de licenciatura]. Universidad José Carlos Mariátegui.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello].
- Anderson, E., & Sullivan, M. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Apaza Arenas, M. C., & Chahuayo Livise, J. E. (2019). *Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
- Arce Huamani, M. A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital* [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porres.
- Arenas Ospina, C. A., & Jaramillo, N. (2017). Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición. 2017, 9(15), 1-10.
- Ariño, G., López de Castro, L., & de la Cuétara Martínez, J. M. (1999). *Principios de derecho público económico. Modelo de estado, gestión pública, regulación económica*. Comares. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=62482>

- Bandyopadhyay, M., & Subrahmanian, R. (2008). *Gender Equity in Education: A Review of Trends and Factors*. National University of Educational Planning and Administration (NUEPA), India. <https://campaignforeducation.org/en>
- Bon, J. (2008). *Gestion de Servicios de TI Basada en ITIL* (Vol. 3). Editorial del Gobierno Británico.
- Calva González, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Carrillo, A., & Ramírez, J. (2011). *Expectativas académicas y laborales de estudiantes próximos a egresar de una licenciatura de Psicología Educativa* [Tesis de licenciatura]. Universidad Pedagógica Nacional.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Universidad Nacional de Colombia.
- Cepeda Duarte, J. P., & Cifuentes Martínez, W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *jun./nov. 2019*, 3(36), 35-54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Chalco Chaina, R. (2018). *La calidad del servicio de atención y la satisfacción del cliente de la asociación centro comercial Mercadillo Bolognesi de Tacna*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada de Tacna.
- Chambilla Condori, E. C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Chase, R., Jacobs, F., & Aquilano, N. (2005). *Operations Management for Competitive Advantage*. McGraw-Hill Education.

- Coayla Sandoval, A. G. (2023). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los clientes del banco Interbank—Agencia Tacna* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada de Tacna.
- Condor Anaya, C. F. (2022). *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* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Cortés Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* (1.<sup>a</sup> ed.). Interconsulting Bureau.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Platinium.
- Delgadillo Salgado, M. G. (2023). *Calidad de atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios cesionarios en la Zona Franca de Tacna* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Díaz Guevara, C. F. (2018). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción de la calidad del servicio de los usuarios docentes y directivos, Ucayali—2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Díaz Reed, J. (2019). *La calidad de la atención según las percepciones del personal técnico-profesional de la salud en el hospital regional Dr. Juan Noé Crevani En La Ciudad De Arica-Chile* [Tesis de licenciatura]. Universidad de Tarapacá.
- Dirección Regional de Educación de Tacna (2023) Compendio estadístico de la Unidad de medición de la calidad educativa.

- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. 15(25), 65.
- Duque, E. J. (2005). *Revisión de los modelos de evaluación de la calidad del servicio*. 15(25), 64-80.
- Esquivel Vera, R. (2019). *La calidad de servicio administrativo y su influencia en el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión al instituto de educación superior tecnológico privado regional del sur, Distrito De Sicuani, Provincia Canchis, Departamento De Cusco, 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Farías Campos, F. A. M. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. 2016, 4(3).
- Farias, P. E., Tapia, M. L., & Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. 2019, 22(3), 2489-2516.
- Fernández García, L. (2019). *Definición de la flexibilidad, robustez, resiliencia, capacidad de respuesta y sostenibilidad de la cadena de suministro* [Tesis de Maestría]. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona.
- Fernández, H., & Campiña, D. (2015). *Atención básica al cliente*. Paraninfo.
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2013). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education.
- Flores Vega, J. C. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca* [Tesis de licenciatura]. Universidad Continental.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Universidad Rafael Urdaneta.

- Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis de licenciatura]. Universidad Tecnológica del Perú.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications* (Vol. 4). European Journal of Marketing.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Editorial Díaz de Santos.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. John Wiley & Sons.
- Hallak, J., & Poisson, M. (2007). *Corrupt Schools, Corrupt Universities: What Can Be Done?* UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150243>
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Business.
- Hasibuan, P. (2019). *Improving the quality of teachers' teaching administration plans through academic supervising at sma in kabupaten rokan hulu, riau province*. <https://doi.org/10.30606/JEE.V5I1.556>
- Hernández Herrera, C. A. (2011). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. *Investigación administrativa*, 40(108), 69-80.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos* (Thomson). Internacional Thomson Editores, S.A.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: La conquista del cliente*. Editorial McGraw Hill.

- Horovitz, J. (1994). *La satisfacción total del cliente* (Vol. 1). Mc. Graw-Hill.
- Inca Allccahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ishikawa, K. (2003). *Qué es el control total de calidad?* Editorial Norma.
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *junio 2021*, 8(1), 425-437.
- Jimenez Medina, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Johnston, R., & Clark, G. (2008). *Service Operations Management: Improving Service Delivery*. Pearson Education.
- Kotler, P., Lane Keller, K., Mues, A., Martínez Gay, M., Ascanio Rivera, M., Hernández, M., & Bianchi, C. (2012). *Dirección de Marketing* (3.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality. Emerging perspectives on service marketing*, American Marketing Association.
- Ley del Servicio Civil, 30057, (2013).
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, 27658, 030-2002 10 (2013).
- Lipa Portillo, C. (2021). *Gestión educativa institucional y su relación con la satisfacción del usuario en los CETPROs de la UGEL Puno—2020* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de San Agustín.
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener].

- Manarbek, G., & Kondybayeva, S. (2022). Application of ServQual as a Quality Management Technique in Higher Education: The Case of Kazakh National University. *Springer International Publishing*, 31-51.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-031-07067-9\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-031-07067-9_4)
- Martins, R. A., & Costa Neto, P. L. D. O. (1998). Indicadores de desempenho para a gestão pela qualidade total: Uma proposta de sistematização. *Gestão & Produção*, 5, 298-311.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *2014*, 34, 181-209.
- Mimbela Benites, R. P. (2018). *Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Monsefú Montenegro, L. M. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Montalico Ruiz, N. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de productos agropecuarios, Tacna- 2022*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *2013*, 17(1), 130-151.
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Nevado Batalla, P. T. (2003). *Calidad de los servicios*. 5(1), 19-32.

- Noviyani, S., Wasliman, I., Hanafiah, H., & Gaffar, A. (2022). *Implementation Of Management Standards In Improving The Quality Of Academic Services In Elementary School*. <https://doi.org/10.51601/ijersc.v3i5.501>
- Ntalossis, D., & Zarotis, G. (2019). *The Environment and Operation of Secondary School Units in the North Aegean Region*. <https://doi.org/10.15640/jehd.v8n4a6>
- Oliver, R. (1981). *Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings*. 25-46.
- Ortega Estrada, G., Vega Márquez, F., Mejía Hernández, M., & Reyes López, G. (2016). *Fiabilidad en el servicio del transporte terrestre de carga*. 2016, 3(7), 26-35.
- Oviedo, G. L. (2004). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt*. 2004, 18, 89-96.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* *Journal of retailing*, 1(64), 12.
- Parasuramaran, P., Zeithaml, V., & Leonard, B. (1988). *Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research* (1.<sup>a</sup> ed.). Journal of Marketing. The Free Press.
- Pelletier, L. G., Séguin-Lévesque, C., & Legault, L. (2002). *Pressure from above and pressure from below as determinants of teacher's motivation and teaching behaviors*. 94, 186-196.
- Penfield, R. D., & Giacobbi, J., P. R. (2004). *Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index*. *Measurement in physical education and exercise science*, 8(4), 213-225.

- Peralta Ortiz. (2018). *Procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho*, 2016 [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Pérez Cribillero, W. G. (2022). *Calidad de Servicio Administrativo y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Promoción Empresarial—Municipalidad de Mi Perú*, 2022 [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Perie, M., & Baker, D. P. (1997). *Job satisfaction among America's teachers: Effects of workplace conditions, background characteristics, and teacher compensation*. Office of Educational Research and Improvement.
- Quispe Fernández, G. M., & Ayaviri Nina, V. D. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *2016, 1*, 168-188.
- Quispe Guevara, J. G., & Huisa Manol, L. (2021). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud La Joya -2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Ramos Galarza, C. (2020). *The scope of an investigation*. 9(3), 1-5.
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú*. 2019. 20(3).
- Reboloso Pacheco, E., Salvador Ferrer, C., Fernández Ramírez, B., & Cantón Andrés, P. (2004). *Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios*. 20(3), 355-373.

- Reyes Zavala, L. M., & Veliz Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *2021*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rhee, S. K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *The Service Industries Journal*, 29(11), 1491-1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>
- Richer, S. F., Blanchard, C., & Vallerand, R. J. (2002). *A motivational model of work turnover*. 32(10), 2089-2113.
- Rivas Suarez, J., Moscol Cienfuegos, B., & Rosas Lazo, R. (2017). *Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de atención de enfermería, servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú Corea. Santa Rosa Piura* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional del Callao.
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de calidad del servicio*. ECOE.
- Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). *Quality of Administrative Services in Higher Education*. <https://doi.org/10.12973/eujem.5.2.115>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *2017*, 39(06), 11.
- Roncal Trujillo, M. (2017). *Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Ruiz Quiles, M., Moreno Murcia, J. A., & Vera Lacárcel, J. A. (2015). *The support of autonomy and self-determined motivation for teaching satisfaction*. 8(2), 68-75. <https://doi.org/10.1016/j.ejeps.2015.09.002>

- Saavedra, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas].
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Sun, S. (2022). *School-based Management and Its Effects on the Teacher Satisfaction in Henan Province, China*. <https://doi.org/10.55375/joerp.2022.1.5>
- Syam, A., & Mashuri, M. (2021). *Organizational Culture Perspective on the Quality of Educational Administration Services*. <https://doi.org/10.62388/jpdp.v1i2.14>
- Taylor, I. M., Ntoumanis, N., & Standage, M. (2008). *A self-determination theory approach to understanding the antecedents of teachers' motivational strategies in physical education*. 30, 75-94.
- Tenesaca Machúcala, B. L., & Rodríguez Pillaga, R. T. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. 2021, 8(2), 116-135.
- Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2020). *Teacher job satisfaction: The importance of school working conditions and teacher characteristics*. 73, 71-97.
- Tschohl, J. (2008). Servicio al Cliente, el arma secreta que la empresa que alcanzó la excelencia. 2008.
- UGEL. (2023). Funciones de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna [UGEL TACNA]. *Jefatura*. <https://www.ugeltacna.gob.pe/jefatura/jefatura>
- Vallerand, R. J. (1997). *Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation*. Academic Press.

- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3), 331-341. *Public Administration Review*, 64(3), 331-341.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (3a ed.). ECOE Ediciones.
- Velasquez Condori, S. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del establecimiento de salud Jove Andina de Tacna* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Ventura, W. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú* [Blog]. Escuela de Posgrado Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Vergara, L. (2019). *Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la universidad privada San Pedro sede Barranca 2014* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Wu, C.-H., Pei-Ling, K., Yang, C.-H., Chang, Y.-C., & Chen, T.-L. (2023). Importance–Performance Analysis (IPA) in Analyzing the Satisfaction of Administrative Support in Teaching Practice Research Programs. *Sustainability*, 15(3). <https://doi.org/10.3390/su15031943>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2012). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios* (5.<sup>a</sup> ed.). Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V., & Parasumarán, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Mass.: Marketing Science Institute.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad del servicio administrativo y su incidencia en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023

| Problemas                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Variables                                                                                                                                                                                                                     | Indicadores                                                                                           | Método                                                                                                                                                                                            | Instrumentos                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Problema general</b><br>¿De qué manera incide la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023?                                                                                                                                                                | <b>Objetivo general</b><br>Determinar de qué manera incide la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.                                                                                                                                                                                                   | <b>Hipótesis general</b><br>La calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.                                                                                                                                                                                         | <b>VX:</b> Calidad de servicio administrativo<br><b>Dimensión 1:</b> Fiabilidad<br><b>Dimensión 2:</b> Capacidad de respuesta<br><b>Dimensión 3:</b> Empatía                                                                  | Confiabilidad<br>Desempeño<br>Celeridad<br>Conformidad<br>Atención personalizada<br>Lenguaje adecuado | <b>Tipo:</b> Básica<br><b>Nivel:</b> Nivel explicativo<br><b>Población:</b> Docentes UGEL Tacna, 2023 (2725)<br><b>Muestra:</b> 270 docentes<br><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta | Adaptación del instrumento validado por (Condor Anaya, 2022). |
| <b>Problemas específicos</b><br>a) ¿Cómo incide la fiabilidad en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023?<br>b) ¿Cómo incide la capacidad de respuesta en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023?<br>c) ¿Cómo incide la empatía en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023? | <b>Objetivos específicos</b><br>a) Determinar la incidencia de la fiabilidad en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.<br>b) Determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.<br>c) Determinar la incidencia de la empatía en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023. | <b>Hipótesis específicas</b><br>La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.<br>La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.<br>La empatía incide significativamente en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023. | <b>VX:</b> Satisfacción del docente<br><b>Dimensión 1:</b> Satisfacción en los Procesos Operativos.<br><b>Dimensión 2:</b> Satisfacción en la solución de controversias.<br><b>Dimensión 3:</b> Satisfacción con el servicio. | Desempeño<br>Proactividad<br>Resolución de conflictos<br>Eficiencia y eficacia<br>Tiempo de espera    |                                                                                                                                                                                                   |                                                               |

## Anexo 2. Instrumentos validados

## CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Estimado (a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre **“Calidad del servicio administrativo y su incidencia en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023”**. Consta de dos cuestionarios, (15) de la variable CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y (14) de la variable SATISFACCIÓN DEL DOCENTE.

El estudio no persigue fines comerciales y se adecúa a las normas establecidas por la Comisión Internacional de Pruebas (ITC), por lo que mantiene el carácter anónimo y confidencial de los participantes. Para ser partícipe voluntario en el estudio, es necesario que brinde su consentimiento informado.

**¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!**

Brinda consentimiento de participar en la presente investigación

         SI                               NO

## I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

### a. Género

Femenino

Masculino

**b. Edad**

\_\_\_\_\_ 23 a 28 años

29 a 34 años

35 a 40 años

41 años a más

**c. Horas de trabajo a la semana**

\_\_\_\_\_ 1 a 15 horas

\_\_\_\_\_ 16 a 30 horas

\_\_\_\_\_ 30 horas a más

**d. Institución donde labora**

---

### a. CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Lee cada ítem y elige la respuesta que mejor te describe, hay cinco posibles respuestas:

| NUNCA | MAYORMENTE NO | ALGUNAS VECES SÍ,<br>ALGUNAS VECES NO | MAYORMENTE SI | SIEMPRE |
|-------|---------------|---------------------------------------|---------------|---------|
| 1     | 2             | 3                                     | 4             | 5       |

| VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO |                                                                                                                          | NUNCA | MAYORMENTE NO | ALGUNAS VECES SÍ,<br>ALGUNAS VECES NO | MAYORMENTE SI | SIEMPRE |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------------------------------------|---------------|---------|
|                                               |                                                                                                                          | 1     | 2             | 3                                     | 4             | 5       |
| <b>Nº</b>                                     | <b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>                                                                                             |       |               |                                       |               |         |
| 1                                             | El servicio administrativo brindado por el personal es confiable, según su criterio                                      |       |               |                                       |               |         |
| 2                                             | Cuando usted acude a las instalaciones, le muestran un sincero interés en solucionar sus dudas                           |       |               |                                       |               |         |
| 3                                             | El personal administrativo que labora demuestra seguridad en la información que le brinda                                |       |               |                                       |               |         |
| 4                                             | Desde su perspectiva, podría decir que el personal administrativo que atiende desempeña sus servicios de manera correcta |       |               |                                       |               |         |
| 5                                             | El servicio administrativo le genera a usted un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar a algún asunto        |       |               |                                       |               |         |
|                                               | <b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>                                                                                 |       |               |                                       |               |         |
| 6                                             | El personal administrativo ofrece un servicio rápido y de calidad, según sus necesidades                                 |       |               |                                       |               |         |

|                           |                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 7                         | Desde su experiencia, en las ocasiones que ha visitado la entidad, el servicio recibido se realizó en un plazo prudente                     |  |  |  |  |  |
| 8                         | El personal administrativo ejecuta el servicio con la prontitud debida                                                                      |  |  |  |  |  |
| 9                         | El personal administrativo le genera conformidad luego del servicio prestado                                                                |  |  |  |  |  |
| 10                        | El servicio administrativo tiene la capacidad para resolver algún problema durante la atención                                              |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b> |                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 11                        | El servicio administrativo, desde su percepción, cuenta con atención personalizada en su labor                                              |  |  |  |  |  |
| 12                        | La respuesta a las consultas son atendidas con empatia, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento |  |  |  |  |  |
| 13                        | El personal administrativo se preocupa por usted en sus necesidades e intereses                                                             |  |  |  |  |  |
| 14                        | El servicio administrativo que recibe es respetuoso y agradable hacia usted                                                                 |  |  |  |  |  |
| 15                        | En el trato y atención brindado, el servicio administrativo utiliza un lenguaje comprensible cuando brindan información                     |  |  |  |  |  |

Fuente: Adaptación del instrumento realizado por Condor (2022).

## b. CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL DOCENTE

| VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL DOCENTE |                                                                                                               | NUNCA | MAYORMENTE NO | ALGUNAS VECES SÍ, ALGUNAS VECES NO | MAYORMENTE SÍ | SIEMPRE |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|------------------------------------|---------------|---------|
|                                    |                                                                                                               | 1     | 2             | 3                                  | 4             | 5       |
| <b>Nº</b>                          | <b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>                                                     |       |               |                                    |               |         |
| 1                                  | Cuando acude a la UGEL expresa estar satisfecho por cómo se llevan a cabo los procesos operativos de atención |       |               |                                    |               |         |
| 2                                  | El personal administrativo demuestra un buen rendimiento en los procesos operativos de atención que realizan  |       |               |                                    |               |         |
| 3                                  | El personal administrativo demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente          |       |               |                                    |               |         |
| 4                                  | El personal administrativo es proactivo                                                                       |       |               |                                    |               |         |
| 5                                  | La innovación en los trabajadores es una característica notoria para el docente que acude a la UGEL           |       |               |                                    |               |         |
|                                    | <b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>                                                |       |               |                                    |               |         |
| 6                                  | Según su experiencia, el personal tiene la capacidad para resolver los posibles conflictos que se presenten   |       |               |                                    |               |         |
| 7                                  | Considera que el personal es eficiente al momento de brindar atención                                         |       |               |                                    |               |         |
| 8                                  | El personal es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución                     |       |               |                                    |               |         |
| 9                                  | El personal muestra 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 personal                      |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSION: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b> |                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |
| 11                                             | El tiempo de espera para la atención es prudente.                                                                                  |  |  |  |  |  |
| 12                                             | El docente que acude a la entidad presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado |  |  |  |  |  |
| 13                                             | En la UGEL entienden que el tiempo de espera es importante para el docente                                                         |  |  |  |  |  |
| 14                                             | El servicio administrativo trata de mantener el tiempo de espera adecuado                                                          |  |  |  |  |  |

Fuente: Adaptación del instrumento realizado por Condor (2022).

## c. Ficha de validación de instrumentos

## PLANTILLA DE VALORACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada Ítem, de acuerdo al grado de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

(1) = No cumple con el criterio (2) = Bajo nivel (3) = Moderado nivel (4) = Alto nivel.

| Dimensiones               | Ítem                                                                                                                                                       | Suficiencia                                                                                                             | Claridad                                                                                                                | Coherencia                                                                                                              | Relevancia                                                                                                              | Observación |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Datos demográficos</b> | <b>a. Género:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>                                                        | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) |             |
|                           | <b>b. Edad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 a 28 años</li> <li>• 29 a 34 años</li> <li>• 35 a 40 años</li> <li>• 41 años a más</li> </ul>  | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) |             |
|                           | <b>c. Horas de trabajo a la semana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 15 horas</li> <li>• 16 a 30 horas</li> <li>• 30 horas a más</li> </ul> | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) |             |
|                           | <b>d. Institución donde labora</b><br><hr/> <hr/>                                                                                                          | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) |             |





**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

**Nombre del evaluador:**

**DNI:**

**Firma:**

**Especialidad profesional del evaluador:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Nominación del grado académico de magíster o doctor:**

\_\_\_\_\_

**d. Validación por jueces expertos**

| N° | Grado académico | Nombres y Apellidos               | Especialidad                                                                      | Trabajo                                                                                                                            |
|----|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dra.            | Esperanza Marlene Zapata Carnaqué | Gerencia y gestión Pública                                                        | Directora ejecutiva de la Autoridad Nacional de Servicio Civil - SERVIR                                                            |
| 2  | Dr.             | Gilber Chura Quispe               | Metodólogo y docente                                                              | UPT7UNJBG                                                                                                                          |
| 3  | Mgr.            | Armando Alfredo Blas Zelada       | Gestión Pública                                                                   | Consultor Sectorista del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y del Módulo de Presupuesto por Resultados (PpR) - MEF |
| 4  | Mgr.            | Evelyn Priscila Fajardo Espinoza  | Gestión Pública y especialista en contrataciones, públicas proyectos de inversión | UNJBG                                                                                                                              |
| 5  | Mgr.            | Diego Jesús Mamani Quispe         | Metodólogo /Administrador                                                         | USMP- Filial Sur                                                                                                                   |
| 6  | Mgr.            | Sugey Milagros Calderón Carazas   | Gestora educativa                                                                 | Esperanza Martínez / UPT                                                                                                           |

## Juez experto 1

### PLANTILLA DE VALORACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem, de acuerdo al grado de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

(1) = No cumple con el criterio (2) = Bajo nivel (3) = Moderado nivel (4) = Alto nivel.

| Dimensiones        | Ítem                                                                                     | Suficiencia                                                                                                                           | Claridad                                                                                                                              | Coherencia                                                                                                                            | Relevancia                                                                                                                            | Observación                                                                                     |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datos demográficos | a. Género:<br>• Masculino<br>• Femenino                                                  | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input checked="" type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input checked="" type="checkbox"/> 3)<br>( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | Debe dejarse una tercera opción tal como otro o prefiere no decirlo por un asunto de inclusión. |
|                    | b. Edad:<br>• 23 a 28 años<br>• 29 a 34 años<br>• 35 a 40 años<br>• 41 años a más        | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input checked="" type="checkbox"/> 3)<br>( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | Dividiría de 41 a 50 años y de 51 años a más                                                    |
|                    | c. Horas de trabajo a la semana<br>• 1 a 15 horas<br>• 16 a 30 horas<br>• 30 horas a más | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) |                                                                                                 |
|                    | d. Institución donde labora<br>_____<br>_____<br>_____                                   | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input checked="" type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input checked="" type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input checked="" type="checkbox"/> 3)<br>( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3)<br>( <input checked="" type="checkbox"/> 4) |                                                                                                 |

| CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO |                                                                                                                          | Suficiencia              |                          |                                     |                                     | Claridad                            |                                     |                                     |                          | Coherencia               |                                     |                                     |                          | Relevancia                          |                          |                                     |                                     |                               |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
|                                                        |                                                                                                                          | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                                   | 2                                   | 3                                   | 4                        | 1                        | 2                                   | 3                                   | 4                        | 1                                   | 2                        | 3                                   | 4                                   |                               |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD                                  | El servicio administrativo brindado por el personal es confiable, según su criterio                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | Eliminar "según su criterio". |
|                                                        | Cuando usted acude a las instalaciones, le muestran un sincero interés en solucionar sus dudas                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                               |
|                                                        | El personal administrativo que labora demuestra seguridad en la información que le brinda                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                               |
|                                                        | Desde su perspectiva, podría decir que el personal administrativo que atiende desempeña sus servicios de manera correcta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |                               |
|                                                        | El servicio administrativo le genera a usted un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar a algún asunto        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                               |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA                      | El personal administrativo ofrece un servicio rápido y de calidad, según sus necesidades                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                               |
|                                                        | Desde su experiencia, en las ocasiones que ha visitado la entidad, el servicio recibido se realizó en un plazo prudente  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                               |
|                                                        | El personal administrativo ejecuta el servicio con la prontitud debida                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |                               |
|                                                        | El personal administrativo le genera conformidad luego del servicio                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                               |



|  |                                                                                      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|  | El servicio administrativo trata de <del>mantener</del> el tiempo de espera adecuado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|

**Observaciones:** ES MEJOR EXPRESAR LAS IDEAS COMO AFIRMACIONES, REVISAR SI ESTÁ DIRIGIDA A DOCENTES Y SABER CÓMO ELLOS PIENSAN, CUÁLES SON LOS PROBLEMAS QUE ADOLESCEN EN LA ATENCIÓN Y CUÁL SERÍA LA SITUACIÓN ADECUADA Y SATISFACTORIA PARA ELLOS.

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

Nombre del evaluador: **ESPERANZA MARLENE ZAPATA CARNAQUÉ**      DNI: **16707606**

Firma:       Especialidad profesional del evaluador: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Nominación del grado académico de magister o doctor: **DOCTORA EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN - POSDOCTORA EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.**

## Juez experto 2

## PLANTILLA DE VALORACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada Ítem, de acuerdo al grado de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

(1) = No cumple con el criterio (2) = Bajo nivel (3) = Moderado nivel (4) = Alto nivel.

| Dimensiones        | Ítem                                                                                     | Suficiencia     | Claridad        | Coherencia      | Relevancia      | Observación |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Datos demográficos | a. Género:<br>• Masculino<br>• Femenino                                                  | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |             |
|                    | b. Edad:<br>• 23 a 28 años<br>• 29 a 34 años<br>• 35 a 40 años<br>• 41 años a más        | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |             |
|                    | c. Horas de trabajo a la semana<br>• 1 a 15 horas<br>• 16 a 30 horas<br>• 30 horas a más | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |             |
|                    | d. Institución donde labora<br>_____<br>_____                                            | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |             |

| CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO |                                                                                                                                             |                 |                 |                 |                 |  |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--|
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD                                  | El servicio administrativo brindado por el personal es confiable, según su criterio                                                         | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | Cuando usted acude a las instalaciones, le muestran un sincero interés en solucionar sus dudas                                              | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | El personal administrativo que labora demuestra seguridad en la información que le brinda                                                   | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | Desde su perspectiva, podría decir que el personal administrativo que atiende desempeña sus servicios de manera correcta                    | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | El servicio administrativo le genera a usted un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto                             | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA                      | El personal administrativo ofrece un servicio rápido y de calidad, según sus necesidades                                                    | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | Desde su experiencia, en las ocasiones que ha visitado la entidad, el servicio recibido se realizó en un plazo prudente                     | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | El personal administrativo ejecuta el servicio con la prontitud debida                                                                      | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | El personal administrativo le genera conformidad luego del servicio prestado                                                                | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | El servicio administrativo tiene la capacidad para resolver algún problema durante la atención                                              | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA                                     | El servicio administrativo, desde su percepción, cuenta con atención personalizada en su labor                                              | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | La respuesta a las consultas son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | El personal administrativo se preocupa por usted en sus necesidades e intereses                                                             | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | El servicio administrativo que recibe es respetuoso y agradable hacia usted                                                                 | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |
|                                                        | En el trato y atención brindado, el servicio administrativo utiliza un lenguaje comprensible cuando brindan información                     | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) | (1) (2) (3) (4) |  |

| CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN          |                                                                                                                                    |                      |                      |                      |                      |  |  |  |                                                   |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--|--|--|---------------------------------------------------|
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS      | Usted como docente que acude a la UGEL expresa estar satisfecho por como se llevan a cabo los procesos operativos de atención      | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) <b>2</b> (3) (4) |  |  |  | Eliminar "usted" a "Cuando acude a la UGEL..."    |
|                                                         | El personal administrativo demuestra un buen rendimiento en los procesos operativos de atención que realizan                       | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | El personal administrativo demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente                               | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | El personal administrativo es proactivo                                                                                            | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | La innovación en los trabajadores es una característica notoria para el docente que acude a la UGEL                                | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS | Según su experiencia, el personal tiene la capacidad para resolver los posibles conflictos que se presentan                        | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | Usted considera que el personal es eficiente al momento de brindar atención                                                        | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) |  |  |  | Eliminar "usted"                                  |
|                                                         | El personal es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución                                          | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | El personal muestra interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados                             | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del personal                      | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO                 | El tiempo de espera es prudente                                                                                                    | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) | (1) (2) <b>3</b> (4) |  |  |  | El tiempo de espera para la atención es prudente. |
|                                                         | El docente que acude a la entidad presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo optimo de espera en el servicio prestado | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | En la UGEL entienden que el tiempo de espera es importante para el docente                                                         | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | El servicio administrativo trata de mantener el tiempo de espera adecuado                                                          | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> | (1) (2) (3) <b>4</b> |  |  |  |                                                   |
|                                                         | El docente después de acudir a la UGEL presenta un estado de ánimo positivo                                                        | <b>1</b> (2) (3) (4) | <b>1</b> (2) (3) (4) | <b>1</b> (2) (3) (4) | <b>1</b> (2) (3) (4) |  |  |  | Eliminar el ítem, porque parece no                |

|  |  |  |  |  |  |                             |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------------|
|  |  |  |  |  |  | relacionarse con el tiempo. |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------------|

