



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Eficacia institucional y calidad de servicio de la EESPP Generalísimo  
José de San Martín, Moyobamba - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Saldaña Chávez, Edwin ([orcid.org/0000-0002-6438-5726](https://orcid.org/0000-0002-6438-5726))

**ASESORES:**

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel ([orcid.org/0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

Mag. Casaverde Carmona, Lisette Karem ([orcid.org/0000-0002-9573-6365](https://orcid.org/0000-0002-9573-6365))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento del liderazgo, democracia y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios padre amoroso, que con su bondad ha permitido que pueda continuar. A Iraida Chávez de Saldaña, mi mamá.

A mis hijos, Yemilé y André, por ser el impulso que me permite continuar en este camino del logro de mis objetivos profesionales y que a su vez son suyos.

**Edwin**

## **AGRADECIMIENTO**

A los estudiantes de la EESPP “GJSM” que ayudaron en la obtención de los resultados que permitieron evaluar la presente investigación. A ellos, mi más sincero agradecimiento y reconocimiento, porque con su participación como usuarios de los distintos servicios han hecho que este trabajo sea posible.

El autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Eficacia institucional y calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, Moyobamba - 2022", cuyo autor es SALDAÑA CHÁVEZ EDWIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL <b>DNI:</b> 06803701 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9573-6365	Firmado electrónicamente por: LCASAVERDEC el 04-08-2023 21:33:27
CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL <b>DNI:</b> 01126836 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 21:13:28

Código documento Trilce: TRI - 0641513





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SALDAÑA CHÁVEZ EDWIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Eficacia institucional y calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, Moyobamba - 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SALDAÑA CHÁVEZ EDWIN <b>DNI:</b> 41971847 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6438-5726	Firmado electrónicamente por: SALDANACE el 26-07- 2023 09:51:38

Código documento Trilce: TRI - 1262417

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA .....	26
3.1. Tipo .....	26
3.2. Variables y operacionalización .....	27
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	27
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
3.5. Procedimientos .....	29
3.6. Método de análisis de datos .....	29
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. REFERENCIAS .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de eficacia institucional. ....	30
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio. ....	31
Tabla 3. Prueba de normalidad. ....	31
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de servicio. ....	32
Tabla 5. Relación entre la eficacia institucional y la calidad de servicio. ....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión y coeficiente de determinación ( $R^2$ ) entre eficacia institucional y la calidad de servicio. ....	34
---	----



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, cuya población y la muestra fue de 205 estudiantes. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario; la confiabilidad de la eficacia Institucional fue de 0,962 y la confiabilidad de la calidad de servicio fue de 0,986. Los resultados determinaron que el nivel de eficacia institucional tiene un nivel bajo del 26 %, nivel medio en 56 % y alto en 18 %, y el nivel de calidad de servicio tiene un nivel bajo del 30 %, nivel medio en 50 % y alto en 20 %. Concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.958 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 91.77 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** Capacidad, seguridad, diseño

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between institutional effectiveness and the quality of service of the EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. The research was of a basic type, non-experimental design, whose population and sample were 205 students. The technique of collecting the survey and as an instrument the questionnaire; Institutional efficacy reliability was 0.962 and service quality reliability was 0.986. The results determined that the level of institutional effectiveness has a low level of 26%, a medium level of 56% and a high level of 18%, and the level of service quality has a low level of 30%, a medium level of 50% and a high level. in 20 %. Concluding that there is a very high and significant positive relationship between institutional effectiveness and the quality of service of the EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Through the statistical analysis of Rho Spearman, a coefficient of 0.958 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ), thus accepting the research hypothesis; In addition, only 91.77 % dependency between variables.

**Keywords:** Capacity, safety, design

## I. INTRODUCCIÓN

La participación de la ciudadanía está destinada hacia la incorporación de opiniones o diversas intervenciones que estén relacionadas con las decisiones públicas llevadas a cabo por las instituciones, de modo que se brinde la posibilidad de influir sobre ello de acuerdo a sus intereses o necesidades. El proceso de modernización que contempla la eficacia institucional ha sido adoptado en los diferentes países del mundo a causa de la globalización. Ha recaído en otorgar a cada uno de los Estados que conforman el globo terráqueo, el reto de buscar formas de llegar a todos y cada uno de las personas que conforman su población, logrando de esta forma acortar las distancias de oportunidades entre los más privilegiados y los que menos tienen. Aun así, existen sectores de las poblaciones consideradas vulnerables que no permiten el cierre de la brecha y por ende su incidencia en el uso tecnológico y acceso a los servicios que brindan sus gobiernos son registrados como falta de aproximación al ciudadano.

También, en nuestra región dentro de Latinoamérica, existen países como Uruguay que tiene 41 compromisos o planes de acción dentro de los ejes administrativos estatales; convirtiéndose en el país que más incidencia tiene en demostrar la transparencia en las gestiones y los recursos que les son otorgados. Si bien es cierto han contemplado dentro de sus políticas de Estado diversos objetivos que permitan eficacia institucional para modernizar el accionar institucional, no han llegado a toda la población y por lo cual las brechas de acceso a tecnologías no han sido cubiertas en diferentes estamentos que conforman su organización y/o estructuras gubernamentales. Al contrario, en el Perú sólo se han contemplado 5 compromisos, establecidos dentro de su política: “Estado eficiente, transparente y descentralizado”.

Asimismo, considerado que el CEPLAN, está precisamente enmarcado en la modernización del mismo y la gestión de los servicios tecnológicos dentro del sector público, los que a la letra servirían para que la población tenga una mayor llegada y uso de los servicios, independientemente de la distancia en la que se encuentren, esto debido a que muchas de las instituciones que pertenecen al

sector público que tienen el trato directo con los usuarios, no cuentan con implementación tecnológica o es insuficiente. El hecho de no contar con ellas recae en el desorden o el retraso en la atención de los requerimientos del ciudadano, el mismo que pierde tiempo y dinero, debido a que la institución donde debe realizar el trámite no es ejecutora y por ende se encuentra olvidada. En la actualidad la participación en tecnologías de las entidades ejecutoras es alta, más aún cuando cuentan con presupuestos que permiten su implementación, todo ello en base a los presupuestos que asignan los gobiernos regionales por indicación de la SEGDI (Secretaría de Gobierno Digital) que depende de la PCM y que otorga metas que deben ser cumplidas en su ejecución.

Además, en San Martín como parte de la eficacia institucional se miden diversos procesos de modernización del Estado, entre ellos el cero papel, gestión de aplicaciones para la mejora de experiencia del usuario, entre otras. Todo esto ha recaído en la mejora de la percepción en lo que respecta a tener un gobierno regional que se encuentra a la vanguardia tecnológica. La provincia de Moyobamba que pertenece a la región San Martín, cuenta con instituciones públicas al servicio de la ciudadanía que no son ajenas al problema de modernización, al ser entidades no ejecutoras y por ende no recibir presupuesto del Estado para su funcionamiento, carece de implementación en aspectos tecnológicos y de capacitación a los trabajadores.

A nivel local, la EESPP Generalísimo José de San Martín, es una institución de nivel superior regulada y licenciada por el MINEDU, que brinda formación inicial docente enmarcada en la Ley N° 30512. Por necesidad de atender oportunamente a sus usuarios, ha contemplado la implementación de diversas soluciones de ámbito básico y otras con un grado mayor de complejidad con la finalidad de hacer la experiencia de los mismos, grata y sin mayor pérdida de tiempo. Sin embargo, a pesar de ello no se observa mejoras significativas en los resultados a través de la opinión de los usuarios, los cuales consideran que no tienen la capacidad para brindar un servicio que se adecúe al 100% de sus necesidades educativas para satisfacer sus necesidades. Todo ello debido a que no se toma en cuenta la realización de actividades estratégicas internas como el

análisis de la problemática, la medición de resultados periódicos, no se abordan encuestas para conocer las perspectivas y necesidades del público, entre otras; que finalmente generan que la calidad de las prestaciones no sean las adecuadas para cubrir las expectativas de su público.

En función a la realidad problemática se formula el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022? Los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la eficacia institucional de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022?

Se justificó por **conveniencia**, porque contribuyó a prestar mejores servicios a nivel institucional, y a lograr el mejoramiento para el aprovechamiento de la comunidad educativa y social. Se sustentó en su **relevancia social**, ya que agregó valor social a la organización a través de variables de gestión eficaz y calidad en los servicios, lo que dio lugar a resultados eficientes y satisfactorios. Tuvo **implicaciones prácticas**, permitió resolver problemas dentro de la institución y realizar mejoras oportunas y continuas que derivó en la prestación del servicio de calidad en favor de los usuarios. **Tuvo justificación teórica**, ya que incluyó y profundizó en conocimientos científicos sobre eficacia institucional y la calidad de servicio. También **tuvo utilidad metodológica**, ya que las variables permitieron la creación de instrumentos de medición que pudo ser validados, lo que sirvió como una contribución a la sociedad con precedentes para investigaciones futuras.

Se plantea como **objetivo general**: Determinar la relación entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de la eficacia institucional de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Medir el nivel de la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022.

Evaluar la relación entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de los servicios de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022.

La **hipótesis general**: Hi: Existe relación entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Y como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de la eficacia institucional de la EESPP Generalísimo José de San Martín 2022, es alto. H2: El nivel de la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín 2022, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de los servicios de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tiene a nivel internacional a Pincay y Parra (2020) quienes concluyeron que, la verificación del nivel de satisfacción en el público obtuvo resultados positivos,

los cuales precisamente está sostenido en la eficiencia de la institución para abordar una gestión adecuada de cada uno de los procedimientos internos, reduciendo el tiempo utilizado para llevar a cabo los trámites de diversa índole presentados por los usuarios. Se comprobó también que el personal ha desarrollado un nivel óptimo de empatía para conocer específicamente los requerimientos y precisar las medidas de solución pertinentes que se ajusten a la realidad transmitida por parte de las personas. Asimismo, los indicadores de calidad prometidos son cumplidos a cabalidad debido a que existe una óptima capacidad para abordar el análisis de los requerimientos y posteriormente el diseño de las estrategias adecuadas para brindar experiencias satisfactorias. De esta forma se verificó que el 59.8% lo ha tomado como bueno, a diferencia de únicamente el 8.8% que lo considera como negativo.

En tanto, se citó también a Becerra et al. (2020) que concluyen en que, la verificación de la satisfacción, dentro de los cuales la gran mayoría se encuentra insatisfecho, porque la institución no ha sido capaz de cumplir sus promesas respecto a la calidad ofrecida como también no toma en cuenta sus principales requerimientos y opiniones para la formulación de propuestas adecuadas que conlleven a brindar un servicio adecuado. Asimismo, se pudo verificar que no existe un planeamiento adecuado para incorporar los recursos correspondientes para hacer posible la recopilación de la data que es fundamental para abordar decisiones sobre la incorporación tecnológica y otros procedimientos indispensables, que incrementan la competitividad a través de la capacidad para proporcionar servicios congruentes con los requerimientos fundamentales y la esencia organizacional.