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Nombre del evaluador:      Gilber Chura Quispe

DNI: 70942270

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

Especialidad profesional del evaluador: Educación: Lengua y Literatura

Nominación del grado académico de magister o doctor: Maestro en Investigación Científica e Innovación

### Juez experto 3

### PLANTILLA DE VALORACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada Ítem, de acuerdo al grado de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

(1) = No cumple con el criterio (2) = Bajo nivel (3) = Moderado nivel (4) = Alto nivel

| Dimensiones         | Ítem                                                                                     | Suficiencia         | Claridad            | Coherencia          | Relevancia          | Observación |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Datos demográficos: | a. Género:<br>• Masculino<br>• Femenino                                                  | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) |             |
|                     | b. Edad:<br>• 23 a 28 años<br>• 29 a 34 años<br>• 35 a 40 años<br>• 41 años a más        | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) |             |
|                     | c. Horas de trabajo a la semana<br>• 1 a 15 horas<br>• 16 a 30 horas<br>• 30 horas a más | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) |             |
|                     | d. Institución donde labora<br><br>_____                                                 | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) | (□1) (□2) (□3) (□4) |             |

| CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO |                                                                                                                                             | Suficiencia              |                          |                          |                          | Claridad                 |                          |                          |                          | Coherencia               |                          |                          |                          | Relevancia               |                          |                          |                          |  |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|                                                        |                                                                                                                                             | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |  |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD                                  | El servicio administrativo brindado por el personal es confiable, según su criterio                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | Cuando usted acude a las instalaciones, le muestran un sincero interés en solucionar sus dudas                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo que labora demuestra seguridad en la información que le brinda                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | Desde su perspectiva, podría decir que el personal administrativo que atiende desempeña sus servicios de manera correcta                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El servicio administrativo le genera a usted un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar a algún asunto                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA                      | El personal administrativo ofrece un servicio rápido y de calidad, según sus necesidades                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | Desde su experiencia, en las ocasiones que ha visitado la entidad, el servicio recibido se realiza en un plazo prudente                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo ejecuta el servicio con la prontitud debida                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo le genera conformidad luego del servicio prestado                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El servicio administrativo tiene la capacidad para resolver algún problema durante la atención                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA                                     | El servicio administrativo, desde su percepción, cuenta con atención personalizada en su labor                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | La respuesta a las consultas son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieran una respuesta o solución a su requerimiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo se preocupa por usted en sus necesidades e intereses                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El servicio administrativo que recibe es respetuoso y agradable hacia usted                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|                                                        | En el trato y atención brindado, el servicio administrativo utiliza un lenguaje comprensible cuando brinda información                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

| CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN     |                                                                                                                                    | Suficiencia              |                          |                                     |                                     | Claridad                 |                          |                                     |                          | Coherencia               |                          |                                     |                                     | Relevancia               |                          |                                     |                                     |  |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
|                                                    |                                                                                                                                    | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                        | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   |  |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS | Cuando acude a la UGEL expresa estar satisfecho por cómo se llevan a cabo los procesos operativos de atención                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El personal administrativo demuestra un buen rendimiento en los procesos operativos de atención que realizan                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | El personal administrativo demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | El personal administrativo es proactivo                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | La innovación en los trabajadores es una característica notoria para el docente que acude a la UGEL                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE          | Según su experiencia, el personal tiene la capacidad para resolver los posibles conflictos que se presentan                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | Considera que el personal es eficiente al momento de brindar atención                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | El personal es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | El personal muestra interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del personal                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO            | El tiempo de espera para la atención es prudente                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | El docente que acude a la entidad presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | En la UGEL entienden que el tiempo de espera es importante para el docente                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                    | El servicio administrativo trata de mantener el tiempo de espera adecuado                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☒ ]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Nombre del evaluador: Armando Alfredo Blas Zelada

DNI: 40090413

Firma: 

Especialidad profesional del evaluador: Magister en Gestión Pública

Nominación del grado académico de magister o doctor: Magister en Gestión Pública

## Juez experto 4



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**"CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA  
 SATISFACCIÓN DEL DOCENTE DE LA UGEL TACNA, 2023"**

**I.- DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del juez: Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG

1.3. Nombre del instrumento evaluado: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

1.4. Autor (es) del instrumento: .....

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

| INDICADORES    | CRITERIOS                                                      | Deficiente<br>1 | Regular<br>2 | Buena<br>3 | Muy Buena<br>4 | Excelente<br>5 |
|----------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------|----------------|----------------|
| 1.CLARIDAD     | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.          |                 |              |            | X              |                |
| 2.OBJETIVIDAD  | Está expresado en conductas observables.                       |                 |              |            | X              |                |
| 3.ACTUALIDAD   | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                 |              |            | X              |                |
| 4.ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica.                                |                 |              |            |                | X              |
| 5.SUFICIENCIA  | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.       |                 |              |            |                | X              |
| 6.PERTINENCIA  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. |                 |              |            |                | X              |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                 |              |            | X              |                |
| 8.COHERENCIA   | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              |                 |              |            |                | X              |
| 9.METODOLOGÍA  | La estrategia responde al propósito de la investigación.       |                 |              |            |                | X              |
| 10.APLICACIÓN  | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.      |                 |              |            |                | X              |

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Lugar y fecha: 27/12/2023

Teléfono N.º: 952252823

Mar Evelyn Fajardo Espinoza  
 Firma del Experto Informante

DNI: 41315435


**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**
**ESCUELA DE POSGRADO**

**"CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL DOCENTE DE LA UGEL TACNA, 2023"**

**I.- DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del juez: Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG

1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN DEL DOCENTE

1.4. Autor (es) del instrumento: Condor Anaya (2022) contextualizado por Bianca Laura

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

| INDICADORES    | CRITERIOS                                                      | Deficiente<br>1 | Regular<br>2 | Buena<br>3 | Muy Buena<br>4 | Excelente<br>5 |
|----------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------|----------------|----------------|
| 1.CLARIDAD     | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.          |                 |              |            |                | X              |
| 2.OBJETIVIDAD  | Está expresado en conductas observables.                       |                 |              |            | X              |                |
| 3.ACTUALIDAD   | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                 |              |            |                | X              |
| 4.ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica.                                |                 |              |            | X              |                |
| 5.SUFICIENCIA  | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.       |                 |              |            |                | X              |
| 6.PERTINENCIA  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. |                 |              |            | X              |                |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                 |              |            |                | X              |
| 8.COHERENCIA   | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              |                 |              |            |                | X              |
| 9.METODOLOGÍA  | La estrategia responde al propósito de la investigación.       |                 |              |            | X              |                |
| 10.APLICACIÓN  | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.      |                 |              |            |                | X              |

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Lugar y fecha: 27/12/2023

Teléfono N.º: 952252823

Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

Firma del Experto Informante

DNI: 41315435

## Juez experto 5

### PLANTILLA DE VALORACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem, de acuerdo al grado de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

(1) = No cumple con el criterio (2) = Bajo nivel (3) = Moderado nivel (4) = Alto nivel.

| Dimensiones        | Ítem                                                                                     | Suficiencia                                                                                                                        | Claridad                                                                                                                           | Coherencia                                                                                                                                    | Relevancia                                                                                                                                    | Observación |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Datos demográficos | a. Género:<br>• Masculino<br>• Femenino                                                  | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4)            | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4)            |             |
|                    | b. Edad:<br>• 23 a 28 años<br>• 29 a 34 años<br>• 35 a 40 años<br>• 41 años a más        | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4)            | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4)            |             |
|                    | c. Horas de trabajo a la semana<br>• 1 a 15 horas<br>• 16 a 30 horas<br>• 30 horas a más | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input checked="" type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input checked="" type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4)            | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input checked="" type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4)            |             |
|                    | d. Institución donde labora<br>_____                                                     | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input checked="" type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input checked="" type="checkbox"/> 2) ( <input checked="" type="checkbox"/> 3) ( <input type="checkbox"/> 4) |             |

| CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO |                                                                                                                                             | Suficiencia              |                          |                                     |                                     | Claridad                 |                          |                                     |                                     | Coherencia               |                          |                                     |                                     | Relevancia               |                          |                                     |                                     |                                                          |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                                                        |                                                                                                                                             | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   |                                                          |
| DIMENSION: FIABILIDAD                                  | El servicio administrativo brindado por el personal es confiable, según su criterio                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
|                                                        | Cuando usted acude a las instalaciones, le muestran un sincero interés en solucionar sus dudas                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |                                                          |
|                                                        | El personal administrativo que labora demuestra seguridad en la información que le brinda                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
|                                                        | Desde su perspectiva, podría decir que el personal administrativo que atiende desempeña sus servicios de manera correcta                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
|                                                        | El servicio administrativo le genera a usted un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar a algún asunto                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
| DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA                      | El personal administrativo ofrece un servicio rápido y de calidad, según sus necesidades                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
|                                                        | Desde su experiencia, en las ocasiones que ha visitado la entidad, el servicio recibido se realizó en un plazo prudente                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |                                                          |
|                                                        | El personal administrativo ejecuta el servicio con la prontitud debida                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
|                                                        | El personal administrativo le genera conformidad luego del servicio prestado                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
|                                                        | El servicio administrativo tiene la capacidad para resolver algún problema durante la atención                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
| DIMENSION: EMPATÍA                                     | El servicio administrativo, desde su percepción, cuenta con atención personalizada en su labor                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                          |
|                                                        | La respuesta a las consultas son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | Empatía cambiar por según el requerimiento que necesitan |

|                                                                                                                         |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| El personal administrativo se preocupa por usted en sus necesidades e intereses                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| El servicio administrativo que recibe es respetuoso y agradable hacia usted                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En el trato y atención brindado, el servicio administrativo utiliza un lenguaje comprensible cuando brindan información | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION DE ATENCION                             |                                                                                                                                    | Suficiencia              |                          |                                     |                                     | Claridad                 |                          |                                     |                                     | Coherencia               |                                     |                          |                                     | Relevancia               |                                     |                                     |                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
|                                                                            |                                                                                                                                    | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                                   | 1                        | 2                                   | 3                        | 4                                   | 1                        | 2                                   | 3                                   | 4                                   |  |
| DIMENSION: SATISFACCION EN LOS PROCESOS OPERATIVOS                         | Cuando acude a la UGEL expresa estar satisfecho por cómo se llevan a cabo los procesos operativos de atención                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | El personal administrativo demuestra un buen rendimiento en los procesos operativos de atención que realizan                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | El personal administrativo demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | El personal administrativo es proactivo                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | La innovación en los trabajadores es una característica notoria para el docente que acude a la UGEL                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| DIMENSION: SATISFACCION EN LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS                    | Según su experiencia, el personal tiene la capacidad para resolver los posibles conflictos que se presentan                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | Considera que el personal es eficiente al momento de brindar atención                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |  |
|                                                                            | El personal es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | El personal muestra interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del personal                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| DIMENSION: Satisfacción en el Accionamiento                                | El tiempo de espera para la atención es prudente                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                                            | El docente que acude a la entidad presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| En la UGEL entienden que el tiempo de espera es importante para el docente |                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| El servicio administrativo trata de mantener el tiempo de espera adecuado  |                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |  |

**Observaciones:** Considerar los comentarios

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

Nombre del evaluador: Mg. Diego Jesús Mamani Quispe  
DNI: 46513216

Diego MO

Firma: Especialidad profesional del evaluador: Metodólogo y Administrador

**Nominación del grado académico de magíster o doctor:**  
Mg. En Marketing

## Juez experto 6

## PLANTILLA DE VALORACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem, de acuerdo al grado de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

(1) = No cumple con el criterio (2) = Bajo nivel (3) = Moderado nivel (4) = Alto nivel.

| Dimensiones        | Ítem                                                                                     | Suficiencia                                                                                                                        | Claridad                                                                                                                           | Coherencia                                                                                                                         | Relevancia                                                                                                                         | Observación |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Datos demográficos | a. Género:<br>• Masculino<br>• Femenino                                                  | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) |             |
|                    | b. Edad:<br>• 23 a 28 años<br>• 29 a 34 años<br>• 35 a 40 años<br>• 41 años a más        | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) |             |
|                    | c. Horas de trabajo a la semana<br>• 1 a 15 horas<br>• 16 a 30 horas<br>• 30 horas a más | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) |             |
|                    | d. Institución donde labora<br>_____<br>_____                                            | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) | ( <input type="checkbox"/> 1) ( <input type="checkbox"/> 2) ( <input type="checkbox"/> 3) ( <input checked="" type="checkbox"/> 4) |             |

| CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO |                                                                                                                                             | Suficiencia              |                          |                          |                                     | Claridad                 |                          |                          |                                     | Coherencia               |                          |                          |                                     | Relevancia               |                          |                          |                                     |  |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--|
|                                                        |                                                                                                                                             | 1                        | 2                        | 3                        | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                                   |  |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD                                  | El servicio administrativo brindado por el personal es confiable, según su criterio                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | Cuando usted acude a las instalaciones, le muestran un sincero interés en solucionar sus dudas                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo que labora demuestra seguridad en la información que le brinda                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | Desde su perspectiva, podría decir que el personal administrativo que atiende desempeña sus servicios de manera correcta                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El servicio administrativo le genera a usted un nivel elevado de fiabilidad al requerir solucionar algún asunto                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA                      | El personal administrativo ofrece un servicio rápido y de calidad, según sus necesidades                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | Desde su experiencia, en las ocasiones que ha visitado la entidad, el servicio recibido se realizó en un plazo prudente                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo ejecuta el servicio con la prontitud debida                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo le genera conformidad luego del servicio prestado                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El servicio administrativo tiene la capacidad para resolver algún problema durante la atención                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA                                     | El servicio administrativo, desde su percepción, cuenta con atención personalizada en su labor                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | La respuesta a las consultas son atendidas con empatía, considerando que los docentes requieren una respuesta o solución a su requerimiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El personal administrativo se preocupa por usted en sus necesidades e intereses                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | El servicio administrativo que recibe es respetuoso y agradable hacia usted                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                        | En el trato y atención brindado, el servicio administrativo utiliza un lenguaje comprensible cuando brindan información                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |

| CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN     |                                                                                                                                    | Suficiencia              |                          |                          |                                     | Claridad                 |                          |                                     |                          | Coherencia               |                          |                          |                                     | Relevancia               |                          |                          |                                     |  |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--|
|                                                    |                                                                                                                                    | 1                        | 2                        | 3                        | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                                   | 4                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                                   |  |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS | Cuando acude a la UGEL expresa estar satisfecho por cómo se llevan a cabo los procesos operativos de atención                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El personal administrativo demuestra un buen rendimiento en los procesos operativos de atención que realizan                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El personal administrativo demuestra en su desenvolvimiento tener disposición para ayudar al docente                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El personal administrativo es proactivo                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | La innovación en los trabajadores es una característica notoria para el docente que acude a la UGEL                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE          | Según su experiencia, el personal tiene la capacidad para resolver los posibles conflictos que se presenten                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | Considera que el personal es eficiente al momento de brindar atención                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El personal es eficaz tomando decisiones en situaciones de controversias para su solución                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El personal muestra interés cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | Se puede evidenciar un nivel elevado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del personal                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO            | El tiempo de espera para la atención es prudente                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El docente que acude a la entidad presenta un elevado nivel de satisfacción por el tiempo óptimo de espera en el servicio prestado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | En la UGEL entienden que el tiempo de espera es importante para el docente                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|                                                    | El servicio administrativo trata de mantener el tiempo de espera adecuado                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☒ ]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Nombre del evaluador: Sugrey Milagros Calderón Carazas

DNI: 41063161

Firma:



Especialidad profesional del evaluador: Lic. Lengua, Literatura y Gestión Educativa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0847-684X>

Nominación del grado académico de magister o doctor: Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

## Anexo 4. Oficio de la UGEL TACNA



**UGEL TACNA**  
UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL TACNA

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Tacna, **22 DIC. 2023**

OFICIO MÚLT N° 606 - 2023-AGP-UGELT-DRET/GOB.REG.TACNA

SEÑORES (AS):  
DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS  
Presente. -

ASUNTO : "CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DEL DOCENTE DE LA UGEL TACNA, 2023"

Me dirijo a ustedes para expresarles mi cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, está realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar de qué manera incide la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del docente de la UGEL Tacna, 2023.

En ese sentido, se solicita compartir el siguiente formulario virtual <https://forms.gle/wd7ycMPuAVba04n6Z> a los docentes de su comunidad educativa. La información proporcionada será valiosa para la identificación de puntos críticos que permitan una intervención oportuna y pertinente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
TACNA

*Walter Antonio Quispe Araujo*

Prof. WALTER ANTONIO QUISPE ARAUJO  
JEFE (e) DEL ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA

WRDA/AGP  
DUCN/RESC  
C.G/AR/PRO

## Anexo 5. Compendio estadístico 2023 (docentes por UGEL)

| METAS DE OCUPACIÓN (DOCENTES) POR UGEL - CENSO EDUCATIVO 2023 |              |                   |            |                 |             |                |       |      |            |                 |             |                |       |      |            |                 |             |                |
|---------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|------------|-----------------|-------------|----------------|-------|------|------------|-----------------|-------------|----------------|-------|------|------------|-----------------|-------------|----------------|
| NIVEL Y/O MODALIDAD                                           | REGIÓN TACNA | PUBLICA + PRIVADA |            |                 |             |                | TOTAL | DIET | PUBLICA    |                 |             |                | TOTAL | DIET | PRIVADA    |                 |             |                |
|                                                               |              | DIET              | UGEL TACNA | UGEL J. BASADRE | UGEL TARATA | UGEL CANDARAVE |       |      | UGEL TACNA | UGEL J. BASADRE | UGEL TARATA | UGEL CANDARAVE |       |      | UGEL TACNA | UGEL J. BASADRE | UGEL TARATA | UGEL CANDARAVE |
| TOTAL * (A+B)                                                 | 6431         | 350               | 5349       | 320             | 208         | 204            | 4609  | 190  | 3771       | 236             | 208         | 204            | 1822  | 160  | 1578       | 84              | 0           | 0              |
| A. ESCOLARIZADO                                               | 6388         | 350               | 5321       | 316             | 202         | 199            | 4566  | 190  | 3743       | 232             | 202         | 199            | 1822  | 160  | 1578       | 84              | 0           | 0              |
| EBR (INI, PRL, SEC)                                           | 5610         | 0                 | 4959       | 285             | 181         | 185            | 4075  | 0    | 3508       | 201             | 181         | 185            | 1535  | 0    | 1451       | 84              | 0           | 0              |
| INICIAL                                                       | 1009         | 0                 | 902        | 48              | 31          | 28             | 657   | 0    | 563        | 35              | 31          | 28             | 352   | 0    | 339        | 13              | 0           | 0              |
| PRIMARIA                                                      | 2026         | 0                 | 1798       | 105             | 64          | 59             | 1458  | 0    | 1260       | 75              | 64          | 59             | 568   | 0    | 538        | 30              | 0           | 0              |
| SECUNDARIA                                                    | 2575         | 0                 | 2259       | 132             | 86          | 98             | 1960  | 0    | 1685       | 91              | 86          | 98             | 615   | 0    | 574        | 41              | 0           | 0              |
| EDUCACION SUP. NO UNIV.                                       | 350          | 350               | 0          | 0               | 0           | 0              | 190   | 190  | 0          | 0               | 0           | 0              | 160   | 160  | 0          | 0               | 0           | 0              |
| SUP. PEDAGOGICA                                               | 61           | 61                | 0          | 0               | 0           | 0              | 34    | 34   | 0          | 0               | 0           | 0              | 27    | 27   | 0          | 0               | 0           | 0              |
| SUP. TECNOLOGICA                                              | 240          | 240               | 0          | 0               | 0           | 0              | 107   | 107  | 0          | 0               | 0           | 0              | 133   | 133  | 0          | 0               | 0           | 0              |
| SUP. ARTISTICA                                                | 49           | 49                | 0          | 0               | 0           | 0              | 49    | 49   | 0          | 0               | 0           | 0              | 0     | 0    | 0          | 0               | 0           | 0              |
| OTRAS MODALIDADES                                             | 428          | 0                 | 362        | 31              | 21          | 14             | 301   | 0    | 235        | 31              | 21          | 14             | 127   | 0    | 127        | 0               | 0           | 0              |
| EDUC. ESPECIAL (INICIAL)                                      | 11           | 0                 | 11         | 0               | 0           | 0              | 9     | 0    | 9          | 0               | 0           | 0              | 2     | 0    | 2          | 0               | 0           | 0              |
| EDUC. ESPECIAL (PRIMARIA)                                     | 36           | 0                 | 34         | 0               | 2           | 0              | 34    | 0    | 32         | 0               | 2           | 0              | 2     | 0    | 2          | 0               | 0           | 0              |
| BASICA ALTERNATIVA (inicio Inter.)                            | 31           | 0                 | 25         | 2               | 1           | 3              | 29    | 0    | 23         | 2               | 1           | 3              | 2     | 0    | 2          | 0               | 0           | 0              |
| BASICA ALTERNATIVA (avanzado)                                 | 188          | 0                 | 159        | 15              | 10          | 4              | 154   | 0    | 125        | 15              | 10          | 4              | 34    | 0    | 34         | 0               | 0           | 0              |
| CETPRO                                                        | 162          | 0                 | 133        | 14              | 8           | 7              | 75    | 0    | 46         | 14              | 8           | 7              | 87    | 0    | 87         | 0               | 0           | 0              |
| B. NO ESCOLARIZADO                                            | 43           | 0                 | 28         | 4               | 6           | 5              | 43    | 0    | 28         | 4               | 6           | 5              | 0     | 0    | 0          | 0               | 0           | 0              |
| PROGRAMAS- PRONOEI                                            | 43           | 0                 | 28         | 4               | 6           | 5              | 43    | 0    | 28         | 4               | 6           | 5              | 0     | 0    | 0          | 0               | 0           | 0              |

## Anexo 6. Directorio de personal directivo (Unidad estadística – UGEL TACNA)

| UGEL TACNA 2023 |                    |              |                                      |                                               |                                   |                       | Unidad de Estadística          |
|-----------------|--------------------|--------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nº              | DISTRITO           | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.E.E.                  | DIRECCIÓN                                     | DIRECTOR                          | TELÉFONO              | CORREO ELECTRÓNICO             |
| 1               | ALTO DE LA ALIANZA | 487567       | 300 SANTA MARIA DE LA ESPERANZA      | CALLE DANIEL ALCIDES CARRION 675              | MAMANI MAMANI GLORIA ROSA         | 952288668             | glorimar64@hotmail.com         |
| 2               | ALTO DE LA ALIANZA | 487652       | 328 JOSE DE SAN MARTIN               | AVENIDA JUAN MOORE 213                        | MURILLO AIZCORRE, BETTY MARICELA  | 969699589             | bmurillocapacitacion@gmail.com |
| 3               | ALTO DE LA ALIANZA | 487572       | 337 CAPITAN SAMUEL ALCAZAR           | CALLE MARIANO SANTOS S/N                      | FLORES CHERRES, RUTH MARINA       | 947800786             | marina_ei@hotmail.com          |
| 4               | ALTO DE LA ALIANZA | 487586       | 385 MADRE TERESA DE CALCUTA          | AVENIDA JORGE BASADRE 1218                    | HUAJE ZEGARRA MARGARITA LUCIA     | 999505026             | luciazegarra2403@gmail.com     |
| 5               | ALTO DE LA ALIANZA | 486252       | 412 JORGE BASADRE GRODHOMAN          | CALLE NAZCA S/N                               | CANO RAMOS MAGDA CRISTINA         | 952604455             | magda_cris@hotmail.com         |
| 6               | ALTO DE LA ALIANZA | 486271       | 418 SEÑOR DE LOS MILAGROS            | ASOC. VIV. RAMON COPAJA MZ F LT 16            | GUTIERREZ CATAORA, NANCY          | 952620588             | nancyguty2018@gmail.com        |
| 7               | ALTO DE LA ALIANZA | 487609       | 42021 FORTUNATO ZORA CARBAJAL        | CALLE MARIANO MELGAR 1505                     | TORRES CUEDA ENRIQUE HUGO         | 421082 - 993765427    | etocacer@hotmail.com           |
| 8               | ALTO DE LA ALIANZA | 487591       | 42088 DON JOSE DE SAN MARTIN         | AVENIDA JUAN MOORE 312                        | HUAYTA MAMANI, RAUL               | 361652 - 952823413    | raulhm3@hotmail.com            |
| 9               | ALTO DE LA ALIANZA | 487614       | 42198 VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE   | AVENIDA AVIACION S/N                          | VARGAS MAMANI, GUIDO GILBERTO     | 958381085             | guidovama26@gmail.com          |
| 10              | ALTO DE LA ALIANZA | 487628       | 42223 MANUEL DE MENDIBURU            | CALLE TAKANA 1825                             | PANIAGUA VARGAS STUCKER           | 241012 - 952204179    | stucker_pv@hotmail.com         |
| 11              | ALTO DE LA ALIANZA | 486577       | 42245 MICHAELA BASTIDAS              | AGRUPAMIENTO TUPAC AMARU MZ C LOTE 01         | GONZALES ARIAS, TERESA            | 952689534             | micaelina20@gmail.com          |
| 12              | ALTO DE LA ALIANZA | 808605       | 429 EL SANTO DE LA ESPADA            | AVENIDA EMANCIPACION MZ Q LOTE 1              | LEON PERALTA JENNY LUISA          | 952646843             | jennyip_34@hotmail.com         |
| 13              | ALTO DE LA ALIANZA | 668563       | 455                                  | ASOC. VIV. GRANJA NUEVA TARATA                | VICENTE ALAY ELIZABET HAYDE       | 952664834             | eli.valay@gmail.com            |
| 14              | ALTO DE LA ALIANZA | 487633       | GUILLERMO ALIZA ARCE                 | AVENIDA EL SOL S/N                            | TOALA, MARIA MILAGROS             | 281147 - 942047378    | mmtoala@gmail.com              |
| 15              | CALANA             | 487708       | 330 HECTOR VELASQUEZ VALDEZ          | AVENIDA GENERAL VARELA S/N                    | QUISPE LOPEZ, YNES GUISELA        | 939167546             | sendy19@hotmail.com            |
| 16              | CALANA             | 487713       | 335 NUESTRA SEÑORA DEL SANTO ROSARIO | CERRO BLANCO                                  | OBESO GONZALES MARIBEL LUZ        | 952714595             | maritalog@gmail.com            |
| 17              | CALANA             | 487727       | 376 SANTO DOMINGO SABIO              | CARRETERA PIEDRA BLANCA KM 9                  | PINTO MENENDEZ NARDA LOURDES      | 952315536             | pintonarda@gmail.com           |
| 18              | CALANA             | 487732       | 377                                  | ANEXO SANTA RITA, CARRETERA A CALANA KM 7     | PINO CABRERA LUZGARDA SILVIA      | 934846848             | lpinocabrera@gmail.com         |
| 19              | CALANA             | 487685       | 42023 VICTOR MAYURI CLAUSSEN         | AVENIDA GENERAL VARELA 395                    | YUCRA, QUISPE SILVIA              | 956585270             | silyu1501@gmail.com            |
| 20              | CALANA             | 487690       | 42025 AURELIA ARCE VILDOZO           | CERRO BLANCO                                  | LUQUE LLANQUI MANUEL AMERICO      | 999486797 - 952267806 | manueltacna2021@gmail.com      |
| 21              | CALANA             | 487671       | 42196 SANTA RITA DE CASIA            | ANEXO SANTA RITA, CARRETERA TACNA PACHIA KM 7 | GUTIERREZ VILDOZO SANDRA MAGALY   | 934809898             | magy181@gmail.com              |
| 22              | CIUDAD NUEVA       | 487765       | 344 NILDA REJAS CHAMBILLA            | AVENIDA JUAN MOORE S/N                        | MENENDEZ PEÑA, YEMILE BEATRIZ     | 990011711             | yemilemp@hotmail.com           |
| 23              | CIUDAD NUEVA       | 487751       | 381 SAN JOSE                         | AVENIDA EMANCIPACION S/N MZ 644 LOTE 01       | VICENTE CUSIRRAMOS, MONICA IVONNE | 985008167             | moniv.cusirramos@gmail.com     |