Dentro del plano nacional Bao et al. (2020) llegaron a la conclusión de que es necesario el fortalecimiento de los componentes que conllevan a realizar la gestión interna y nacional debido a que de esta es sumamente necesaria para poder brindar un servicio adecuado que se relacione con las necesidades de los usuarios del servicio educativo. Se estableció también la importancia de incrementar el mejoramiento de la infraestructura, la exploración de las necesidades del segmento, incrementar la seguridad tangible e intangible que se proyecta hacia el usuario por medio del control adecuado para verificar la

calidad y posteriormente brindar una atención adecuada por medio de personal capacitado que haya desarrollado las competencias de empatía y resolución de conflictos dentro de su puesto. Es decir, todo debe iniciar por una gestión interna adecuada, la cual facilitará la identificación de los problemas y posteriormente las soluciones adecuadas.

A su vez se tiene a Aguirre et al. (2021) recaen en que el grado de importancia que posee la calidad con la cual la entidad realiza las prestaciones hacia los usuarios fue viable y acertado con la determinación del verdadero el Rho de Spearman, el cual dio como resultado 0,691 ( $r=,691^{**}$ ,  $p=,000$ ), lo cual influye de forma significativa sobre la retención de los mismos. Considerando que muchas veces los usuarios están vinculados hacia una organización a través de sus compras por la calidad, sobre todo cuando se trata de servicios telefónicos móviles. En este rubro existe una alta competencia entre las diferentes instituciones operadoras, por lo que el mejoramiento de la competitividad permitirá entregar prestaciones acordes con las necesidades.

Por otro lado, se citó a Paredes (2020) concluyó que, para beneficiar la necesidad de mejorar los elementos que conllevan a la entrega de una atención de calidad por parte de la institución debe existir una comprobación positiva de la existencia de correlación, debido a que está lográndose y generará mayores niveles satisfactorios en el público. Mencionaron que la atención es un factor de entrada e indispensable que debe ser abordado por personal capacitado que cuente con las competencias adecuadas para comunicarse de forma asertiva y entender los requerimientos del público, lo cual corresponde a la empatía, como también se requiere de un adecuado manejo de los recursos que hacen posible la determinación de los servicios que se disponen a hacia el exterior. De modo que estos tengan los indicadores de calidad exigidos por las normas legales y también por el mercado, de modo que se logre generar una satisfacción congruente sostenida en la entrega de una atención excepcional.

A nivel local, Ruiz y Delgado (2020) concluyeron que, es de suma importancia que los servicios entregados por las instituciones estatales sobrepasen las expectativas de cada uno de los usuarios. Teniendo en cuenta que el 80% de investigaciones realizadas sobre este tema dan cuenta de la importancia del



análisis de las percepciones del público para poder determinar las características necesarias que se ajusten a su nivel de exigencia para poder generar satisfacción, dentro de las cuales se resalta el fortalecimiento de los elementos de fiabilidad, la seguridad, entre otros. Asimismo, determinaron que el 20% de estudio desarrollados establecieron que el área administrativa es fundamental para poder determinar aquellos procedimientos y actividades estratégicas a nivel institucional para el fortalecimiento respectivo de las prestaciones tomando en cuenta las expectativas.

También, se citó a Espinoza (2021) quien concluyó en su investigación que, el 58.33% refirieron que la calidad prestada merece una calificación de nivel medio, el 21.43% considera que es bajo, mientras que el 20.24% lo colocó como alto. Se mencionaron que no existe una capacidad adecuada institucional para cubrir aquellas expectativas que han sido determinadas de acuerdo a la información publicitaria brindada, lo cual afecta considerablemente la posibilidad de lograr una satisfacción óptima para respaldar la capacidad institucional. Respecto al factor de correlación, fue determinado por Spearman  $=0.522$ , por lo que se reafirma la importancia de mejorar aquellos aspectos fundamentales para acrecentar la capacidad de entregar un servicio adecuado juntamente con la entrega de información pertinente para no levantar falsas expectativas que posteriormente no podrán ser cumplidas.

A su vez Tejada (2020) quien arribó a la conclusión que, la verificación de presencia de correlación entre variables, conllevó a determinar la importancia de mejorar internamente los factores que sostienen a la satisfacción del público. Dentro de los cuales se encuentra la calidad de las prestaciones, las cuales precisamente están siendo consideradas como insuficientes por parte del público, teniendo en cuenta que la institución no cuenta con la adecuada infraestructura para brindar seguridad. Mientras tanto, el personal no está comprometido y no cuenta con los conocimientos adecuados para brindar información sobre las prestaciones y orientar al público hacia la toma de decisiones adecuadas. Por ello que, conociendo estos factores de correlación se necesita fortalecer la capacidad de entregar servicios adecuados para generar satisfacción preponderante.

Con respecto a la primera variable se tiene a la **eficacia institucional**, de acorde con Iqbal et al. (2023) refieren que, vinculado al campo educativo. Es la capacidad de las instituciones para desempeñarse con eficiencia en la entrega de los servicios para que los estudiantes puedan recibir una formación académica competitiva, las cuales pueden ser logradas por medio de actividades establecidas estratégicamente en coordinación con todos los participantes del proceso.

Según Mukhtasar et al. (2022), para lograr la eficiencia, es necesario desarrollar diferentes aspectos juntamente con la integración de recursos tanto humanos como financieros para acrecentar la posibilidad de realizar un proceso congruente con las necesidades del público. A su vez de acorde con Khallokova (2021), la conformación de un equipo debidamente capacitado con aquellos conocimientos y habilidades que son fundamentales para impartir los conocimientos dentro de los estudiantes, es indispensable para fomentar la competitividad bajo la visión del mejoramiento de la eficiencia, la cual puede ser observa de diferentes formas como la rapidez de soluciones o la solución óptima de los requerimientos.

Según Asvio et al. (2022), es necesario que dentro de la estructura de las organizaciones se implante la visión orientada hacia el mejoramiento continuo de cada uno de los procedimientos para acrecentar la eficiencia. Permitirá garantizar la realización adecuada interna de los procedimientos juntamente con la optimización de los recursos para lograr mejores resultados en menor tiempo y utilizando menos recursos, lo cual ha aplicado al campo educativo, se traduce en mejores oportunidades para que los estudiantes reciben una formación excelente. Asimismo, Turnbull et al. (2021), consideran que la eficiencia permite acceder a diferentes beneficios como la satisfacción de los usuarios y al mismo tiempo el respaldo correspondiente por el público debido a la calidad prestada. De acuerdo con Ngoc et al. (2021), para lograr la eficiencia se debe determinar un plan de acción que permita optimizar procedimientos y de recursos sin tener que recortar la calidad de la entrega ya sea en servicios o bienes que son destinados hacia el público.

También se tiene que Salmen et al. (2020) quienes establecieron la necesidad de implantar mediciones continuas para conocer el grado de desempeño institucional juntamente con sus componentes para encaminarlos hacia el logro de las metas y resultados eficientes. Acorde con Al et al. (2023), la eficiencia de las instituciones educativas puede ser medida a través de rendimiento de estudiantil, el cual en gran medida es el reflejo de las estrategias aplicadas para impartir conocimiento. A su vez Zuo et al. (2023), dentro de los institutos, para el logro de la eficiencia es necesario analizar diversos factores como la cultura interna, para que estos sean alineados con el direccionamiento social que debe recibir los estudiantes, de modo que se genere la tolerancia respectiva, de modo que la formación académica no interfiera en su identidad cultural.

A su vez Iqbal et al. (2023), para hablar de la mejora en la **calidad del servicio**, este debe migrar hacia la eficiencia dentro de los institutos, por lo cual es necesario realizar una medición al desempeño académico de los estudiantes, los cuales deben obtener resultados lineales positivos, la cual será el reflejo de la eficiencia de la institución para incorporar las estrategias y herramientas adecuadas para lograr la recepción de los conocimientos. A su vez Gupta y Kaushik (2018), influye significativamente sobre la capacidad para la eficiencia de las instituciones. Para Fuchs et al. (2022), se requiere de la inversión de recursos y tiempo valioso por parte de los directivos y docentes para incrementar la eficiencia de la institución a través de actividades y procedimientos estratégicos que conlleven a acrecentar el nivel educativo.

Para Tech (2022) quien aclara que, muchas veces el nivel de eficiencia ha marcado la vida laboral de los egresados, debido a que el prestigio de estos está vinculado significativamente a la imagen de la institución. Estas instituciones deben analizar estratégicamente aquellos factores que son considerados como relevantes dentro del mercado laboral, para lograr el desarrollo adecuado de estas competencias a que permitirán un desempeño óptimo posterior cuando los egresados se enfrenten al mercado competitivo laboral (Al y Alrhaimi, 2020).

A su vez Chowdhury et al. (2022), el estilo de enseñanzas de los docentes dentro de los institutos, marca significativamente la posibilidad de lograr que los estudiantes retengan las enseñanzas impartidas, por lo que es necesario

abordar una medición continua para conocer si las estrategias empleadas, está generando resultados positivos, con lo cual se permitirá garantizar una metodología coherente. Cuando existe una congruencia entre la visión de los docentes, los directivos y los estudiantes, es mucho más posible que se logren resultados adecuados para la incorporación de aquellas competencias son fundamentales para enfrentarse a la vida laboral (Bucarey et al. 2020)

De acorde con Prabowo y Ikhsan (2022), la disponibilidad de estrategias para que las instituciones incrementen su nivel de eficiencia, ha incrementado la competitividad dentro de este mercado, debido a que juntamente con la aparición de un sin número de empresas dedicadas a la prestación de este servicio, se han elevado los estándares mínimos que deben ser entregados para captar la atención del público. Según Seo y Um (2022), es necesario que muy aparte de la eficiencia con la cual se realiza la entrega de los conocimientos, las instituciones desarrollen una propuesta competitiva que proyecte diferenciación, la misma que debe ser completa eficientemente cuando se realiza la entrega de dicho servicio para generar la conformidad necesaria.

Por otro lado, cuando se habla de equidad, asegura Phonthanukitithaworn et al. (2022), es necesario que la educación se entregue hacia el público de forma integral sin realizar la diferenciación por alguna condición física o social, dentro del cual entra a tallar la eficiencia institucional para extender estas posibilidades hacia los más necesitados. Los autores Torabi y Bélager (2021) recalcan que, actualmente la eficiencia institucional no solamente es un factor competitivo, sino que es una obligación como parte del cumplimiento a los estándares de calidad.

Según Sohail y Hasan (2021), dentro de los factores intervinientes en la eficiencia institucional, se encuentra a la calidad de la infraestructura utilizada para la entrega del servicio. No solamente se trata de las edificaciones, sino también del material tecnológico utilizado para la presentación de las clases y las plataformas adecuadas para hacer posible que las clases sean dinámicas y entretenidas para garantizar un mejor aprendizaje. Se requiere de la colaboración del personal docente a través de opiniones y sugerencias para la incorporación de los recursos físicos e intangibles que son necesarios para facilitar su labor docente; teniendo en cuenta que ellos son los principales que

conoce el perfil de los estudiantes (Daradjat, 2020). A su vez Sarmah y Singh (2021), consideran que la formación de los estudiantes en base a valores estratégicos como la tolerancia, la innovación y el respeto, permitirá desarrollar no solamente profesionales competitivos laboralmente, sino también como una visión humanística.