| Nº | DISTRITO            | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.E.E.                 | DIRECCIÓN                                                | DIRECTOR                            | TELÉFONO           | CORREO ELECTRÓNICO                                            |
|----|---------------------|--------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| 24 | CIUDAD NUEVA        | 487770       | 408 SANTISIMA TRINIDAD              | CALLE JUAN GABRIEL BEJAR CON FELIPE VELASCO              | MAMANI CONDE BENEDICTA CATALINA     | 945058073          | benyconde_trinidad@hotmail.com                                |
| 25 | CIUDAD NUEVA        | 487789       | 413 LUIS BANCHERO ROSSI             | JIRON PRECURSORES SIN                                    | CANO MENDOZA, ELBA MARITZA          | 950929068          | elba_594_4@hotmail.com                                        |
| 26 | CIUDAD NUEVA        | 487794       | 415 SAGRADA FAMILIA                 | AVENIDA MARIANO NECOCHEA 801                             | SALAZAR PANTOJA, CARMEN MARIA       | 946752470          | pupa_sap_25@hotmail.com                                       |
| 27 | CIUDAD NUEVA        | 487807       | 416 VIRGEN DE GUADALUPE             | 28 DE AGOSTO COMITE 08                                   | CUITO ROJAS, DORIS MARIA            | 956880039          | doriscutor@gmail.com                                          |
| 28 | CIUDAD NUEVA        | 487826       | 42218 MARISCAL CACERES              | AVENIDA INTERNACIONAL 1249                               | HUARINO ACHO, VIDAL                 | 957766505          | vidal_0106@outlook.es                                         |
| 29 | CIUDAD NUEVA        | 487845       | 42250 CESAR AUGUSTO COHAILA TAMAYO  | AVENIDA MARIANO NECOCHEA 1444                            | MAMANI QUISPE, FLORO LAURO          | 310191 - 968651552 | florolauromamani@gmail.com                                    |
| 30 | CIUDAD NUEVA        | 487850       | 42251 SIMON BOLIVAR                 | CALLE DANIEL ALCIDES CARRION SIN                         | VALLE ZAVALA OSCAR LUIS             | 952290623          | racso_oscar62@hotmail.com                                     |
| 31 | CIUDAD NUEVA        | 808436       | 427 JESUS DIVINA MISERICORDIA       | VILLA BARRANQUILLO                                       | LANCHIPA ALE, LIDIA MARIA           | 974908079          | ldialan62@gmail.com                                           |
| 32 | CIUDAD NUEVA        | 614495       | 440 ANGELITOS DE MARIA              | AVENIDA INTERNACIONAL SIN                                | BAILON ILAQUITA, YENNY MAGALY       | 917152057          | yenny_bailon@hotmail.com                                      |
| 33 | CIUDAD NUEVA        | 487831       | MANUEL A ODRIA                      | AVENIDA EMANCIPACION SIN                                 | FLORES ARDUTIPA, MARISOL ISABEL     | 311040 - 966600105 | ctac.marisol.flor@gmail.com                                   |
| 34 | CIUDAD NUEVA        | 487812       | MUNICIPAL CIUDAD NUEVA              | AVENIDA JUAN MOORE 1178                                  | YANEZ MUÑOZ NANCY DORA              | 945238549          | acuario_nayamai@hotmail.com                                   |
| 35 | GREGORIO ALBARRACIN | 486129       | 378                                 | ASOC VIV. 1RO DE MAYO, AV. LOS GRANADOS SIN              | SALAS MAYTA, ELIZABETH FRIDA        | 951646704          | elifrida_1@hotmail.com                                        |
| 36 | GREGORIO ALBARRACIN | 486134       | 396 ALFONSO UGARTE                  | ALFONSO UGARTE I ETAPA, CALLE LOS NOGALES MZ 4 LT 02     | VARGAS VILLANUEVA LASTENIA CICELA   | 952956638          | mafer396au@hotmail.com                                        |
| 37 | GREGORIO ALBARRACIN | 486148       | 397 SAN FRANCISCO                   | ALFONSO UGARTE I ETAPA, CALLE LOS SAUCES SIN             | ACHATA TERROBA VERONICA PAOLA       | 989405410          | veinpa76@hotmail.com                                          |
| 38 | GREGORIO ALBARRACIN | 486172       | 405 NAZARENO                        | VILLA LOS PROCERES, MZ A LT 2 PARQUE PRINCIPAL           | CANDELA SAAVEDRA GISELA DEL ROSARIO | 952012601          | gcansa@hotmail.com                                            |
| 39 | GREGORIO ALBARRACIN | 486186       | 406 JEAN PIAGET                     | ALFONSO UGARTE II ETAPA MZ K LOTE 5                      | TEJERINA VEGAZO, LOURDES GUADALUPE  | 959606541          | tejerinalourdes2761@hotmail.com                               |
| 40 | GREGORIO ALBARRACIN | 486247       | 411 NIÑOS DE FATIMA                 | ASOC VIV. 3 DE DICIEMBRE, CALLE 6 DE AGOSTO SIN          | MUTTER CUELLAR NATACHA VALESKA      | 954873681          | valeskamutter@gmail.com                                       |
| 41 | GREGORIO ALBARRACIN | 486266       | 414 VIRGEN DEL ROSARIO              | ALFONSO UGARTE I ETAPA CALLE LOS ALMENDROS MZ L2 MZ 2    | RAMOS CAÑARI LOURDES CONSUELO       | 953270407          | lourdes_rc_1076@hotmail.com                                   |
| 42 | GREGORIO ALBARRACIN | 486285       | 419                                 | ASOC VIV. VISTA ALEGRE CALLE 1 MZ 47 LOTE 1              | BAILON ILAQUITA HAYDEE CHARITO      | 952638852          | charito27.2012@gmail.com                                      |
| 43 | GREGORIO ALBARRACIN | 486539       | 42237 JORGE CHAVEZ                  | ALFONSO UGARTE I ETAPA AV. LAS CASUARINAS SIN            | PUMA ALE, OSCAR RAFAEL              | 401099 - 921296844 | rafatac2009@hotmail.com<br>mesadepartes@iejch.edu.pe          |
| 44 | GREGORIO ALBARRACIN | 486544       | 42238 ENRIQUE PALLARDELLE           | ASOC. VIV. SAN FRANCISCO AV. MUNICIPAL SIN               | YUFRA TENDRIO, HECTOR               | 985774455          | heyuten@hotmail.com                                           |
| 45 | GREGORIO ALBARRACIN | 486836       | 42253 GERARDO ARIAS COPAJA          | ASOC VIV. LAS BUGANVILLAS, AV. LA CULTURA SIN            | CROSBY CARBAJAL, ETEL VINA CAROLINA | 956349350          | ecrosby@gerardoariascopaja.edu.pe<br>etelvinacrosby@gmail.com |
| 46 | GREGORIO ALBARRACIN | 808455       | 42255 SANTA TERESITA DEL NIÑO JESUS | ALFONSO UGARTE III ETAPA AV. HUMBOLDT 750 MZ H LT 01     | RAMOS COPARE VICTOR MANUEL          | 950022286          | vramos64@gmail.com                                            |
| 47 | GREGORIO ALBARRACIN | 808441       | 42256 ESPERANZA MARTINEZ DE LOPEZ   | ASOC VIV. EL MORRO CALLE MIGUEL ANGEL ASTURIAS MZ T LT 1 | CUTIPA CAHUANA, ALICIA ELIZABETH    | 959296935          | alibeth_81@hotmail.com                                        |

| Nº | DISTRITO            | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.E.E.                       | DIRECCIÓN                                                                | DIRECTOR                                 | TELÉFONO  | CORREO ELECTRÓNICO               |
|----|---------------------|--------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|----------------------------------|
| 48 | GREGORIO ALBARRACIN | 808686       | 42257 NUESTRO SEÑOR DE LA MISERICORDIA    | ASOC VIV. 24 DE JUNIO CALLE FLOR DE AMANCAES MZ Q LOTE 1                 | CORI RODRIGUEZ JUDITH PAULINA            | 951167668 | coriroduguezjudith@gmail.com     |
| 49 | GREGORIO ALBARRACIN | 808460       | 426                                       | J.V. LOS ROSALES AV. VILLA EL SALVADOR MZ 1 LT 1                         | MAMANI CRUZ MARGARITA                    | 952304073 | marga7027@hotmail.com            |
| 50 | GREGORIO ALBARRACIN | 718025       | 43508 PROCEER MANUEL CALDERON DE LA BARCA | VIÑANI, ASOC VIV. VILLA EL RESERVITA CALLE PUCUSANA SIN                  | RODRIGUEZ NAVARRO, MARIO ELIAS           | 952816955 | mariorodriguezm62@gmail.com      |
| 51 | GREGORIO ALBARRACIN | 614508       | 441                                       | VIÑANI, ASOC. VIV. CIUDAD DE PAZ MZ 583 LOTE 1                           | CARRASCO RAMIREZ GIOVANNA DEL ROSARIO    | 969560333 | ramirezgiovanna2019@gmail.com    |
| 52 | GREGORIO ALBARRACIN | 614513       | 442                                       | ASOC VIV. 28 DE AGOSTO MZ M3 LT 1                                        | LEON VARGAS FLOR DE MARIA GRICELDA       | 952253400 | florie72@hotmail.com             |
| 53 | GREGORIO ALBARRACIN | 644044       | 446                                       | AMPLIACION VILLA VIÑANI MZ 175 LOTE 1                                    | VELASCO SILES LUZBENIA                   | 921861509 | luzbeniavelasco2011@hotmail.com  |
| 54 | GREGORIO ALBARRACIN | 668488       | 447                                       | ASOC. JOSE ABELARDO QUIÑONEZ MZ X LT 2                                   | ADUVIRE PINO, MARYORI CAROOLL            | 918644652 | maduviripino@gmail.com           |
| 55 | GREGORIO ALBARRACIN | 668515       | 450 ENRIQUE DELHORME                      | ASO. VILLA TRANSPORTISTA MZ 269 LOTE 1 SECTOR VIÑANI II                  | GODOY MONTOYA ANTONIA OFELIA             | 974970908 | ofeliaplscis@hotmail.com         |
| 56 | GREGORIO ALBARRACIN | 668520       | 451                                       | VIÑANI, ASOC VIV. VILLA LOS RESERVISTAS MZ 386 LOTE 3                    | TICONA CHALCO LORENA LASTENIA            | 922552814 | lorena-2111@hotmail.com          |
| 57 | GREGORIO ALBARRACIN | 668539       | 452                                       | ASOC VIV. 24 DE JUNIO CALLE MARTIN ADAM SIN MZ 5 LOTE 1                  | LLANGATO CACERES, ORFELINA EUSEBIA       | 941904611 | orte_tp@hotmail.com              |
| 58 | GREGORIO ALBARRACIN | 668544       | 453                                       | ASOC VIV. VILLA COLONIAL MZ 596 SECTOR VIÑANI II                         | SUAREZ LOPEZ, MARILU MIRELLA             | 948856990 | msuarezlop@hotmail.com           |
| 59 | GREGORIO ALBARRACIN | 668577       | 456 EL CARMELO DE MARIA                   | ASOC. PROMUVI SEÑOR DE LOS MILAGROS MZ 395 LOTE 1                        | CHOCQUECOTA QUISPE DE GUERRA NELLY SONIA | 936137756 | nellychmv@gmail.com              |
| 60 | GREGORIO ALBARRACIN | 668582       | 457                                       | VIÑANI, ASOC VIV. 6 DE ENERO MZ 501-A LOTE 2                             | ASPIROS BERMUDEZ BEATRIZ                 | 952392575 | betty_feiz@hotmail.com           |
| 61 | GREGORIO ALBARRACIN | 717813       | 459                                       | MZ I LT02 VIÑANI SECTOR I- SATELITE DEL SUR                              | CONDORI PARI, NILDA LIZBETH              | 964647116 | nildalizabeth@gmail.com          |
| 62 | GREGORIO ALBARRACIN | 728411       | 462 MANUEL FERNANDO BONILLA               | VIÑANI, ASOC VIV. 28 DE OCTUBRE CALLE MAYOR FRANCISCO PERLA MZ 178 LT 01 | GOMEZ SUPO, ROSA                         | 910886661 | rosilas231@hotmail.com           |
| 63 | GREGORIO ALBARRACIN | 728425       | 463                                       | ASOC VIV. 5 DE NOVIEMBRE CALLE CARLOS MOOR SIN                           | FERNANDEZ FLORES, JUNET DEL CARMEN       | 976392745 | camj_22sw@hotmail.com            |
| 64 | GREGORIO ALBARRACIN | 728430       | 464                                       | VIÑANI IV, ASOC VIV. CORAZON DE MARIA MZ 384 LT 02                       | FERNANDEZ ALANCO ANA MARIA               | 910778870 | a_anita1977@hotmail.com          |
| 65 | GREGORIO ALBARRACIN | 728449       | 465                                       | VIÑANI IV, ASOC VIV. INDEPENDIENTES III MZ 388 LT 02                     | MORALES YAPUYACHI, MAGALY MEYLIN         | 990956202 | magmora64@gmail.com              |
| 66 | GREGORIO ALBARRACIN | 728454       | 466                                       | ASOC VIV. LOS EDILES AV. LOS POETAS SIN CUADRA 9                         | ACERO MAMANI, MERY                       | 983737578 | meryacero1@gmail.com             |
| 67 | GREGORIO ALBARRACIN | 728468       | 467                                       | VIÑANI, COOP VIV. VILLA CAPLINA II CALLE ZOILA SABEL CACERES SIN         | MAMANI ESQUIA, CALIXTRA ANTOFINA         | 920024002 | calis01me@hotmail.com            |
| 68 | GREGORIO ALBARRACIN | 728473       | 468                                       | VIÑANI, ASOC VIV. LOS LIBERTADORES PJE. PLAZA PRINCIPAL SIN              | HUME HUAYTA, YANIRA ANTONIA              | 916858111 | yhume83@hotmail.com              |
| 69 | GREGORIO ALBARRACIN | 728487       | 469                                       | ASOC VIV. HERODES DEL CEMPA, CALLE ENRIQUE GUZMAN Y VALLE MZ D LT 1      | PORTOCARRERO CARDENAS, LEOVINA GABRIELA  | 926620540 | gabrielaportocarrero18@gmail.com |
| 70 | GREGORIO ALBARRACIN | 728492       | 470                                       | VIÑANI, ASOC VIV. VIRGEN DEL CARMEN                                      | MORALES YAPURASI, YENNY FANNY            | 952286816 | fannymy_13@hotmail.com           |

| Nº | DISTRITO            | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.L.E.E.           | DIRECCIÓN                                                          | DIRECTOR                                      | TELÉFONO                      | CORREO ELECTRÓNICO                                   |                              |
|----|---------------------|--------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
| 71 | GREGORIO ALBARRACIN | 728519       | 472                             | ASOC.VIV. EL PEDREGAL CALLE LOS DIAMANTES S/N                      | HUMIRE RIOS, MILAGROS LIZZET                  | 955465399                     | milagrosHumireros@gmail.com                          |                              |
| 72 | GREGORIO ALBARRACIN | 728524       | 473                             | PEDRO QUINA CASTAÑON                                               | ASOC.VIV. VILLA KABUL CALLE BRUSELAS S/N      | GONZALES JALIRI, DINA         | 952685413                                            | dinagonzalesja@gmail.com     |
| 73 | GREGORIO ALBARRACIN | 728538       | 474                             | VILLA UNIÓN                                                        | VIÑANI, ASOC.VIV. VILLA UNION 586 MZ 3 LT 408 | AYALA ROJAS, EDDA MYRIAM      | 952913397                                            | edda_ayala@gmail.com         |
| 74 | GREGORIO ALBARRACIN | 728543       | 475                             | ASOC.VIV. LAS BOLONAS CALLE JOSE CORVACIO S/N MZ H LT 01           | TERROBA SILVA OLGA ASUNCION                   | 985665005                     | olte.68@gmail.com                                    |                              |
| 75 | GREGORIO ALBARRACIN | 763032       | 478                             | ASOC.VIV. RIO SECO, CALLE BUENOS AIRES S/N MZ J LT 1               | FLORES FLORES, LOURDES YULIANA                | 977745477                     | yulialexia2@hotmail.com                              |                              |
| 76 | GREGORIO ALBARRACIN | 763046       | 479                             | ASOC.VIV. TABUL, VIÑANI SECTOR IV                                  | PACCI TICONA, ELIZABETH MILAGROS              | 952806375                     | milagrospt29@gmail.com                               |                              |
| 77 | GREGORIO ALBARRACIN | 763051       | 480                             | ASOC.VIV. FRONTERA SUR, CALLE 1 CON CALLE 5                        | CASTILLO TICONA, DORIA REBECA                 | 956405720                     | belkytcastillo@gmail.com                             |                              |
| 78 | GREGORIO ALBARRACIN | 763027       | 481                             | ASOC.VIV. LA PRADERA, ETAPA III CALLE JOSE SANCHEZ S/N             | CATUNTA TUCO, DELMIRA                         | 915188372                     | delmira.1307@gmail.com                               |                              |
| 79 | GREGORIO ALBARRACIN | 763065       | 482                             | ASOC.VIV. JOVENES UNIDOS, VIÑANI ETAPA I                           | CURASI ZAVALA, NELIDA                         | 920787801                     | nellycuza@gmail.com                                  |                              |
| 80 | GREGORIO ALBARRACIN | 836104       | 485                             | ASOC.VIV. 8 DE DICIEMBRE MZ J LOTE 2                               | PAYE CASTILLO, MARILU                         | 918177655                     | marife_pc@hotmail.com                                |                              |
| 81 | GREGORIO ALBARRACIN | 836118       | 486                             | ASOC.VIV. LOS SAUCES MZ L LOTE 2                                   | QUINTANILLA PEÑAFIEL, GLADYS KARINA           | 952289006                     | atelier2803@gmail.com                                |                              |
| 82 | GREGORIO ALBARRACIN | 809214       | DR. JOSE ANTONIO ENCINAS FRANCO | VIÑANI, ASOC.VIV. 1RO DE FEBRERO CALLE MAYOR FEDERICO MAZUELOS S/N | MAMANI CHIPANA REMIGIO                        | 952801641                     | remisd2@hotmail.com                                  |                              |
| 83 | GREGORIO ALBARRACIN | 841638       | EMMA GAMERO NIETO               | ALFONSO UGARTE I ETAPA, J.V. GREGORIO ALBARRACIN MZ M3 LT 3        | ROMERO YUFRA ESTEFANIA ALICIA                 | 969969699                     | estefaniaromero_030866@hotmail.com                   |                              |
| 84 | GREGORIO ALBARRACIN | 808653       | LUIS ALBERTO SANCHEZ            | VIÑANI AVENIDA LOS MOLLES S/N                                      | SIERRA CAYO, MIGUEL ANGEL                     | 952838360                     | misieraca111@hotmail.com                             |                              |
| 85 | GREGORIO ALBARRACIN | 854230       | OLGA GROHMANN DE BASADRE        | J.V. ALBERT EINSTEIN MZ 484 LOTE 2 - VIÑANI                        | COLANA YUFRA LISBETH VICTORIA                 | 943480841                     | lisv_2004@hotmail.com                                |                              |
| 86 | GREGORIO ALBARRACIN | 809233       | SANTA CRUZ                      | VIÑANI AVENIDA LA CULTURA S/N                                      | HERRERA ALE, MARTHA ROSARIO SABINA            | 981602171                     | parroquiasantacruz1@gmail.com<br>rosamar47@gmail.com |                              |
| 87 | INCLAN              | 487874       | 329                             | ASOC. PROTER SAMA, CARRETERA PANAMERICANA NORTE                    | CALLACONDO CABALLERO HILDA NANCY              | 952520107 - 952520135         | nancy_hoc@hotmail.com                                |                              |
| 88 | INCLAN              | 487888       | 354                             | VIRGEN MARIA                                                       | AVENIDA RAYO ALTO S/N                         | LUNA GUZMAN MARIA SOLEDAD     | 925107705                                            | solagus_7836@hotmail.com     |
| 89 | INCLAN              | 487911       | 42032                           | JOSE JOAQUIN INCLAN                                                | AVENIDA PRINCIPAL S/N                         | SURCO CACERES, GLORIA LOURDES | 952549939                                            | gloriasurcocaceres@gmail.com |
| 90 | INCLAN              | 487906       | 42053                           | BARTOLOME JULIO ROSPIGLIOSI                                        | TOMASIRI                                      | CABRERA CHARCA ULDARICO ROY   | 969771514                                            | uldaricoroy@hotmail.com      |
| 91 | INCLAN              | 643214       | 443                             | SANTA TERESITA                                                     | CARRETERA PANAMERICANA NORTE                  | NINA CAHUANA JESUS BONIFACIO  | 981978157                                            | nenislaclita@hotmail.com     |
| 92 | INCLAN              | 668558       | 454                             | URBANIZACIÓN PROTER SAMA ZONA I                                    | CALISAYA MARON YELENA GLADYS                  | 978888304                     | yelena.calisaya@gmail.com                            |                              |
| 93 | PACHIA              | 487973       | 305                             | AVENIDA SAN MARTIN S/N                                             | CUELA CHAMBILLA EVELYN ROXANA                 | 951662616                     | roxana25cch@gmail.com                                |                              |

| N°  | DISTRITO | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.L.E.E.                | DIRECCIÓN                         | DIRECTOR                                 | TELÉFONO              | CORREO ELECTRÓNICO                              |
|-----|----------|--------------|--------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|
| 94  | PACHIA   | 487930       | 334 VIRGENCITA DE LOURDES            | AVENIDA JUSTO ARIAS ARAGUEZ S/N   | ROMERO FELIX, LOURDES LAURA              | 949795363             | lula_romerod@hotmail.com                        |
| 95  | PACHIA   | 487954       | 398 HEROES DEL CENEPA                | AVENIDA PRINCIPAL S/N             | LIENDO MOLINA JUDITH MARIELA             | 952832548             | judithmarielea_3908@hotmail.com                 |
| 96  | PACHIA   | 487968       | 420                                  | AVENIDA PRINCIPAL S/N - CALIENTES | HUANCA CARISAYLE, YENY EDITH             | 958867909             | giriove_1114@hotmail.com                        |
| 97  | PACHIA   | 488086       | 42036 JUAN MARIA REJAS               | AVENIDA ARIAS ARAGUEZ S/N         | APONTE CARRASCO, LADY MARGOT             | 931310240             | ladyaponte@hotmail.com                          |
| 98  | PACHIA   | 488034       | 42038 MICAELA PAREDES REJAS          | CALLE SAN MARTIN S/N              | CONSTANCIO ZARATE, NESTOR WILLY          | 952311599             | neconza2012@hotmail.com                         |
| 99  | PACHIA   | 487992       | 42058 OLGA GROHMANN DE BASADRE       | CARRETERA MICULLA                 | PANIAGUA CHAMBE ANA MARIA                | 952836998             | anypch@hotmail.com                              |
| 100 | PACHIA   | 488005       | 42060 CRNEL MARCELINO VARELA BARRIOS | AVENIDA PRINCIPAL                 | YALPA RAVELO MAGDALENA                   | 958622158             | maguyalur@gmail.com maguyalur@hotmail.com       |
| 101 | PACHIA   | 488029       | 42229                                | SAUSINI SUIPAMPA                  | CAÑI ARO JULIO CESAR                     | 988233338             | killerleon_18@hotmail.com                       |
| 102 | PALCA    | 488091       | 350                                  | ANEXO ALTO PERU                   | COAQUIRA FELICIANO, ROSA LUPE            | 952823770             | misrosy07@gmail.com                             |
| 103 | PALCA    | 488109       | 361                                  | ANEXO VILAVILANI                  | PONCE TITO, NATIVIDAD                    | 917543475             | natividadponceitto@gmail.com                    |
| 104 | PALCA    | 488128       | 409                                  | ANEXO ANCOMARCA                   | ANCACHI ANCACHI, ISABEL                  | 927570021             | florm3118@gmail.com                             |
| 105 | PALCA    | 488147       | 42062 ATASPACA                       | ANEXO ATASPACA                    | JAQUIRA RODRIGUEZ, SABINA JULIA          | 971475072             | ju_lia_4@hotmail.com                            |
| 106 | PALCA    | 488152       | 42063 JOSE MARIA ARGUEDAS            | CARRETERA TACNA LA PAZ            | PACO FLORES, RUBEN LUIS                  | 944440923             | rpacof@hotmail.com                              |
| 107 | PALCA    | 488166       | 42064 ALFONSO UGARTE                 | ANEXO ALTO PERU                   | PONCE PINTO, ROSARIO SOLEDAD             | 982957464 - 921612425 | rosarioponcepinto@gmail.com                     |
| 108 | PALCA    | 488190       | 42068 FRANCISCO LASO                 | ANEXO VILAVILANI                  | CUTIPA CHAMBE, WILLIAM PORFIRIO          | 952849290             | wicu25@hotmail.com                              |
| 109 | PALCA    | 488294       | 422                                  | ANEXO ALTO INGENIO                | MORENO SANTISTEBAN, PATRICIA DEL ROSARIO | 921216921             | patricia.mo0809@gmail.com                       |
| 110 | PALCA    | 488227       | 42222                                | ANEXO RIO KAÑO                    | VIZCARRA CANAHUA, URIEL AMADOR           | 935977319             | uriehvizcarracanahua1975@gmail.com              |
| 111 | PALCA    | 488232       | 42227 DANIEL ALCIDES CARRION         | ANEXO HOSPICIO                    | CHOQUE MAMANI, WALTER                    | 917497116             | choque2398@gmail.com                            |
| 112 | PALCA    | 488251       | 42244 CESAR VALLEJO                  | ANEXO ANCOCHULLPA - TRIPARTITO    | ROJAS PACHO, BERTHA CECILIA              | 950821623             | rojasbertha990@gmail.com                        |
| 113 | PALCA    | 488265       | 42246 JOSE OLAYA                     | ANEXO ANCOMARCA                   | GUTIERREZ SOLARI, CAYETANO JOSHUA        | 943829509             | gutierrezcayetano1968@gmail.com                 |
| 114 | PALCA    | 699527       | 43507                                | ANEXO ALTO INGENIO                | GONZALES SALAZAR CARMEN MORELLA          | 992774153             | moretaur@hotmail.com<br>agarraditho@hotmail.com |
| 115 | POCOLLAY | 488326       | 232 VIRGEN DE LAS MERCEDES           | AVENIDA ZELA 924                  | HUARACHI CHOQUE, NIMIA VICTORIA          | 952531351             | nvictoria2629@gmail.com                         |
| 116 | POCOLLAY | 486030       | 308 MARIA AUXILIADORA                | URB. TACNA MZ K LOTE 16           | MAMANI MORALES LOURDES DEL CARMEN        | 413643 - 952200735    | devora711@hotmail.com                           |
| 117 | POCOLLAY | 488331       | 312 JESUS NAZARENO                   | AVENIDA LOS ANGELES 233           | ESCOBEDO DUEÑAS, RUTH SOCORRO            | 952299693             | escobedoruth@hotmail.com                        |