De acorde con Iqbal et al. (2023), las dimensiones son: **Dimensión 1: Eficacia pedagógica**, abarca diversos aspectos que se relaciona estratégicamente con el diseño de las actividades adecuadas para garantizar la formación académica de los estudiantes de forma competitiva, para el cual es necesario la participación de todo el personal docente mediante opiniones e ideas que ayuden alcanzar el mejoramiento del servicio educativo continuamente. Permitiendo, que no solamente se ajuste con los estándares del mercado, sino que continuamente se busque sobresalir para lograr una sociedad competitiva y responsable.

**Dimensión 2: Eficacia organizacional**, involucra a los aspectos organizacionales como la forma en cómo se organiza de internamente las áreas, las funciones, la utilización de recursos, entre otros; que trabajan conjuntamente de forma cohesionada para poder hacer posible la entrega de los servicios adecuadamente a hacia los estudiantes. Es por ello que se garantiza el funcionamiento organizacional adecuado, para poder no solamente fomentar la innovación, sino también brindar el soporte que los estudiantes necesitan para una formación continua y la obtención de prestigio posteriormente cuando se desempeñen laboralmente.

Respecto a variable **calidad del servicio**, Fariño et al. (2018), es la capacidad para realizar la prestación de un servicio acorde con los factores de competitividad y calidad establecidos por parte del mercado y el público objetivo. De modo que estos logren cubrir las necesidades, para lo cual es fundamental el conocimiento de estos elementos a través de la indagación y la formación de un ambiente de comunicación bidireccional correctamente.

Según Moncada et al. (2021), es uno de los factores determinantes que puede incidir sobre una amplia diversidad de estados organizacionales, dentro de los cuales se encuentra la fidelidad o la recomendación de las prestaciones

entregadas a hacia los demás, por lo que se trata de un factor clave que necesita su mejoramiento continuo. De acuerdo a Mora et al. (2019), la calidad no solamente está presente en los productos, sino que éstos también pueden ser extendidos hacia los servicios. A pesar de que se trata de un proceso complejo, es posible realizar el mejoramiento a través de estrategias eficientes que sean congruentes con la identidad organizacional y sus objetivos.

De acuerdo con Nunkoo et al. (2020), en la actualidad ya no se trata de un factor añadido o entregado a gratuidad por parte de las organizaciones, sino que es considerado como un elemento indispensable para estar alineados con la demanda. Es decir, es el factor base que debe ser desarrollado por las organizaciones para poder competir dentro del mercado. Según Kannan et al. (2023), es necesario la exploración del mercado por parte de las organizaciones a través de métodos adecuados juntamente con instrumentos que permita obtener información verídica sobre la satisfacción y las expectativas del público, respecto a las prestaciones entregadas, de modo que esta información puede ser utilizado estratégicamente para el mejoramiento.

Asimismo, Pham et al. (2019), establecido que el principal objetivo desarrollado por parte de las organizaciones, debe ser la satisfacción a través del cumplimiento de sus expectativas. Teniendo en cuenta que, tan solamente la imagen y la información proporcionada de la empresa hacia el exterior, generará diversas especulaciones que se convertirán posteriormente en los resultados esperados. Según Prasadja et al. (2023), la búsqueda constante de las mejoras será retribuida por el público a través de diversas modalidades como la fidelidad a la marca, la positiva de generar un marketing directo con el círculo más cercano, lo cual incrementará las posibilidades de mejorar los índices de ventas.

De acuerdo con Ali et al. (2020) puede haber variaciones de acuerdo a las mociones de cada usuario, para ello es necesario la indagación exhaustiva sobre el perfil, lo cual conllevará a establecer aquellas especificaciones técnicas y visibles que ayuden a generar un impacto positivo. Acorde con Pakurár et al. (2019), muchas veces los errores de las organizaciones son disminuir los costos para incrementar las ganancias; pero descuidan la calidad de los servicios, por

lo que los resultados no son los esperados. Para Kamvysi et al. (2023), la calidad también es fundamental para garantizar la satisfacción. A su vez de acuerdo con Zuo et al. (2023), la realización de actividades de control y monitoreo para garantizar la calidad es fundamental, debido a que permite reencaminar las actividades organizacionales en congruencia con las directrices plasmadas por medio de la planificación.

Rita et al. (2019), sostienen que puede ser difícil de medir debido a que se trata de lo intangible, por lo que es necesario recurrir a diversos instrumentos estratégicos que asocia la opinión del público mediante interrogantes centradas específicamente en recopilar datos coherentes con las características de las prestaciones, la conformidad con el tiempo utilizado, el rendimiento; entre otros que conllevarán a establecer la eficiencia que posee la organización para la entrega de las prestaciones respectivas.

Según Bustamante et al. (2019), la calidad por sí sola no puede garantizar la posibilidad de fidelizar a los clientes, para ello se requiere la participación de otros elementos como la atención adecuada, una infraestructura segura, entre otros que actúan coordinadamente. Mayo et al. (2020) señala que, los servicios deben estar orientados específicamente a solucionar problemáticas de acuerdo a la especialidad organizacional. De acuerdo con Afthanorhan et al. (2019), a la capacidad con la cual la organización realice la integración de los recursos internos, determinará directamente la posibilidad de entregar servicios de calidad hacia el público, debido a que no solamente las personas son los responsables de estos elementos, sino todos aquellos elementos y recursos utilizados para propiciar la entrega respectiva.

Por su parte, Zuo et al. (2023), consideran que, frecuentemente los usuarios se están quejando debido a que las organizaciones no tienen la capacidad suficiente para brindar los servicios que realmente necesitan para suplir sus necesidades. Esto conlleva a determinar la ausencia de un factor importante que es la consideración del público al momento de realizar las mejoras respectivas y formular aquellas prestaciones que serán puestas en el mercado. En base a ello, es necesario estipular cada una de esas directrices dentro de la estructura de la

organización para que la calidad esté enfocada en la totalidad de las actividades que conforman los procesos internos, lo cual conllevará a generar un nivel de competitividad basto para entregar calidad en cada una de las propuestas que son extendidos a hacia el exterior. Junto a ello se debe recalcar la necesidad de una mejor preparación en los trabajadores que están encargados de poner en marcha el funcionamiento organizacional, debido a que depende de ello gran parte del éxito y la posibilidad de entregar servicios que estén ajustados a la medida de los requerimientos. Es decir, no debe tratarse de decisiones burocráticas sobre la formulación de los servicios, sino que estos deben estar estipulados de acuerdo a las características del segmento al cual están enfocados, debido a que muchas veces estas decisiones empíricas han conllevado al rechazo por parte del público.

Según Kannan et al. (2023), se requiere de la incorporación de procesos estandarizados de acuerdo a la capacidad institucional y sus respectivos requerimientos, debido a que esto ayudará a garantizar la posibilidad de un funcionamiento óptimo para entregar los servicios que realmente el público necesita para poner fin a sus necesidades, lo mismo que ayudará a las instituciones la mejorar su imagen y confiabilidad, pues muchas veces han sido consideradas como ineficientes dentro del sector estatal. En función a ello, es necesario adoptar una cultura orientada hacia la calidad en todo momento como factor indispensable que permitirá incrementar las capacidades institucionales para proveer los servicios de calidad en tiempo y forma, no solamente por cumplir los estándares determinados, sino también por fomentar mejores condiciones de comodidad para el usuario.

Según Fariño et al. (2018) considera las siguientes dimensiones: **Dimensión 1: Elementos tangibles.** Precisamente está compuesto por los bienes materiales que son empleados por la organización para la elaboración de los servicios, los cuales se compone por la infraestructura y los equipos.

**Dimensión 2: Fiabilidad.** Es la capacidad organizacional para ser considerada como confiable por parte del público, el cual es determinado de acuerdo a la responsabilidad con la cual aborda los aspectos relacionados con el servicio, no



solamente en cuanto a calidad, sino también al respecto a la disponibilidad, el soporte, entre otros.

**Dimensión 3: Capacidad de respuesta.** Es la capacidad de las organizaciones para responder positivamente a los requerimientos de los usuarios, no solo en cuanto a entrega de nuevos productos o servicios, sino también para solucionar impases habituales. Para Yepes et al. (2018), es medida a través del tiempo que toma la organización para brindar una respuesta apropiada ante diferentes circunstancias.

**Dimensión 4: Seguridad.** Es un elemento intangible que transmite confianza para el público hacia la organización, lo cual fortalece la calidad de las prestaciones y al mismo tiempo crea vínculos estratégicos para fomentar las relaciones positivas de gran valor. Según Cabana et al. (2019) es necesario que la proyección de seguridad se realice de forma natural, es decir, debe ser percibida por el usuario y no proyectada por medio de información tangible o intangible, la cual podría levantar falsas expectativas que posteriormente no podrán ser cubiertas por la organización.

**Dimensión 5: Empatía.** Se relaciona específicamente con la capacidad de los colaboradores para brindar una atención apropiada y congruente con los requerimientos hechos por los usuarios. De modo que haya una conexión cognitiva eficiente para comprender sus necesidades desde la perspectiva inversa (Rojas et al., 2019). Según Haming et al (2019), se requiere de capacitaciones constantes para que los colaboradores demuestren esta capacidad al momento de realizar la atención, la cual forma parte de la calidad de los servicios entregados, no como complementarias sino más bien como el elemento que sella la satisfacción.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo

##### Tipo de estudio

Fue básica, en el sentido que se desarrolló a través de datos para facilitar el despliegue del análisis estadístico para la prueba de hipótesis (Ríos, 2017, p. 89)

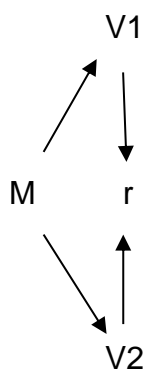
##### Diseño de investigación

No experimental, considerando que la evaluación respectiva de las variables se desarrolló dentro de su propio hábitat, sin ser considerado la manipulación para variar su comportamiento o los resultados (Cabezas et al. 2018, p. 79)

Nivel correlacional, porque abordó la recopilación de información para convertirlo en resultados estadísticos que ayudaron a determinar la relación entre variables (Cohen y Gómez, 2019, p. 66).

De corte transversal, porque el proceso estipulado para levantar la data respectiva, fue realizado una sola vez (Hernández et al. 2014)

Representación:



M: Muestra

V1: Eficacia Institucional

V2: Calidad de servicio

r: Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variables

V1: Eficacia Institucional

V2: Calidad de servicio

Nota: la matriz de operacionalización se mostró en anexos.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Para Ventura (2017) involucra a todos aquellos elementos que son parte de la investigación, por lo que estos pudieron ser determinados como contables o incontables, los mismos que además adoptaron características similares.

La población estuvo conformada por la totalidad comunidad educativa que corresponde a 205 estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública “Generalísimo José de San Martín”, de la provincia de Moyobamba.

#### Criterios de selección

**Inclusión:** Fueron incluidos aquellos estudiantes que brindaron su consentimiento informado.

**Exclusión:** Fueron excluidos aquellos estudiantes que no dieron su consentimiento o que se encuentren ausentes por motivo de enfermedad, vacaciones y otros.

#### Muestra:

Corresponde a la extracción de elementos poblacionales para la realización del estudio correspondiente (Ventura, 2017) fue censal, ya que se incluyó la misma población.

**Unidad de análisis:** Un estudiante de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública “Generalísimo José de San Martín”.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La recolección de datos que se empleó fue la encuesta, considerado así, como técnica en primer lugar, que recogió información mediante la interrogación a los participantes con el fin de obtener o conocer la problemática del entorno (López y Fachelli, 2015).

#### **Instrumentos**

Se empleó el cuestionario para proceder con la recopilación de los datos desde la muestra, para lo cual se diseñaron de acuerdo a cada variable, tal como se describen a continuación:

Respecto a la eficacia institucional, se elaboró un cuestionario de 15 enunciados, en base a 2 dimensiones: eficacia pedagógica, eficacia organizacional, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, contando una puntuación los ítems tal como se detalla a continuación: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75). Los rangos se calcularon de acuerdo a los valores mínimos y máximos de cada uno de ella tomando en cuenta la desviación estándar y media.

Para la calidad de servicio, fue un cuestionario de 22 enunciados, en base a 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, contando una puntuación los ítems tal como se detalla a continuación: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (22-51), Medio (52-81), y Alto (82-110). Los rangos se calcularon de acuerdo a los valores mínimos y máximos de cada uno de ella tomando en cuenta la desviación estándar y media.

#### **Validez**

Fue aprobado a través de profesionales, se equilibró a 5 expertos con prudencia.

Se determinó la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken. En cuanto a la primera variable, su resultado arrojó un promedio de 0.98 (98 %), a la segunda variable, arrojó un promedio de 0.99 (99 %) de concordancia entre jueces. Por tanto, indicó que tienen alta validez, reuniendo las condiciones metodológicas para aplicarlo.

### **Confiabilidad**

Se determinó por medio del Alpha de Cronbach, cuyo resultado no debe ser menor a 0.70 (Hernández et al 2014)

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad de eficacia Institucional, la cual da como resultado 0,962, la confiabilidad de calidad de servicio, dando como resultado 0,986; al ser superior a 0,70 estos resultan significativos, por lo que tienen una fuerte confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Se inició solicitando autorización a la institución donde se desarrolla la investigación. Posterior a ello de acuerdo a la información obtenida se estructuró dos cuestionarios, una por cada variable. Los instrumentos fueron validados por cinco expertos y de acuerdo al V de Aiken. Seguidamente se hizo la prueba piloto y se comprobó su confiabilidad por el medio del alfa de Cronbach, una vez hecho este proceso, se aplicó los instrumentos a la muestra de estudio en su centro de labores. Los resultados obtenidos se traspasaron a una base de datos del Excel y se procesó en el SPSS v.25, luego se llevó a cabo la discusión entre los datos obtenidos con aquellos consignados en el marco teórico y finalmente, se redactaron las conclusiones y recomendaciones.

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

Para el análisis de datos se empleó el **método descriptivo** por medio de tablas y figuras estadísticas para un mejor análisis y presentación de los resultados. Así como también se utilizó el **método inferencial** ya que fue propiciada con la ayuda por el SPSS v.25, dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos. Se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova, siendo el nivel de significancia de 0.05, de tal manera, se demuestra que

existe una distribución no normal. En tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman, sumado a ello, se utilizó el **método hipotético inductivo**, para el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos.

### 3.7. Aspectos éticos

Respetando los principios éticos, el presente trabajo se desarrolló con niveles de autonomía con el objetivo de ampliar el conocimiento científico apoyados en la creatividad y la innovación de nuevas ideas. **Justicia**, consistió en establecer igualdad a todos los participantes que son parte de esta investigación. **Beneficencia**, a través del desarrollo de la investigación es tratar de ayudar a resolver ciertos problemas con que la institución viene enfrentando en el desarrollo de sus actividades. **No maleficencia** porque se conservó que los procedimientos no fueran perjudiciales para la institución y que solamente fuera parte de proceso de investigación académica.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la eficacia institucional de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022

**Tabla 1**

*Nivel de eficacia institucional.*

Nivel	Rango	f	%
Medio	36-55	114	56%
Bajo	15-35	54	26%
Alto	56-75	37	18%
Total		205	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a estudiantes.

### Interpretación

Según la tabla 1, el nivel de eficacia institucional tiene un nivel medio en 56 %, dichos resultados se deben a que no se cumple a cabalidad todas actividades e indicadores académicos como también incumplimiento de algunas actividades institucionales. Sumado a ello, no se atiende oportunamente a los

estudiantes en sus requerimientos y solicitudes no brindando soluciones oportunas.

#### 4.2. Nivel de la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicio*

Nivel	Rango	f	%
Medio	52-81	103	50%
Bajo	22-51	61	30%
Alto	82-110	41	20%
Total		205	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a estudiantes.

#### Interpretación

Según la tabla, el nivel de calidad de servicio tiene un nivel medio en 50 %, dicho resultados es debido a la carencia en equipos para el desarrollo de las actividades académicas, deficiencias en cuanto a la infraestructura, ya que sobrepasa los aforos institucionales. Sumado a ello, la deficiente calidad de atención que recibe el estudiante en sus trámites y consultas.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de los servicios de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia institucional	0,171	205	0,000	0,946	205	0,000
Calidad de servicio	0,120	205	0,000	0,945	205	0,000

Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0.000$  y  $0.000$  siendo las dos de las variables menor al nivel de significancia de  $0.05$ , de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal. En tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de servicio*

			Eficacia pedagógica	Eficacia organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Eficacia pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	0,947**	0,944**
		Sig. (bilateral)	.	,000	0,000
		N	205	205	205
	Eficacia organizacional	Coeficiente de correlación	0,947**	1,000	0,946**
		Sig. (bilateral)	0,000	.	0,000
		N	205	205	205
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,944**	0,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	.
		N	205	205	205

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

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva muy alta y significativa entre eficacia pedagógica y la calidad de servicio. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de  $0.944$  (correlación positiva muy alta), existe relación positiva muy alta y significativa entre eficacia organizacional y la calidad de servicio. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de  $0.946$  (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a  $0.000$  ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.



#### 4.4. Relación entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP

##### Generalísimo José de San Martín, 2022

**Tabla 5**

*Relación entre la eficacia institucional y la calidad de servicio*

			Eficacia institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Eficacia institucional	Coeficiente de correlación	1,000	0,958**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	205	205
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	205	205

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

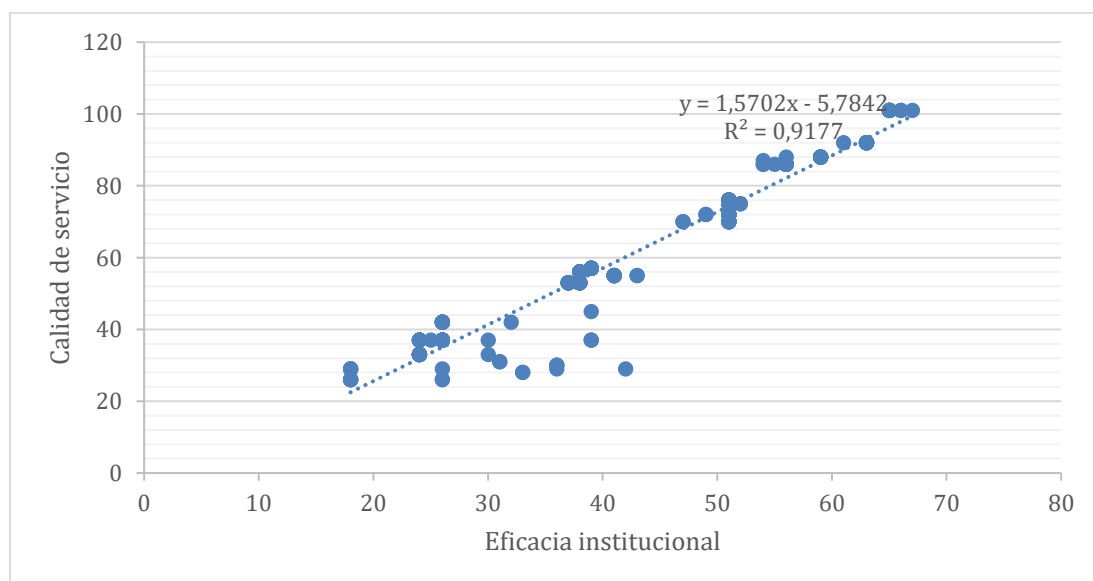
**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

#### **Interpretación**

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva muy alta y significativa entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.958 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 1**

Dispersión y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) entre eficacia institucional y la calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9177$ ), indica que la calidad de servicio depende en 91.77 % de la eficacia institucional.

## V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de eficacia institucional tiene un nivel medio en 56 %. Dichos resultados se deben a que no se atiende oportunamente a los usuarios, no se contempla la implementación de diversas soluciones de ámbito básico y otras con un grado mayor de complejidad. Guarda relación con Espinoza (2021) deduce que, el 58.33% refirieron que la calidad prestada merece una calificación de nivel medio, el 21.43% considera que es bajo, mientras que el 20.24% lo colocó como alto. También mencionaron que no existe una capacidad adecuada institucional para cubrir aquellas expectativas que han sido determinadas de acuerdo a la información publicitaria brindada, lo cual afecta considerablemente la posibilidad de lograr una satisfacción óptima para respaldar la capacidad institucional. Respecto al factor de correlación fue determinado por Spearman  $=0.522$ , por lo que se reafirma la importancia de mejorar aquellos aspectos fundamentales para acrecentar la capacidad de entregar un servicio adecuado juntamente con la entrega de información pertinente para no levantar falsas expectativas que posteriormente no podrán ser cumplidas.

En tanto, Asvio et al. (2022), indican que, es necesario que dentro de la estructura de las organizaciones se implante la visión orientada hacia el mejoramiento continuo de cada uno de los procedimientos para acrecentar la eficiencia. Permitirá garantizar la realización adecuada interna de los procedimientos juntamente con la optimización de los recursos para lograr mejores resultados en menor tiempo y utilizando menos recursos. Esto aplicado al campo educativo, se traduce en mejores oportunidades para que los estudiantes reciben una formación excelente. Asimismo, Turnbull et al. (2021), consideran que la eficiencia permite acceder a diferentes beneficios como la satisfacción de los usuarios y al mismo tiempo el respaldo correspondiente por el público debido a la calidad prestada. De acuerdo con Ngoc et al. (2021), para lograr la eficiencia se debe determinar un plan de acción que permita optimizar procedimientos y de recursos sin tener que recortar la calidad de la entrega ya sea en servicios o bienes que son destinados hacia el público.

También se tiene que Salmen et al. (2020) quienes establecieron la necesidad de implantar mediciones continuas para conocer el grado de desempeño institucional juntamente con sus componentes para encaminarlos hacia el logro de las metas y resultados eficientes. De acorde con Al et al. (2023), la eficiencia de las instituciones educativas puede ser medido a través de rendimiento de estudiantil, el cual en gran medida es el reflejo de las estrategias aplicadas para impartir conocimiento. A su vez Zuo et al. (2023), dentro de los institutos, para el logro de la eficiencia es necesario analizar diversos factores como la cultura interna, para que estos sean alineados con el direccionamiento social que debe recibir los estudiantes. De modo que se genere la tolerancia respectiva, de modo que la formación académica no interfiera en su identidad cultural.