| N°  | DISTRITO              | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.I.E.E.                | DIRECCIÓN                                    | DIRECTOR                            | TELÉFONO           | CORREO ELECTRÓNICO                |
|-----|-----------------------|--------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| 118 | POCOLLAY              | 488345       | 358 NIÑO SALVADOR                    | PASAJE PUENTE ARNAO S/N                      | CLEMENCIA PALACIOS MARLENE MARISOL  | 921265467          | marlenecp-17@hotmail.com          |
| 119 | POCOLLAY              | 488350       | 43004 JUSTO ARIAS ARAGUEZ            | CALLE CAHUIDE 400                            | POMA ALAN DOCA ZACARIAS             | 935609413          | pazzaca63@gmail.com               |
| 120 | POCOLLAY              | 808969       | 435 LAS COLMENAS                     | CIUDAD LAS COLMENAS                          | HERRERA FLORES VIRGINIA YESICA      | 950029294          | abigail_200873@hotmail.com        |
| 121 | POCOLLAY              | 808851       | 43505 GUSTAVO PONS MUZZO             | JERUSALEN NUEVA ESPERANZA                    | TUYO QUISPE DANIEL                  | 995222611          | tuyodaniel0611@gmail.com          |
| 122 | POCOLLAY              | 488369       | FEDERICO BARRETO                     | AVENIDA INDUSTRIAL 2710                      | TICONA MAMANI MARIO GENARO          | 242702 - 952894329 | maricoticonal968@gmail.com        |
| 123 | POCOLLAY              | 488374       | MANUEL FLORES CALVO                  | AV. FRANCISCO ANTONIO DE ZELA S/N            | TEJADA MAMANI, DAISY                | 952539939          | dtejada173@gmail.com              |
| 124 | SAMA                  | 488411       | 314 VIRGEN DEL ROSARIO               | AVENIDA LOS HEROES DEL PACIFICO S/N          | CABRERA FLORES DAYSI RUTH           | 952010123          | somebody87_2007@hotmail.com       |
| 125 | SAMA                  | 488425       | 353 NIÑO JESUS DE PRAGA              | CALETA DE VILA VILA                          | MARTINEZ VALDEZ CINTHIA FIORELLA    | 962988200          | flore_lila2@hotmail.com           |
| 126 | SAMA                  | 488468       | 367                                  | AVENIDA LUIS BANCHERO ROSSI S/N              | VALDEZ CRUZ, CAROL JAQUELIN         | 981835406          | carol_valdez_cruz@hotmail.com     |
| 127 | SAMA                  | 488449       | 380                                  | CARRETERA SAMA - LAS YARAS                   | TORRES FLORES EVA MARLENE           | 990343774          | evaltorresflores_1007@hotmail.com |
| 128 | SAMA                  | 488487       | 42072 CAROLINA FREYRE ARIAS          | AVENIDA LOS HEROES 636                       | ROJAS CASELINO, DARINKA YSABEL      | 958856409          | atedrojas@gmail.com               |
| 129 | SAMA                  | 488454       | 42073 MARIA PILAR VILLANUEVA B       | CARRETERA LAS YARAS S/N                      | JUAREZ ACAHUANA, LUCRECIA DORA      | 952686675          | lucredora@gmail.com               |
| 130 | SAMA                  | 488468       | 42197 VICTOR GUTIERREZ ORDOÑES       | AVENIDA LUIS BANCHERO ROSSI S/N              | FLORES CHACOLLA, ALEX ALBERTO       | 904911038          | alexch@hotmail.es                 |
| 131 | SAMA                  | 488473       | 42207 SAN PEDRO                      | AVENIDA WENCESLAO ACHINGA S/N                | MANUELO CHOQUE, RAUL                | 963494921          | manuelitoelmejor54@gmail.com      |
| 132 | SAMA                  | 808573       | 42259 JOSE GALVEZ EGUSQUIZA          | MORRO SAMA, PUERTO GRAU, CARRETERA COSTANERA | LAURA CARI OCLUIVE OLIVIA           | 920802752          | olivia_lauracari@hotmail.com      |
| 133 | LA YARADA - LOS PALOS | 486006       | 233                                  | 28 DE AGOSTO ASENTAMIENTO No 3 - LA YARADA   | BRAVO GARCIA ELIZABETH ROCIO        | 952419103          | lchy2bravo@gmail.com              |
| 134 | LA YARADA - LOS PALOS | 486025       | 304                                  | LOS OLIVOS - LA YARADA                       | APAIZA TICONA, MARIA AZUCENA        | 952807929          | azucena22at@hotmail.com           |
| 135 | LA YARADA - LOS PALOS | 486073       | 340 DIVINO NIÑO JESUS                | ASENTAMIENTO 5 Y 6 LA YARADA                 | VALDIVIA VALDIVIA JULIA DEL ROSARIO | 910607047          | lcrv@live.com                     |
| 136 | LA YARADA - LOS PALOS | 486087       | 352                                  | LOS PALOS                                    | LOPEZ SOTO, LUCILA ANTONIA          | 952549945          | lucila8373@hotmail.com            |
| 137 | LA YARADA - LOS PALOS | 486105       | 356                                  | EX COOPERATIVA 60 LA YARADA                  | CEPESDES SANCHEZ, ROXANA BETZABE    | 952818658          | roxanacs21@hotmail.com            |
| 138 | LA YARADA - LOS PALOS | 486233       | 407                                  | ASOC. 26 DE OCTUBRE                          | RUIZ GUERRERO, EXILDA MARIBEL       | 985602220          | mary_0923@hotmail.com             |
| 139 | LA YARADA - LOS PALOS | 486450       | 42017 NEISER G. LLACSA ARCE          | CARRETERA COOPERATIVA LOS OLIVOS S/N         | SOSA ARROYO, GISELA VALENTINA       | 952537395          | giselavalentina@gmail.com         |
| 140 | LA YARADA - LOS PALOS | 486662       | 42044 ALFONSO UGARTE                 | C.P. LOS PALOS CARRETERA SANTA ROSA          | VELASQUEZ BAILON, GUIDO HERNAN      | 951643494          | velasquezbailon@gmail.com         |
| 141 | LA YARADA - LOS PALOS | 486488       | 42065 ROMULO BOLLUARTE PONCE DE LEON | LA YARADA                                    | CONDE MAYTA ARIAS, PATRICIA JANET   | 953981918          | lbrapatita3@gmail.com             |

| N°  | DISTRITO              | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.I.E.E.                    | DIRECCIÓN                                              | DIRECTOR                                | TELÉFONO              | CORREO ELECTRÓNICO                       |
|-----|-----------------------|--------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|
| 142 | LA YARADA - LOS PALOS | 486681       | 42199 JUAN VELASCO ALVARADO              | ASENTAMIENTO 3 LA YARADA                               | ARO MAMANI, ROMAN SANDRO                | 952269490             | sandroson2014@gmail.com                  |
| 143 | LA YARADA - LOS PALOS | 486493       | 42200 OMAR ZILBERT SALAS                 | VIA COSTANERA KM25 LA ESPERANZA - LA YARADA            | ALCCA RIVERA, LIDIA ESTHER              | 952501980             | lidia22_02@hotmail.com                   |
| 144 | LA YARADA - LOS PALOS | 486515       | 42211 ALFONSO EYZAGUIRRE TARA            | LA YARADA, ASENTAMIENTO 5 Y 6                          | ARANA TALAVERA, ALAAN FORTUNATO         | 928530730             | afatayd@gmail.com                        |
| 145 | LA YARADA - LOS PALOS | 486520       | 42213 HUGO SALAZAR DEL ALCAZAR           | ASENTAMIENTO 4                                         | ARREDONDO MAMANI VILMA CLORINDA         | 952811968             | vimacio@hotmail.com                      |
| 146 | LA YARADA - LOS PALOS | 808813       | 42261                                    | NUEVO COPARE, CARRETERA COSTANERA                      | FLORES FLORES TOMAS                     | 935020084             | tomasito_1@outlook.com                   |
| 147 | LA YARADA - LOS PALOS | 808827       | 42263 ADALGIZA VIRGINIA LAZARO VILLARCEL | LOS PALOS, PLAYA SANTA ROSA HITO 01 FRONTERA CON CHILE | LLANQUE MAMANI, BENJAMIN                | 912758730             | blanque2018@gmail.com                    |
| 148 | LA YARADA - LOS PALOS | 808672       | 43506 JUVENAL UBALDO ORDOÑEZ SALAZAR     | PUEBLO LIBRE, CARRETERA COSTANERA KM 25                | VELASCO MAMANI, LILY RUTH               | 961608996             | vilyruth@gmail.com                       |
| 149 | LA YARADA - LOS PALOS | 668493       | 448                                      | ASOC. VIV. CASA HUERTO 12 DE MAYO                      | CALDERON CARDENAS YADIRA NAUDY          | 945094116             | naudy_17@hotmail.com                     |
| 150 | LA YARADA - LOS PALOS | 789640       | 484                                      | ASOC. VIV. LAS PALMERAS, LA YARADA BAJA                | NUÑEZ URRUTIA, CARMEN JULIA             | 944908315             | pequitasn@gmail.com                      |
| 151 | TACNA                 | 485894       | 197 ORFEON                               | PASAJE LAS BUGAMBILLAS S/N                             | CALIZAYA PEREIRA, LOURDES GREGORIA      | 952638578             | luacape@gmail.com                        |
| 152 | TACNA                 | 485907       | 198 MARGARITA BACIGALUPO                 | CALLE FRANCISCO LASO 192                               | VILCA QUISPE CARMEN ROSA                | 967013395             | vilca_cn@hotmail.com                     |
| 153 | TACNA                 | 485912       | 199 ESPÍRITU SANTO                       | URB. ESPÍRITU SANTO, PARQUE LA CULTURA S/N             | RIVERA ARIAS, MAGALY YENNY              | 411318 - 952371866    | magalyriveraarias@hotmail.com            |
| 154 | TACNA                 | 485926       | 200 NELLY ROJAS DE ARENAS                | AVENIDA PINTO 775                                      | LUQUE TICONA MERY YEMILE                | 605483 - 989643805    | yemileluque@gmail.com                    |
| 155 | TACNA                 | 485931       | 225 NIÑOS HEROES                         | CALLE CAJAMARCA S/N                                    | VELASQUEZ ORDOÑEZ ZUNILDA               | 980104455             | arenasol2009@hotmail.com                 |
| 156 | TACNA                 | 485945       | 226 ROSA VIRGINIA FELLETER               | AVENIDA 28 DE AGOSTO S/N                               | RODRIGUEZ LUQUE DE SIAS LENNY MASSIEL   | 283111 - 952804545    | lennymassielrodriguezluque@gmail.com     |
| 157 | TACNA                 | 485960       | 227                                      | CALLE COLOMBIA 630                                     | AYCA CUADROS, ELIZETH LUZVENIA          | 952999982             | ayca20cuadros@hotmail.com                |
| 158 | TACNA                 | 485969       | 228 CORAZON DE JESUS                     | AVENIDA BASADRE Y FORERO 2208                          | VILLANUEVA, MONICA MARIA                | 990097736             | le228corazondejesus@gmail.com            |
| 159 | TACNA                 | 485974       | 229 SANTA ROSA                           | CALLE KENNEDY S/N                                      | GONZALES ARIAS GABI YANETH              | 910907509             | gonzalesariasgabi@gmail.com              |
| 160 | TACNA                 | 485988       | 229-A MAFALDA CEPESDES QUELOPANA         | AVENIDA PANAMERICANA SUR S/N                           | GOMEZ AYCA CARMEN MAGDALENA             | 616110 - 990312322    | ariana3116@hotmail.com                   |
| 161 | TACNA                 | 485993       | 230 LOS NIÑOS DE BELEN                   | AVENIDA 200 MILLAS 2235                                | BAZAN ROJAS DE VILLAVICENCIO ALDA PAOLA | 952656535             | paobaz@hotmail.com aidabazan30@gmail.com |
| 162 | TACNA                 | 486011       | 301 SANTA MARIA GORETTI                  | CALLE HAYA DE LA TORRE 1513                            | INQUILLA LUNA CARMEN ROSA               | 986977283 - 952693671 | dios.redime.ven@hotmail.com              |
| 163 | TACNA                 | 486049       | 309                                      | AVENIDA PINTO S/N                                      | MONTE DE OCA GUZMAN, FANNY ROSA         | 952283156             | fannym04@gmail.com                       |
| 164 | TACNA                 | 486054       | 333 JESUS MARIA                          | J.V. JESUS MARIA, CALLE TACNA S/N                      | VASQUEZ ROMAN, ROCIO RITA               | 952813635             | vasquezromanroci@hotmail.com             |
| 165 | TACNA                 | 486068       | 336 VIRGEN DE LA NATIVIDAD               | AVENIDA HOYOS RUBIO 2029                               | QUEVEDO LAZON, FLAVIA FREDERBANDA       | 952510533             | bindaque@hotmail.com                     |