Además, el nivel de calidad de servicio tiene un nivel medio en 50 %, dichos resultados son debido a que no se usan métodos adecuados como instrumentos que permita obtener información verídica sobre la satisfacción y las expectativas del público, respecto a las prestaciones entregadas. Los resultados concuerdan con lo expuesto por Pincay y Parra (2020) indican que, la verificación del nivel de satisfacción en el público obtuvo resultados positivos, los cuales precisamente están sostenidos se en la eficiencia de la institución para abordar una gestión adecuada los procedimientos internos. Reduciendo el tiempo utilizado para llevar a cabo los trámites de diversa índole presentados por los usuarios. Se comprobó también que el personal ha desarrollado un nivel óptimo de empatía para conocer específicamente los requerimientos y precisar las medidas de solución pertinentes que se ajusten a la realidad transmitida por parte de las personas. Asimismo, los indicadores de calidad prometidos son cumplidos a cabalidad debido a que existe una óptima capacidad para abordar el análisis de los requerimientos y posteriormente el diseño de las estrategias adecuadas para brindar experiencias satisfactorias. De esta forma se verificó que el 59.8% lo ha tomado como bueno, a diferencia de únicamente el 8.8% que lo considera como negativo. Además, Becerra et al. (2020) deducen que, la verificación de la satisfacción, dentro de los cuales la gran mayoría se encuentra insatisfecho porque la institución no ha sido capaz de cumplir sus promesas respecto a la calidad ofrecida, como también no toma en cuenta sus principales requerimientos y opiniones para la formulación de propuestas

adecuadas que conlleven a brindar un servicio adecuado. Asimismo, se pudo verificar que no existe un planeamiento adecuado para incorporar los recursos correspondientes para hacer posible la recopilación de la data que es fundamental para abordar decisiones, sobre la incorporación tecnológica y otros procedimientos indispensables, para incrementar la competitividad a través de la capacidad para proporcionar servicios congruentes con los requerimientos fundamentales y la esencia organizacional.

En tanto, Bao et al. (2020) deducen que, es necesario el fortalecimiento de los componentes que conllevan a realizar la gestión interna y nacional debido a que es sumamente necesaria para poder brindar un servicio adecuado que se relacione con las necesidades de los usuarios del servicio educativo. Se estableció también la importancia de incrementar el mejoramiento de la infraestructura, la exploración de las necesidades del segmento, incrementar la seguridad tangible e intangible que se proyecta hacia el usuario, por medio del control adecuado para verificar la calidad y posteriormente brindar una atención adecuada por medio de personal capacitado que haya desarrollado las competencias de empatía y resolución de conflictos dentro de su puesto. Es decir, todo debe iniciar por una gestión interna adecuada, la cual facilitará la identificación de los problemas y posteriormente las soluciones adecuadas.

Asimismo, existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de servicio. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.944 y 0.946 (correlación positiva muy alta), un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que, a mejor aplicación de las dimensiones de la eficacia institucional, mejor será la calidad de servicio. Aguirre et al. (2021), indican que, el Rho de Spearman dio como resultado 0,691 ( $r=,691^{**}$ ,  $p=,000$ ) con lo cual fue viable y acertado la determinación del verdadero grado de importancia que posee la calidad con la cual la entidad realiza las prestaciones hacia los usuarios; debido a que estas características influyen de forma significativa sobre la retención de los mismos. Muchas veces los usuarios y están vinculados hacia una organización a través de sus compras por la calidad, sobre todo cuando se trata de servicios telefónicos móviles. En este rubro donde existe una alta

competencia entre las diferentes instituciones operadoras el mejoramiento de la competitividad permitirá entregar prestaciones acordes con las necesidades. Asimismo, Paredes (2020) indica que, es la comprobación positiva de existencia de correlación para beneficiar la necesidad de mejorar los elementos que conllevan a la entrega de una atención de calidad por parte de la institución. La empresa logrará y generará mayores niveles satisfactorios en el público, los cuales mencionaron que la atención es un factor de entrada e indispensable que debe ser abordado por personal capacitado que cuente con las competencias adecuadas para comunicarse de forma asertiva y entender los requerimientos del público. Esto refleja el nivel de empatía como también se requiere de un adecuado manejo de los recursos; que hacen posible la determinación de los servicios que se disponen a hacia el exterior. De modo que estos tengan los indicadores de calidad exigidos por las normas legales y también por el mercado, de modo que se logre generar una satisfacción congruente sostenida en la entrega de una atención excepcional. Además, Ruiz y Delgado (2020) deducen que, es de suma importancia que los servicios entregados por las instituciones estatales sobrepasen las expectativas de cada uno de los usuarios. Teniendo en cuenta que el 80% de investigaciones realizadas sobre este tema dan la importancia del análisis de las percepciones del público para poder determinar las características necesarias que se ajusten a su nivel de exigencia y generar satisfacción. En este caso, se resalta el fortalecimiento de los elementos de fiabilidad, la seguridad, entre otros. Asimismo, determinaron que el 20% de estudio desarrollados establecieron que el área administrativa es fundamental para poder determinar aquellos procedimientos y actividades estratégicas a nivel institucional para el fortalecimiento respectivo de las prestaciones tomando en cuenta las expectativas.

A su vez Iqbal et al. (2023), definen que, para hablar de eficiencia dentro de los institutos, es necesario realizar una medición al desempeño académico de los estudiantes, los cuales deben obtener resultados lineales positivos. Esto será el reflejo de la eficiencia de la institución para incorporar las estrategias y herramientas adecuadas logrando la recepción de los conocimientos. A su vez Gupta y Kaushik (2018), influye significativamente sobre la capacidad para la

eficiencia de las instituciones. Para Fuchs et al. (2022), se requiere de la inversión de recursos y tiempo valioso por parte de los directivos y docentes para incrementar la eficiencia de la institución a través de actividades y procedimientos estratégicos que conlleven a acrecentar el nivel educativo.

Finalmente, existe relación positiva muy alta y significativa entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.958 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9177$ ), indica que la calidad de servicio depende en 91.77 % de la eficacia institucional. Los resultados concuerdan con lo expuesto por Tejada (2020) mencionan que, la verificación de presencia de correlación entre variables, conllevó a determinar la importancia de mejorar internamente los factores que sostienen a la satisfacción del público. Parte de estos factores se encuentra la calidad de las prestaciones, las cuales precisamente están siendo consideradas como insuficientes por parte del público. Teniendo en cuenta que la institución no cuenta con la adecuada infraestructura para brindar seguridad; mientras tanto, el personal no está comprometido y no cuenta con los conocimientos adecuados para brindar información sobre las prestaciones y orientar al público hacia la toma de decisiones adecuadas. Por ello que, conociendo estos factores de correlación se necesita fortalecer la capacidad de entregar servicios adecuados para generar satisfacción preponderante.

Asimismo, Sohail y Hasan (2021), indican que, dentro de los factores intervinientes en la eficiencia institucional, se encuentra a la calidad de la infraestructura utilizada para la entrega del servicio, en la cual no solamente se trata de las edificaciones, sino también del material tecnológico utilizado para la presentación de las clases y las plataformas adecuadas para hacer posible que las clases sean dinámicas y entretenidas para garantizar un mejor aprendizaje. Se requiere de la colaboración del personal docente a través de opiniones y sugerencias para la incorporación de los recursos físicos e intangibles que son necesarios para facilitar su labor docente, teniendo en cuenta que ellos son los principales que conoce en el perfil de los estudiantes

(Daradjat, 2020). A su vez Sarmah y Singh (2021), consideran que la formación de los estudiantes en base a valores estratégicos como la tolerancia, la innovación y el respeto, permitirá desarrollar no solamente profesionales competitivos laboralmente, sino también como una visión humanística.

Por su parte, Zuo et al. (2023), consideran que, frecuentemente los usuarios se están quejando debido a que las organizaciones no tienen la capacidad suficiente para brindar los servicios que realmente necesitan para suplir sus necesidades, lo cual conlleva a determinar la ausencia de un factor importante que es la consideración del público al momento de realizar las mejoras respectivas y formular aquellas prestaciones que serán puestas en el mercado. En base a ello, es necesario estipular cada una de esas directrices dentro de la estructura de la organización para que la calidad esté enfocada en la totalidad de las actividades que conforman los procesos internos. De ser así, conllevará a generar un nivel de competitividad basto para entregar calidad en cada una de las propuestas que son extendidos a hacia el exterior. Junto a ello se debe recalcar la necesidad de una mejor preparación en los trabajadores que están encargados de poner en marcha el funcionamiento organizacional, debido a que depende de ello gran parte del éxito y la posibilidad de entregar servicios que estén ajustados a la medida de los requerimientos.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva muy alta y significativa entre la eficacia institucional y la calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.958 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.9177$ ), indica que la calidad de servicio depende en 91.77 % de la eficacia institucional.
- 6.2. El nivel de eficacia institucional tiene un nivel medio en 56 %, dichos resultados se deben a que no se cumple a cabalidad todas actividades e indicadores académicos como también incumplimiento de algunas actividades institucionales. Sumado a ello no se atiende oportunamente a los estudiantes en sus requerimientos y solicitudes no brindando soluciones oportunas.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio tiene un nivel medio en 50 %, dicho resultado es debido a la carencia en equipos para el desarrollo de las actividades académicas, deficiencias en cuanto a la infraestructura, ya que sobre pasa los aforos institucionales. Sumado a ello, la deficiente calidad de atención que recibe el estudiante en sus trámites y consultas.
- 6.4. Existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la eficacia institucional y la calidad de servicio, debido a que existe relación positiva muy alta y significativa entre eficacia pedagógica y la calidad de servicio. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.944 (correlación positiva muy alta), existe relación positiva muy alta y significativa entre eficacia organizacional y la calidad de servicio. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.946 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

## VII. REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, -n., Foziah, H. y Ghazali, P. (2019) Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*. 10.5267/j.msl.2018.11.004
- Aguirre-Landa, J., Pillaca-Janampa, C. y Quispe-Rupaylla, R. (2021). Relations between service quality and customer retention of the mobile service in telephone operator. *Digital Publisher*. doi.org/10.33386/593dp.2021.2.459
- Al-Ababneh, H. y Alrhaimi, S. (2020) Modern approaches to education management to ensure the quality of educational services. *TEM Journal*.10.18421/TEM92-46
- Al-Ghonmein, A., Al-Moghrabi, K., Alraeashdeh, T. (2023) Students' satisfaction with the service quality of academic advising systems. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*.10.11591/ijeecs.v30.i3.pp1838-1845
- Ali, S., Umer, A., Asif, M., Samad, A. (2020) Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-02-2020-0019/full/html>
- Asvio, N., Ilham, M., Anggung, M. (2022) Lecturer Professionalism in Improving The Effectiveness of Higher Education Institutions. *International Journal of Educational Review*. <https://doi.org/10.33369/ijer.v4i1.22406>
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, L., Gutiérrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., Huamanyauri-Cornelio, W. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787105>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chávez, L. y Gómez-León, M. (2020) Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la

- pandemia COVID-19. *Revista médica Panacea*.  
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Bucarey, C., Araya-Castillo, L., Rojas-Vallejos, J. (2020) Service quality as a research area in higher education. *Interciencia*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089841943&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=quality+of+service&nlo=&nlr=&nls=&sid=407fd70c7ae3c814cb02653e7f7b008c&sot=b&sdt=sisr&sl=25&s=TITLE%28quality+of+service%29&ref=%28institutional+effectiveness%29&relpos=106&citeCnt=6&searchTerm=>
- Bustamante, U., Zerda, E., Obando, F. & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo ServquaL. *Revista Instituciónrial*.  
<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-institucionrial/index.php/institucionrial-ucsg/article/view/159/167>
- Cabana, S., Montero, J., Aguilera, M. (2019) Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking). *Información tecnológica*.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600211>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Chowdhury, T., Hoque, M., Wanke, P., Raihan, M., Azad, A. (2022) Antecedents of Perceived Service Quality of Online Education During a Pandemic: Configuration Analysis Based on Fuzzy-Set Qualitative Comparative Analysis. *Evaluation Review*. 10.1177/0193841X221084860
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?. La producción de los datos y los diseños*.  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

- Daradjat, A. (2020) Better quality of education in Asia: Taking panel data of state legitimacy, democracy and public services. *Cypriot Journal of Educational Sciences*. 10.18844/CJES.V15I6.5326
- Espinoza, G. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza\\_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fariño-Cortez, J., Vera-Lorenti, F., Cercado-Mancero, A., Velasco-Donoso, A. y Llimaico-Noriega, M. y Saldarriaga-Jiménez, D. (2018) Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*. 10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Fuchs, K., Fangpong, K., Southam, A. (2022) The perceived service quality in higher education: An empirical study using the SERVPERF dimensions. *Frontiers in Education*. 10.3389/feduc.2022.954797
- Gupta, P. & Kaushik, N. (2018) Dimensions of service quality in higher education – critical review (students' perspective). *International Journal of Educational Management*. 10.1108/IJEM-03-2017-0056
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34. <https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>
- Iqbal, S., Ashfaq, T., Taib, C., Razalli, M. (2023) The effect of quality culture on service quality of public and private Universities: A comparative analysis. *PLoS ONE*. 10.1371/journal.pone.0283679
- Kamvysi, K., Andronikidis, A., Georgiou, A., Gotzamani, K. (2023) A quality function deployment framework for service strategy planning. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 10.1016/j.jretconser.2023.103343
- Kannan, A., Ahmad, A., Anas, A., Al-Kaseasbeh, H., Alorfi, A. (2023) The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government

- services. *International Journal of Data and Network Science*. 10.5267/j.ijdns.2022.11.004
- Khallokova, E. (2021) Factors for improving the quality of education in primary schools of non-state educational institutions. *Indian Journals*. 10.5958/2249-7137.2021.01995.9
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación cuantitativa*. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Mayo-Alegre, J., Loredó-Carballo, N., Fernández-Cobas, L., Bauzá-Vásquez, E. (2020). The service quality assessment in the banking services context. *Cuadernos de Administración*. Colombia. <https://doi.org/10.25100/cdea.v36i68.9557>
- Moncada-Horna, J., Barrutia-Araujo, L., Ruíz-Camus, C., Vargas-Villacorta, J., Palomino-Alvarado, G., Isuiza-Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Revista Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/439>
- Mora-Alvarado, D., Barboza-Topping, R. y Orozco-Gutiérrez, J. (2019). Índice de calidad y continuidad de los servicios de agua para consumo humano en Costa Rica. *Tecnología en Marcha*, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7451307.pdf>
- Mukhtasar, M., Begyor, S., Aleksandr, K., Farrukh, D., Isroil, U., Sodiqjon, K., Akbarjon, A. (2022) Analysis of the effectiveness of the development of the german education system in our country. *Journal of new century innovations*. <http://www.newjournal.org/index.php/new/article/view/1248>
- Ngoc, D., Thi, N., Van, T. (2021) Implementation of students's scientific research policy at universal education institutions in vietnam in today situation and solutions. *Review of International Geographical Education*. [https://dinhtranngochuy.com/3741%20\(1\).pdf](https://dinhtranngochuy.com/3741%20(1).pdf)
- Nunkoo, R., Viraiyan, T., Ringle, C., Sunnasee, V. (2020) Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*.

<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>

Paredes-Larios, C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recién*. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., Oláh, J. (2019) The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability* 11(4), 1113; <https://doi.org/10.3390/su11041113>

Pham, L., Limbu, Y., Nguyen, H. (2019) Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education* volume. <https://link.springer.com/article/10.1186/s41239-019-0136-3>

Phonthanakitithaworn, C., Wongsauichia, S., Naruetharadhol, P. (2022) Managing educational service quality and loyalty of international students: A case of international colleges in Thailand. *Cogent Social Sciences*. 10.1080/23311886.2022.2105929

Pincay-Morales, Y. & Parra-Ferié, C. (2020) Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

Prabowo, H. & Ikhsan, R. (2022) Student Engagement Mechanism of Online Learning: The Effect of Service Quality on Learning Management System. *International Journal on Informatics Visualization*. 10.30630/joiv.6.3.1263

Prasadja, R., Tito, Y., Wardhono, D., Fachrial, P., Sari, M., Suryobuwono, A., Perwitasari, E. (2023) The impact of service quality, ticket price policy and passenger trust on airport train passenger loyalty. *Uncertain Supply Chain Management*. 10.5267/j.uscm.2022.9.012

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

- Rita, P., Olivera, T., Farisa, A. (2019) The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez-Alujas, A. (2019) Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Ruiz-Pinchi, R. y Delgado-Bardales, J. (2020) Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Salmen, K., Ali, O., Al-Moataz, E. (2020) Knowledge sharing and individuals' effectiveness in educational institutions. *Management Science Letters*. [10.5267/j.msl.2020.7.001](https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.001)
- Sarmah, K. & Singh, S. (2021) Assessment of Service Quality of Libraries in Higher Educations: A Review. *Library Philosophy and Practice*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85116849292&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=quality+of+service&nlo=&nlr=&nls=&sid=407fd70c7ae3c814cb02653e7f7b008c&sot=b&sdt=sis&sl=25&s=TITLE%28quality+of+service%29&ref=%28institutional+effectiveness%29&relpos=76&citeCnt=1&searchTerm=>
- Seo, Y. & Um, K. (2022) The role of service quality in fostering different types of perceived value for student blended learning satisfaction. *Journal of Computing in Higher Education*. [10.1007/s12528-022-09336-z](https://doi.org/10.1007/s12528-022-09336-z)
- Sohail, S. & Hasan, M. (2021) Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*. [10.1108/LTHE-08-2020-0016](https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016)

- Techi, A. (2022) Service quality, country image, and word-of-mouth communication in higher education. *Forum Scientiae Oeconomia*. 10.23762/FSO\_VOL10\_NO2\_5
- Tejada (2020) *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada\\_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torabi, M. & Bélager, C. (2021) Influence of online reviews on student satisfaction seen through a service quality model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. 10.3390/jtaer16070167
- Turnbull, D., Chugh, R., Luck, J. (2021) Transitioning to E-Learning during the COVID-19 pandemic: How have Higher Education Institutions responded to the challenge?. *Education and Information Technologies*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-021-10633-w>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Yepes-Chamarro, M; Ricuarte-Cepeda, M y Jurado-Fajardo, D (2018) Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y Salud*. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zuo, W., Liu, L., Qiang, H., Zeng, S., Hu, Z. (2023) Health service quality in 2929 facilities in six low-income and middle-income countries: a positive deviance análisis. *The Lancet Global Health*. 10.1016/S2214-109X(23)00163-8
- Zuo, W., Liu, L., Qiang, H., Zeng, S., Hu, Z. (2023) A property perceived service quality evaluation method for public buildings based on multisource heterogeneous information fusion. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*. 10.1016/j.engappai.2023.106070





Moyobamba, 12 de junio de 2023

**OFICIO N° 115 -2023-GRSM-DRESM-EESPP "GJSM"/DG**

Señora  
Dra. Rosa Mabel Contreras Julian  
Jefe de la Unidad de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Tarapoto.-

Asunto : Autoriza realizar investigación y publicación del nombre de nuestra Institución en los resultados de la misma.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle a nombre de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Generalísimo José de San Martín", y en atención al asunto del presente documento, se AUTORIZA a Edwin Saldaña Chávez, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, realizar la investigación denominada "Eficacia institucional y calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, Moyobamba – 2022"; asimismo se autoriza la publicación de la identidad de nuestra institución en los resultados de la investigación.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para reiterar a usted mi mayor consideración.

Atentamente,



ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICA PÚBLICA  
"GENERALÍSIMO JOSÉ DE SAN MARTÍN"  
  
Mg. Sirkto Luzón Pereira  
DIRECTOR GENERAL

## Base de datos estadísticos

### Base de datos de eficacia institucional

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								EFICACIA ORGANIZACIONAL								sub total	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	sub total	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
9	4	4	5	3	3	3	4	3	29	1	3	4	4	4	4	5	25	54
10	5	4	5	4	5	5	4	3	35	3	5	5	4	5	4	5	31	66
11	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
12	3	2	4	3	2	3	3	3	23	4	2	3	2	3	2	4	20	43
13	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
17	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	4	22	47
18	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	4	22	49
23	1	1	1	4	2	4	1	4	18	1	2	1	1	1	1	1	8	26
24	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
25	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3	3	3	4	3	4	3	23	52
26	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
38	1	1	4	2	2	4	4	4	22	4	2	1	2	2	1	2	14	36
39	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	1	1	2	1	2	2	11	26

40	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
43	1	1	1	3	2	1	3	3	15	3	2	3	3	1	3	3	18	33
44	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
46	3	2	2	2	2	3	4	4	22	2	2	3	2	4	2	2	17	39
47	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
49	4	4	5	3	3	3	4	4	30	1	3	4	4	4	4	5	25	55
50	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
52	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
53	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
54	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
55	2	2	1	5	2	2	5	2	21	1	2	5	5	2	2	1	18	39
56	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
57	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
58	1	3	1	2	2	1	3	3	16	1	2	1	3	4	3	1	15	31
59	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
60	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
61	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
62	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
63	1	3	3	2	2	3	3	3	20	3	2	1	4	4	1	1	16	36
64	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
65	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
66	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
67	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	4	3	3	4	3	4	24	54
68	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
69	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
70	5	4	5	4	5	5	4	4	36	3	5	5	4	5	4	5	31	67
71	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
72	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
73	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
74	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
75	2	3	1	1	3	3	2	3	18	3	2	2	2	2	2	1	14	32
76	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
77	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
78	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
79	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
80	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
81	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
82	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
83	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
84	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
85	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51

86	1	2	2	3	2	1	2	3	16	2	3	1	2	1	2	3	14	30
87	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
88	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
89	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
90	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
91	4	4	4	5	5	4	3	4	33	3	5	4	4	4	4	4	28	61
92	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
93	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
94	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
95	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
96	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
97	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
98	1	3	1	2	2	3	1	3	16	1	2	3	3	2	2	2	15	31
99	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
100	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
101	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
102	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
103	1	4	1	2	2	4	4	1	19	4	2	4	4	4	4	1	23	42
104	3	2	2	2	3	1	2	2	17	2	3	1	2	1	2	2	13	30
105	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
106	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
107	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	4	3	4	4	4	4	26	56
108	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
109	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
110	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
111	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
112	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
113	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
114	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
115	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
116	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
117	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
118	1	1	1	2	2	3	1	1	12	1	2	3	1	1	3	3	14	26
119	1	2	2	2	1	1	2	2	13	3	1	1	2	1	2	2	12	25
120	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
121	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
122	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
123	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
124	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
125	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
126	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
127	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
128	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
129	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
130	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
131	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63