| N°  | DISTRITO | CÓDIGO LOCAL       | DENOMINACIÓN I.L.E.E.                           | DIRECCIÓN                                             | DIRECTOR                             | TELÉFONO                          | CORREO ELECTRÓNICO                                                  |
|-----|----------|--------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 166 | TACNA    | 486062             | 355                                             | ANDRES AVELINO CACERES S/N                            | HURTADO DE LUPA ANGELITA DELIA       | 952209527                         | angelita_delia@hotmail.com                                          |
| 167 | TACNA    | 809067             | 364                                             | CARRETERA COSTANERA LATERAL 4 S/N                     | AROCUTIPA LUPACA MARIA               | 924702157                         | mariaarocutipalupaca@gmail.com                                      |
| 168 | TACNA    | 486110             | 368 NORAH FLORES TORRES                         | COPARE, CARRETERA PANAMERICANA SUR                    | PANTIGOSA CHAMBILLA, TELMA           | 969701913                         | telma_pantigosa_09@hotmail.com                                      |
| 169 | TACNA    | 486153             | 400                                             | C.P. AUGUSTO B. LEGUIA, AV. 200 MILLAS S/N            | ESPINOZA PORTILLO, LUZ ROSARIO       | 961038060                         | charito_ep@gmail.com                                                |
| 170 | TACNA    | 486351             | 42002 CARLOS WIESSE                             | AVENIDA 2 DE MAYO 525                                 | CHAMBILLA CARHUAPOMA, LUZMILA        | 956040650                         | le42001carloswiesse@gmail.com                                       |
| 171 | TACNA    | 486643             | 42003 CORONEL GREGORIO ALBARRACIN               | AVENIDA CUZCO 444                                     | GOMEZ GARCIA SONIA EMERITA           | 246443 - 952625775                | soniagomezgarcia2000@gmail.com                                      |
| 172 | TACNA    | 486365             | 42005 JOSE ROSA ARA                             | JOSE ROSA ARA 1840                                    | PANIAGUA GUILLERMO ORLANDO MARCELINO | 242686 - 952025257                | orlandopaniagua24@hotmail.com                                       |
| 173 | TACNA    | 487082             | 42006 SAN FRANCISCO DE ASIS                     | CALLE MODESTO MOLINA 796                              | SOTO GUTIERREZ, JUAN CARLOS          | 414231 - 915368336                | direccion@sanfranciscodesistacna.edu.pe<br>stafadireccion@gmail.com |
| 174 | TACNA    | 486370             | 42007 LEONCIO PRADO                             | AVENIDA 28 DE AGOSTO S/N                              | ALIAGA MAMANI, FELIX                 | 941410026                         | atencionvirtualeconcioproado@hotmail.com<br>profealiaga@gmail.com   |
| 175 | TACNA    | 486389             | 42008 JUANA GONZALES DE PARODI                  | CARRETERA COSTANERA LATERAL 5 S/N                     | SARMIENTO FLORES LUIS ALBERTO        | 962941376                         | luissarmientoflores@gmail.com                                       |
| 176 | TACNA    | 486657             | 42010 SANTISIMA NIÑA MARIA                      | CALLE PIURA 136                                       | ANCO MAMANI, JUAN LUIS               | 601056 - 973592580                | 42010ninamaria@gmail.com                                            |
| 177 | TACNA    | 486394             | 42011 REPUBLICA ARGENTINA                       | CALLE CHICLAYO 310                                    | ARIAS MUSAJA ADAPO ADOLFO            | 973800246                         | arias200158@hotmail.com                                             |
| 178 | TACNA    | 486407             | 42012 REBECA MARTINEZ DE SANCHEZ                | AVENIDA CELESTINO VARGAS 2330                         | MEDINA PINTO, LETICIA ROSARIO        | 952993990                         | leticiaamp4@hotmail.com                                             |
| 179 | TACNA    | 486412             | 42013 ROSA DOMINGA PEREZ LIENDO                 | CALLE GUSTAVO PINTO S/N                               | NINAJA RODRIGUEZ RAQUEL NORMA        | 946462903 - 988040047             | raquel_chig3@hotmail.com                                            |
| 180 | TACNA    | 486426             | 42014 JOSE JIMENEZ BORJA                        | CALLE JOSE CACERES VERNAL 502                         | MAMANI ACERO FERNAN                  | 634215 - 947418644                | jb42014@gmail.com                                                   |
| 181 | TACNA    | 486431             | 42015 ZOILA SABEL CACERES                       | CALLE SAN MARCOS 810                                  | CUITO ROJAS CECILIA GLADYS           | 407676 - 914007681                | ceciliacuito@gmail.com                                              |
| 182 | TACNA    | 486445             | 42016 MAXIMILIANA VELASQUEZ DE SOTILLO          | CALLE ARIAS ARAGUEZ S/N                               | RIVEROS VELO ELIZABETH NANCY         | 415682 - 952715364 -<br>963632666 | elita.rive66@gmail.com                                              |
| 183 | TACNA    | 486638             | 42019 LASTENIA REJAS DE CASTAÑON                | CALLE MARIA FORERO S/N                                | RAMOS PUMA DARWIN SAMUEL             | 570123 - 967999499 -<br>957834283 | lasteniarajas.educacna@gmail.com<br>dramosprim71@gmail.com          |
| 184 | TACNA    | 486469             | 42020 ALMIRANTE MIGUEL GRAU                     | CALLE PROLONGACION OLGA GROHMANN S/N                  | PORTUGAL HERRERA ELMER LEOPOLDO      | 413469 - 956062851                | portugalelmer@hotmail.com                                           |
| 185 | TACNA    | 486474             | 42022 DR. MODESTO MONTESINOS ZAMALLOA           | AVENIDA GREGORIO ALBARRACIN 729                       | RIVERA CHIRINOS JAQUELIN MARIA       | 914956620                         | jaquelinrivera@gmail.com                                            |
| 186 | TACNA    | 486676             | 42195 WILMA SOTILLO DE BACIGALUPO               | AVENIDA EJERCITO 2105                                 | LUJAN MENGUA AMALIA LILIAM           | 996812615 - 280294                | amaliailiam@gmail.com                                               |
| 187 | TACNA    | 809110 -<br>486228 | 42217 NUESTROS HEROES DE LA GUERRA DEL PACIFICO | AVENIDA SAUSINI VILLA MILITAR S/N                     | QUISPE AYALA, FREDY ALBERTO          | 425826 - 952813353                | frayquay@gmail.com                                                  |
| 188 | TACNA    | 486558             | 42241 HERMOGENES ARENAS YAÑEZ                   | AVENIDA 200 MILLAS S/N                                | HUANCA MAMANI LIDIA GLADIS           | 570090 - 975999595                | glhumam2@hotmail.com                                                |
| 189 | TACNA    | 624300             | 424 LOURDES VILDOZO DE GAMBETA                  | URB. MONTE VERDE PROLONGACIÓN AVENIDA MIRAFLORES MZ D | ZUELA JULI, LOURDES DIANA            | 988081300                         | dashira_10@hotmail.com                                              |

| N°  | DISTRITO | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.L.E.E.                | DIRECCIÓN                                                     | DIRECTOR                                  | TELÉFONO              | CORREO ELECTRÓNICO                                     |
|-----|----------|--------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|
| 190 | TACNA    | 486582       | 43001 HERMANOS BARRETO               | CALLE ALTO DE LIMA 1221                                       | SAYRA SAYRA LUIS ALBERTO                  | 415701 - 951616006    | las1264@hotmail.com                                    |
| 191 | TACNA    | 486695       | 43003 CARLOS ARMANDO LAURA           | AVENIDA CORONEL MENDOZA 1120                                  | ZAPATA GALLEGOS JUAN CARLOS               | 955809074             | juandoc2422@gmail.com                                  |
| 192 | TACNA    | 486596       | 43005 MODESTO MOLINA                 | AVENIDA PINTO 2162                                            | PACHECO ALE PEDRO INOCENCIO               | 318660 - 921761335    | pachecoalepedro@gmail.com                              |
| 193 | TACNA    | 486704       | 43006 MERCEDES INDACOCHEA            | CALLE 2 DE MAYO 346                                           | MAZUELOS CHAVEZ PABLO                     | 425448 - 915237082    | pablo_3169@hotmail.com                                 |
| 194 | TACNA    | 486600       | 43007 LUIS BANCHERO ROSSI            | AVENIDA MARISCAL CASTILLA 2015                                | MAMANI ALBARRACIN, ANA MARIA              | 940918752             | orianarossi@gmail.com                                  |
| 195 | TACNA    | 486619       | 43008 JORGE MARTEORELL FLORES        | CALLE RAMON COPAJA 118                                        | LLANOS SUCAPUCA DE LANCHIPA, LUISA ESTHER | 945860402             | esther_edu22@hotmail.com                               |
| 196 | TACNA    | 486624       | 43009 MARIA UGARTECHE DE MACLEAN     | CALLE ZELA 954                                                | CAYO CABRERA, NELLY LOURDES               | 952639298             | nellylourdes06@gmail.com                               |
| 197 | TACNA    | 519120       | 437                                  | PASAJE ODOOVAN S/N                                            | AYMA FERNANDEZ VILMA                      | 952360266             | vilma26a@hotmail.com                                   |
| 198 | TACNA    | 668501       | 449 EDUARDO PEREZ GAMBOA             | CIUDADELA JORGE BASADRE ZONA C                                | TICAHUANCA CAPCHA SOCRATES                | 971917823             | socratescapcha@gmail.com                               |
| 199 | TACNA    | 717827       | 460                                  | VILLA INCLAN MZB LT 02                                        | VILLANUEVA LIENDO YVANNIA DEL ROSARIO     | 952007814             | yvanniavilla@gmail.com                                 |
| 200 | TACNA    | 728500       | 471                                  | ASOC. BELLA VISTA S/N                                         | MACHACA RODRIGUEZ, ROXANA KARINA          | 990036650             | missroxy_chanita@hotmail.com                           |
| 201 | TACNA    | 728557       | 476                                  | ASOC. VILLA BELEN                                             | PONCE ATENCIO JOSEFA REYNA                | 959198182             | reipon2012@yahoo.es                                    |
| 202 | TACNA    | 728562       | 477                                  | ASOC. LOS GRANADOS #205                                       | VALDIVIA MAMANI, MEGDALID YSENNIA         | 976365987             | yesennia369@gmail.com                                  |
| 203 | TACNA    | 763070       | 483                                  | ASOC. VIV. LAS PALMERAS, JR. LAS DALIAS S/N                   | SUAREZ ROQUE, ANGELA DORIS                | 927952151             | anyela1986@hotmail.com                                 |
| 204 | TACNA    | 487100       | CHAMPAGNAT                           | AVENIDA RESTAURACION 18                                       | RAMOS MAMANI, MARIA TERESA                | 284225 - 921454522    | maritere_ramos@hotmail.com                             |
| 205 | TACNA    | 486332       | CIUDAD DE DIOS                       | HABITAT CALLE LOS PALTOS MZ D LOTE 30 Y 31                    | GUZMAN COPA JUDITH MARLENE                | 952379266             | marie-guz@hotmail.com                                  |
| 206 | TACNA    | 486191       | CLARITA GAMBETTA                     | AVENIDA LOS OLIVOS S/N                                        | ESPINOZA MERINO, MONICA DIANA             | 952672964             | monicaesme123@gmail.com                                |
| 207 | TACNA    | 486501       | COAR TACNA                           | COPARE, PANAMERICANA SUR KM 1305                              | JIMENEZ PAREDES FREDDY EDINSON            | 952859369             | freddy.jimenez@tacna.coar.edu.pe                       |
| 208 | TACNA    | 486718       | CORONEL BOLOGNESI                    | CALLE MODESTO MOLINA S/N                                      | QUISPE CALIZAYA, EDWIN DAVID              | 952270849             | morris_819@hotmail.com                                 |
| 209 | TACNA    | 644058       | CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA | AVENIDA ECOLOGICA CUADRA 2 S/N                                | MENDIZABAL RODRIGUEZ JUDITH               | 926009173             | jumero2003@hotmail.com                                 |
| 210 | TACNA    | 486723       | FRANCISCO ANTONIO DE ZELA            | CALLE ALTO DE LIMA S/N                                        | FLORES CHILE MAURICIO VIDAL               | 947422415             | mauriciovida@hotmail.com<br>ncayoc@cefaz.edu.pe        |
| 211 | TACNA    | 486737       | JORGE BASADRE GROHMANN               | AVENIDA BASADRE Y FORERO 1960                                 | PERCKA BELTRAN, SABINA LOLA               | 942162439 - 999296935 | lobelbeltran1112@gmail.com<br>mesadepartesjb@gmail.com |
| 212 | TACNA    | 802284       | LOS ANGELES                          | ASOC. VIV. LOS ANGELES, CALLE TACNA S/N MZ G (CIUDAD PERDIDA) | URBANO CHOQUE, DULMIS MARISCOL            | 966234176             | jeiz2214@gmail.com                                     |
| 213 | TACNA    | 486214       | LOS CABITOS                          | AVENIDA AUGUSTO LEGUIA S/N                                    | COHILA DAVILA ROCIO DEL CARMEN            | 414143 - 958629849    | rociococloc44@hotmail.com                              |

| Nº  | DISTRITO | CÓDIGO LOCAL | DENOMINACIÓN I.L.E.E.             | DIRECCIÓN                       | DIRECTOR                                 | TELÉFONO                          | CORREO ELECTRÓNICO                               |
|-----|----------|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 214 | TACNA    | 486563       | MIGUEL PRO                        | CIUDAD DE DIOS MZ G LOTE 33     | RODRIGUEZ LLERENA, ANA MARIA DEL ROSARIO | 997579850                         | analcq@gmail.com                                 |
| 215 | TACNA    | 486742       | MODESTO BASADRE                   | AVENIDA HIPOLITO UNANUE 1035    | ESPINOZA VALLE JORGE RODOLFO             | 413391 - 998887070                | jorgevalle@hotmail.com<br>olynda0907@hotmail.com |
| 216 | TACNA    | 487077       | PARROQUIAL CORAZON DE MARIA       | AVENIDA GREGORIO ALBARRACIN S/N | MANSILLA PIMENTEL, GLADYS ELIANA         | 987590719                         | mansilla.gladys@gmail.com                        |
| 217 | TACNA    | 486346       | PNP ALFEREZ MARIANO SANTOS MATEOS | CALLE LOS ALAMOS S/N            | TORANZO PELLANNE, KARLA PATRICIA         | 411880 - 952365661                | marianosantos_pnp@hotmail.com                    |
| 218 | TACNA    | 486313       | ROSA CODA DE MARTORELL            | AVENIDA INDUSTRIAL S/N          | REYNA GUILLEN, DORLY KRUSSE              | 923828847                         | manolito@hotmail.com                             |
| 219 | TACNA    | 487066       | SAN JOSE FE Y ALEGRIA 40          | CALLE ARIAS ARAGUEZ 1310        | CHIRI PEREZ HERNAN                       | 242301 - 942002527 -<br>945674633 | feyalagriaTacna40@gmail.com                      |
| 220 | TACNA    | 487063       | SAN MARTIN DE PORRES              | CALLE SAN CAMILO 1000           | LAURIENTE REYME, JUAN CARLOS             | 995878724                         | juanilauriente@hotmail.com                       |