132	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
133	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
134	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
135	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
136	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
137	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
138	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
139	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
140	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
141	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
142	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
143	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
144	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
145	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
146	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
147	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
148	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
149	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
150	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
151	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
152	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
153	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
154	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
155	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
156	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
157	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
158	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
159	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
160	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
161	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
162	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
163	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
164	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
165	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
166	4	4	5	3	3	3	4	3	29	1	3	4	4	4	4	5	25	54
167	5	4	5	4	5	5	4	3	35	3	5	5	4	5	4	5	31	66
168	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
169	3	2	4	3	2	3	3	3	23	4	2	3	2	3	2	4	20	43
170	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
171	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
172	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
173	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
174	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	4	22	47
175	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
176	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
177	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51

178	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
179	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	4	22	49
180	1	1	1	4	2	4	1	4	18	1	2	1	1	1	1	1	8	26
181	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
182	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3	3	3	4	3	4	3	23	52
183	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
184	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
185	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
186	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
187	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
188	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
189	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
190	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
191	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
192	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
193	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
194	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
195	1	1	4	2	2	4	4	4	22	4	2	1	2	2	1	2	14	36
196	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	1	1	2	1	2	2	11	26
197	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
198	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
199	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
200	1	1	1	3	2	1	3	3	15	3	2	3	3	1	3	3	18	33
201	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
202	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
203	3	2	2	2	2	3	4	4	22	2	2	3	2	4	2	2	17	39
204	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
205	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Logros de aprendizaje</b>														
1	La institución evalúa los logros de aprendizaje del estudiante				X				X					X
2	Evalúan sus logros de manera consecutiva				X				X					X
<b>Logro de capacidades de los docentes</b>														
3	La institución evalúa las capacidades de los docentes				X				X					X
4	Considera que los docentes se encuentran capacitados para dictar clases				X				X					X
5	Considera que el docente domina su metodología en el desarrollo de sus clases				X				X					X
6	La institución capacita a los docentes para una mejor enseñanza a ustedes como estudiantes				X				X					X
<b>Logro curricular</b>														
7	Considera que existe un adecuado logro curricular a nivel de todos los alumnos				X				X					X
8	La institución monitorea el cumplimiento de los logros curriculares.				X				X					X
<b>Compromiso de los docentes</b>														
9	Considera que existe un compromiso de los docentes para la mejoría de la calidad educativa				X				X					X
10	Los docentes cumplen con las exigencias educativas de los estudiantes				X				X					X
<b>Impacto social</b>														
11	Las actividades educativas que realiza la institución en la sociedad son de gran impacto				X				X					X
12	Las actividades de responsabilidad social que realiza la institución son de gran impacto				X				X					X
<b>Logro de propósitos institucionales</b>														
13	Considera que la institución cumple con sus objetivos institucionales				X				X					X
14	Le involucran en el desarrollo de actividades institucionales				X				X					X

15	Les hacen participe en la programación de actividades				X			X			X
----	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---

Leer con detenimiento los items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Rios Linares Gemni..... DNI:.....

Especialidad del validador (a): Ciencias Sociales.....

Moyobamba, 13 de junio de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El item se comprende fácilmente, es decir, su

sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Dr. Gemni Rios Linares  
-----  
CPE 2301152818

Firma del experto informante



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Logros de aprendizaje</b>														
1	La institución evalúa los logros de aprendizaje del estudiante				X				X					X
2	Evalúan sus logros de manera consecutiva				X				X					X
<b>Logro de capacidades de los docentes</b>														
3	La institución evalúa las capacidades de los docentes				X				X					X
4	Considera que los docentes se encuentran capacitados para dictar clases				X				X					X
5	Considera que el docente domina su metodología en el desarrollo de sus clases				X				X					X
6	La institución capacita a los docentes para una mejor enseñanza a ustedes como estudiantes				X				X					X
<b>Logro curricular</b>														
7	Considera que existe un adecuado logro curricular a nivel de todos los alumnos			X				X						X
8	La institución monitorea el cumplimiento de los logros curriculares.				X				X					X
<b>Compromiso de los docentes</b>														
9	Considera que existe un compromiso de los docentes para la mejoría de la calidad educativa				X				X					X
10	Los docentes cumplen con las exigencias educativas de los estudiantes				X				X					X
<b>Impacto social</b>														
11	Las actividades educativas que realiza la institución en la sociedad son de gran impacto				X				X					X
12	Las actividades de responsabilidad social que realiza la institución son de gran impacto				X				X					X
<b>Logro de propósitos institucionales</b>														
13	Considera que la institución cumple con sus objetivos institucionales				X				X					X

14	Le involucran en el desarrollo de actividades institucionales				X				X				X
15	Les hacen participe en la programación de actividades				X				X				X

Leer con detenimiento los items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable y suficiente para medir la variable y sus dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Zavaleta Díaz Maritza Arcelis ..... DNI: 17982374

Especialidad del validador (a): Biologa .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 12 junio de 2023



*[Handwritten signature]*  
Dra. Maritza Arcelis Zavaleta Díaz  
L.A.P. N° 2285

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución cumple con los tiempos establecidos para su servicio.													
02	Cuando el usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en resolverlo.				X				X					X
03	La institución debe desempeñar bien el servicio por primera vez.			X				X						X
04	Proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.				X				X					X
05	Cuenta con el libro de reclamaciones para cualquier registro.				X				X					X
<b>Capacidad de respuesta</b>														
06	Mantiene informados a los usuarios con respecto al tiempo para la ejecución de los servicios.				X				X					X
07	Los empleados de la institución brindan un servicio rápido.				X				X					X
08	Los trabajadores están dispuestos siempre a ayudarlo.				X				X					X
09	Siempre cuentan con tiempo disponible para satisfacer sus dudas.			X					X					X
<b>Seguridad</b>														
10	El comportamiento de los empleados inspira confianza en usted.				X				X					X
11	El usuario siente seguridad al momento de realizar la cancelación de su cuenta en cualquier modalidad de pago.				X				X					X
12	En la atención, son cordiales de manera constante con usted.				X				X					X
13	Los responsables del manejo de las redes sociales deben tener conocimiento de lo ofrecido para responder las preguntas de los clientes.			X				X					X	
<b>Empatía</b>														
14	La institución debe dar atención individualizada a los clientes.				X				X					X
15	Contiene publicidad que brinde atención personalizada, a cada uno de los clientes.				X				X					X

16	Debe preocuparse por el interés del servicio que recibirá cada cliente.				X				X					X	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de ustedes				X				X					X	
18	El área de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes				X				X					X	
<b>Elementos tangibles</b>															
19	Cuenta con equipos de aspecto moderno.				X				X					X	
20	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.				X				X					X	
21	Cuenta con personal que esta siempre presentable.				X				X					X	
22	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos inspirando confianza.				X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. García Villanueva Roberto ..... DNI: 27067140 .....

Especialidad del validador (a): LIC. EN MATEMÁTICA .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 15 de junio de 2023

  
GARCÍA VILLANUEVA ROBERTO  
Firma del experto informante

14	Le involucran en el desarrollo de actividades institucionales				X				X				X
15	Les hacen participe en la programación de actividades				X				X				X

Leer con detenimiento los items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con el instrumento planteado es suficiente para medir la variable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pinedo Chávez Katterin ..... DNI: 46961614 .....

Especialidad del validador (a): Licenciada en Administración .....

<sup>1</sup>Claridad: El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 13 de junio de 2023

Mtra. Katterin Pinedo Chávez  
 INGENIERA EN ADMINISTRACION  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Firma del experto informante

16	Debe preocuparse por el interés del servicio que recibirá cada cliente.					X							X					X	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de ustedes					X							X					X	
18	El área de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes					X							X					X	
<b>Elementos tangibles</b>																			
19	Cuenta con equipos de aspecto moderno.					X							X					X	
20	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.					X							X					X	
21	Cuenta con personal que esta siempre presentable.					X							X					X	
22	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos inspirando confianza.					X							X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Con el instrumento planteado es suficiente para medir la variable*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Pinedo Chávez Katterin* ..... DNI: *46961614* .....

Especialidad del validador (a): *Licenciada en Administración* .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mtra. Katterin Pinedo Chávez  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Moyobamba, 13 de junio de 2023

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Logros de aprendizaje</b>														
1	La institución evalúa los logros de aprendizaje del estudiante				X				X				X	
2	Evalúan sus logros de manera consecutiva				X				X				X	
<b>Logro de capacidades de los docentes</b>														
3	La institución evalúa las capacidades de los docentes				X				X				X	
4	Considera que los docentes se encuentran capacitados para dictar clases				X				X				X	
5	Considera que el docente domina su metodología en el desarrollo de sus clases				X				X				X	
6	La institución capacita a los docentes para una mejor enseñanza a ustedes como estudiantes				X				X				X	
<b>Logro curricular</b>														
7	Considera que existe un adecuado logro curricular a nivel de todos los alumnos				X				X				X	
8	La institución monitorea el cumplimiento de los logros curriculares.				X				X				X	
<b>Compromiso de los docentes</b>														
9	Considera que existe un compromiso de los docentes para la mejoría de la calidad educativa				X				X				X	
10	Los docentes cumplen con las exigencias educativas de los estudiantes				X				X				X	
<b>Impacto social</b>														
11	Las actividades educativas que realiza la institución en la sociedad son de gran impacto				X				X				X	
12	Las actividades de responsabilidad social que realiza la institución son de gran impacto				X				X				X	
<b>Logro de propósitos institucionales</b>														
13	Considera que la institución cumple con sus objetivos institucionales				X				X				X	

14	Le involucran en el desarrollo de actividades institucionales				X				X				X	
15	Les hacen participe en la programación de actividades				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cumple y es aplicable en la investigación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Martínez García Miguel Ángel Román ..... DNI:.....

Especialidad del validador (a): Ing. de sistemas .....

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 13 de junio de 2023

  
 Mg. Miguel Ángel Román Martínez García  
 Ingeniero de Sistemas  
 CIP N° 222504  
 Firma del experto informante



### Base de datos de calidad de servicio

N°	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA					ELEMENTOS TANGIBLES					TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	sub total 1	P6	P7	P8	P9	sub total 2	P10	P11	P12	P13	sub total 3	P14	P15	P16	P17	P18	sub total 4	P19	P20	P21		P22	sub total 5
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	26
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	29
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72

23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	26
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	2	2	1	7	1	1	2	1	5	30
39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	3	2	1	8	1	1	2	1	5	28
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
50	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
51	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92

52	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
53	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
54	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	8	45
56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	3	2	1	8	1	1	2	1	5	31
59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	4	2	1	9	1	1	2	1	5	29
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	87
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	29
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76

81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	26
84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	3	2	1	8	1	1	2	1	5	31
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	4	2	1	9	1	1	2	1	5	29
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86

110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	29
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	26
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	29

139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	26
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
145	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
146	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
148	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
149	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
150	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
152	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
153	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
154	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
155	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
156	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
157	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
158	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
159	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
160	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	26
161	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
162	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
163	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
164	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
165	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
166	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
167	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101

168	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
169	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
170	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
171	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
172	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
173	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
174	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
175	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	29
176	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37
177	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
178	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
179	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
180	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	26
181	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
182	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
183	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
184	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
185	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57
186	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	86
187	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	101
188	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	92
189	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	55
190	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
191	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	75
192	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
193	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	53
194	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	70
195	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	2	2	1	7	1	1	2	1	5	30
196	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	37

<b>197</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	76
<b>198</b>	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	56
<b>199</b>	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	72
<b>200</b>	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	3	2	1	8	1	1	2	1	5	28
<b>201</b>	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	33
<b>202</b>	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	75
<b>203</b>	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	7	37
<b>204</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
<b>205</b>	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	57



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Items	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución cumple con los tiempos establecidos para su servicio.				X				X					
02	Cuando el usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en resolverlo.				X				X				X	
03	La institución debe desempeñar bien el servicio por primera vez.				X				X				X	
04	Proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.				X				X				X	
05	Cuenta con el libro de reclamaciones para cualquier registro.				X				X				X	
<b>Capacidad de respuesta</b>														
06	Mantiene informados a los usuarios con respecto al tiempo para la ejecución de los servicios.				X				X				X	
07	Los empleados de la institución brindan un servicio rápido.				X				X				X	
08	Los trabajadores están dispuestos siempre a ayudarlo.				X				X				X	
09	Siempre cuentan con tiempo disponible para satisfacer sus dudas.			X					X				X	
<b>Seguridad</b>														
10	El comportamiento de los empleados inspira confianza en usted.				X				X				X	
11	El usuario siente seguridad al momento de realizar la cancelación de su cuenta en cualquier modalidad de pago.				X				X				X	
12	En la atención, son cordiales de manera constante con usted				X				X				X	
13	Los responsables del manejo de las redes sociales deben tener conocimiento de lo ofrecido para responder las preguntas de los clientes.			X					X				X	
<b>Empatía</b>														
14	La institución debe dar atención individualizada a los clientes.				X				X				X	
15	Contiene publicidad que brinde atención personalizada, a cada uno de los clientes.				X				X				X	

16	Debe preocuparse por el interés del servicio que recibirá cada cliente.				X				X				X	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de ustedes				X				X			X		
18	El área de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes				X				X				X	
<b>Elementos tangibles</b>														
19	Cuenta con equipos de aspecto moderno.				X				X				X	
20	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.				X				X				X	
21	Cuenta con personal que esta siempre presentable.				X				X				X	
22	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos inspirando confianza.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cumple y es aplicable para la investigación.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Martinez Garcia Miguel Angel Román ..... DNI:.....

Especialidad del validador (a): Ing. de Sistemas .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 13 de junio de 2023

  
Mg. Miguel Ángel Román Martínez García  
Ingeniero de Sistemas  
CIP N° 222504  
Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución cumple con los tiempos establecidos para su servicio.				X				X				X	
02	Cuando el usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en resolverlo.				X				X					
03	La institución debe desempeñar bien el servicio por primera vez.			X				X					X	
04	Proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.				X				X					
05	Cuenta con el libro de reclamaciones para cualquier registro.				X			X					X	
<b>Capacidad de respuesta</b>														
06	Mantiene informados a los usuarios con respecto al tiempo para la ejecución de los servicios.				X				X				X	
07	Los empleados de la institución brindan un servicio rápido.				X				X				X	
08	Los trabajadores están dispuestos siempre a ayudarle.				X				X				X	
09	Siempre cuentan con tiempo disponible para satisfacer sus dudas.				X				X				X	
<b>Seguridad</b>														
10	El comportamiento de los empleados inspira confianza en usted.				X				X				X	
11	El usuario siente seguridad al momento de realizar la cancelación de su cuenta en cualquier modalidad de pago.				X				X				X	
12	En la atención, son cordiales de manera constante con usted.				X				X				X	
13	Los responsables del manejo de las redes sociales deben tener conocimiento de lo ofrecido para responder las preguntas de los clientes.				X				X				X	
<b>Empatía</b>														
14	La institución debe dar atención individualizada a los clientes.				X				X				X	
15	Contiene publicidad que brinde atención personalizada, a cada uno de los clientes.				X				X				X	

16	Debe preocuparse por el interés del servicio que recibirá cada cliente.				X				X				X	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de ustedes				X				X				X	
18	El área de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes				X				X				X	
<b>Elementos tangibles</b>														
19	Cuenta con equipos de aspecto moderno.				X				X				X	
20	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.				X				X				X	
21	Cuenta con personal que esta siempre presentable.				X				X				X	
22	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos inspirando confianza.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable y suficiente para medir la variable y sus dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Zavaleta Diaz Maritza Arcelis ..... DNI: 17982374 .....

Especialidad del validador (a): Biología .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 12 de junio de 2023



Dr. Maritza Arcelis Zavaleta Diaz  
C. O. P. N° 2285

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución cumple con los tiempos establecidos para su servicio.				X				X				X	
02	Cuando el usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en resolverlo.				X				X				X	
03	La institución debe desempeñar bien el servicio por primera vez.				X				X				X	Explicar al momento de aplicar.
04	Proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.				X				X				X	
05	Cuenta con el libro de reclamaciones para cualquier registro.				X				X				X	
<b>Capacidad de respuesta</b>														
06	Mantiene informados a los usuarios con respecto al tiempo para la ejecución de los servicios.				X				X				X	
07	Los empleados de la institución brindan un servicio rápido.				X				X				X	
08	Los trabajadores están dispuestos siempre a ayudarlo.				X				X				X	
09	Siempre cuentan con tiempo disponible para satisfacer sus dudas.				X				X				X	
<b>Seguridad</b>														
10	El comportamiento de los empleados inspira confianza en usted.				X				X				X	
11	El usuario siente seguridad al momento de realizar la cancelación de su cuenta en cualquier modalidad de pago.				X				X				X	
12	En la atención, son cordiales de manera constante con usted.				X				X				X	
13	Los responsables del manejo de las redes sociales deben tener conocimiento de lo ofrecido para responder las preguntas de los clientes.				X				X				X	
<b>Empatía</b>														
14	La institución debe dar atención individualizada a los clientes.				X				X				X	
15	Contiene publicidad que brinde atención personalizada, a cada uno de los clientes.				X				X				X	

16	Debe preocuparse por el interés del servicio que recibirá cada cliente.					X						X							X	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de ustedes					X						X							X	
18	El área de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes					X						X							X	
<b>Elementos tangibles</b>																				
19	Cuenta con equipos de aspecto moderno.					X						X							X	
20	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.					X						X							X	
21	Cuenta con personal que esta siempre presentable.					X						X							X	
22	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos inspirando confianza.					X						X							X	

Leer con detenimiento los items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Ríos Linares Gemni..... DNI:.....

Especialidad del validador (a): Ciencias Sociales.....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 13 de junio de 2023

  
Dr. Gemni Ríos Linares  
C.P.P. 2301152819

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Items	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución cumple con los tiempos establecidos para su servicio.				X				X				X	
02	Cuando el usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en resolverlo.				X				X				X	
03	La institución debe desempeñar bien el servicio por primera vez.				X				X				X	Explicar al momento de aplicar.
04	Proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.				X				X				X	
05	Cuenta con el libro de reclamaciones para cualquier registro.				X				X				X	
<b>Capacidad de respuesta</b>														
06	Mantiene informados a los usuarios con respecto al tiempo para la ejecución de los servicios.				X				X				X	
07	Los empleados de la institución brindan un servicio rápido.				X				X				X	
08	Los trabajadores están dispuestos siempre a ayudarle.				X				X				X	
09	Siempre cuentan con tiempo disponible para satisfacer sus dudas.				X				X				X	
<b>Seguridad</b>														
10	El comportamiento de los empleados inspira confianza en usted.				X				X				X	
11	El usuario siente seguridad al momento de realizar la cancelación de su cuenta en cualquier modalidad de pago.				X				X				X	
12	En la atención, son cordiales de manera constante con usted.				X				X				X	
13	Los responsables del manejo de las redes sociales deben tener conocimiento de lo ofrecido para responder las preguntas de los clientes.				X				X				X	
<b>Empatía</b>														
14	La institución debe dar atención individualizada a los clientes.				X				X				X	
15	Contiene publicidad que brinde atención personalizada, a cada uno de los clientes.				X				X				X	

16	Debe preocuparse por el interés del servicio que recibirá cada cliente.					X						X						X	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de ustedes					X						X							X
18	El área de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes					X						X							X
<b>Elementos tangibles</b>																			
19	Cuenta con equipos de aspecto moderno.					X						X							X
20	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.					X						X							X
21	Cuenta con personal que esta siempre presentable.					X						X							X
22	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos inspirando confianza.					X						X							X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ríos Linares Gemni..... DNI:.....

Especialidad del validador (a): Ciencias Sociales.....

<sup>1</sup>**Ciudad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 13 de junio de 2023

  
.....  
Dr. Gemni Ríos Linares  
CPPe 2301152819  
.....

Firma del experto informante



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº	Items	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Logros de aprendizaje</b>														
1	La institución evalúa los logros de aprendizaje del estudiante				X				X					X
2	Evalúan sus logros de manera consecutiva				X				X					X
<b>Logro de capacidades de los docentes</b>														
3	La institución evalúa las capacidades de los docentes				X				X					X
4	Considera que los docentes se encuentran capacitados para dictar clases				X				X					X
5	Considera que el docente domina su metodología en el desarrollo de sus clases				X				X					X
6	La institución capacita a los docentes para una mejor enseñanza a ustedes como estudiantes				X				X					X
<b>Logro curricular</b>														
7	Considera que existe un adecuado logro curricular a nivel de todos los alumnos				X				X					X
8	La institución monitorea el cumplimiento de los logros curriculares.				X				X					X
<b>Compromiso de los docentes</b>														
9	Considera que existe un compromiso de los docentes para la mejoría de la calidad educativa				X				X					X
10	Los docentes cumplen con las exigencias educativas de los estudiantes				X				X					X
<b>Impacto social</b>														
11	Las actividades educativas que realiza la institución en la sociedad son de gran impacto				X				X					X
12	Las actividades de responsabilidad social que realiza la institución son de gran impacto				X				X					X
<b>Logro de propósitos institucionales</b>														
13	Considera que la institución cumple con sus objetivos institucionales				X				X					X

14	Le involucran en el desarrollo de actividades institucionales				X				X			X	
15	Les hacen participe en la programación de actividades				X				X			X	

Leer con detenimiento los items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con el instrumento planteado es suficiente para medir la variable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pinedo Chávez Katterin ..... DNI: 46961614.....

Especialidad del validador (a): Licenciada en Administración.....

<sup>1</sup>Claridad: El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>Coherencia: El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>3</sup>Relevancia: El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Mtra. Katterin Pinedo Chávez**  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Moyobamba, 13 de junio de 2023

-----  
 Firma del experto informante



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20362032009
<b>Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Generalísimo José de San Martín"</b>	
Nombre el Titular o Representante legal:	
<b>Sixto Lazón Pereira</b>	DNI : 00819313

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7° literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>"Eficacia institucional y calidad de servicio de la EESPP Generalísimo José de San Martín, Moyobamba – 2022"</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>Maestría en Gestión Pública</b>	
Autor: <b>Edwin Saldaña Chávez</b>	DNI : <b>41971847</b>

En caso autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto, 12 de junio de 2023



ESUELA DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGOGICA PUBLICA  
"GENERALISIMO JOSE DE SAN MARTIN"  
  
Mg. Sixto Lazón Pereira  
DIRECTOR GENERAL

<sup>1</sup> Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.