



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los
directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Garcia Ochoa, Luz Maria (ORCID 0000-0003-3500-3298)

ASESOR:

Dr. Guerra Torres, Dwithg (ORCID 0000-0002-4263-8251)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento con buena salud y la de mis seres queridos, a mis padres por haberme apoyado en los momentos más trascendentales de mi vida, a mi maestro asesor por su tiempo y dedicación.

Agradecimiento

Agradezco enormemente a toda mi familia en especial a mi hijo JOSE ENRIQUE que me ha ayudado a terminar mi trabajo, gracias por tanto y discúlpenme por tan poco.

Índice de contenidos

	pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos, de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIONES	42
VII. CONCLUSIONES	45
VIII. RECOMENDACIONES	56
Referencias	
Anexos	

Índice de Tablas

	pág.
Tabla 01 Ficha técnica del cuestionario para medir la variable 1	19
Tabla 02 Ficha técnica del cuestionario para medir la variable 2	19
Tabla 03 Confiabilidad de la Variable 1	23
Tabla 04 Confiabilidad de la Variable 2	24
Tabla 05 Frecuencia de la Variable Gestión Institucional	26
Tabla 06 Frecuencia de la dimensión de Liderazgo Directivo	27
Tabla 07 Frecuencia de la dimensión Relaciones Interpersonales	28
Tabla 08 Frecuencia de la dimensión de Organización	29
Tabla 09 Frecuencia de la variable de Servicio Logístico	30
Tabla 10 Frecuencia de Calidad de Servicio Logístico Operacional	31
Tabla 11 Frecuencia de Calidad de Servicio Logístico Relacional	32
Tabla 12 Tablas Cruzadas entre la Gestión Institucional y Servicio Logístico	33
Tabla 13 Tablas Cruzadas entre el Liderazgo Directivo y Servicio Logístico	34
Tabla 14 Tablas Cruzadas entre Relaciones Interpersonales y Servicio Logístico	35
Tabla 15 Tablas Cruzadas entre la Organización y el Servicio Logístico	36
Tabla 16 Prueba de Normalidad	38
Tabla 17 Correlación entre Gestión Institucional y Servicio Logístico	39
Tabla 18 Correlación entre Liderazgo Directivo y Servicio Logístico	39
Tabla 19 Correlación entre Relaciones Interpersonales y Servicio Logístico	40
Tabla 20 Correlación entre Organización y Servicio Logístico	41

Índice de figuras

	pág.
Figura 01 Grafico de barras de la Variable Gestión Institucional	26
Figura 02 Grafico de barras de Liderazgo Directivo	27
Figura 03 Grafico de barras de Relaciones Interpersonales	28
Figura 04 Grafico de barras de Organización	29
Figura 05 Grafico de barras de Servicio Logístico	30
Figura 06 Grafico de barras de Calidad de Servicio Logístico Operacional	31
Figura 07 Grafico de barras de Calidad de Servicio Logístico Relacional	32
Figura 08 Grafico de barras Tablas Cruzadas entre la Gestión Institucional y Servicio Logístico	33
Figura 09 Grafico de barras Tablas Cruzadas entre el Liderazgo Directivo y Servicio Logístico	34
Figura 10 Grafico de barras Tablas Cruzadas entre Relaciones Interpersonales y Servicio Logístico	35
Figura 11 Grafico de barras Tablas Cruzadas entre la Organización y el Servicio Logístico	37

Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar en qué medida se relaciona la gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M, investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, se tuvo una muestra de 83 directivos, la técnica fue la encuesta y el instrumento, la variable gestión institucional con una fiabilidad de 0.860 y para la variable servicio logístico una fiabilidad de 0.730, en la prueba piloto, siendo las dos variables altamente confiables finalmente se concluyó señalando que: del 10.8% de encuestados indicaron que la gestión institucional, tiene un nivel ineficiente; 1.2% manifestaron que tienen un nivel regular y 9.6% señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, además existe relación significativa entre la gestión institucional y el servicio logístico, obteniéndose una relación directa significativa de 0.520 existiendo evidencias suficientes para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula general.

Palabras clave: Gestión institucional, Servicio logístico, Organización

Abstract

The objective of the research was to determine to what extent the institutional management and the logistics service provided to the directors of IE of the UGEL 01 SJM 2021 are related, research with a quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental cross-sectional design, correlational level, the type of sampling was non-probabilistic for convenience, a sample of 83 managers, the technique was the survey and the instrument, the institutional management variable with a reliability of 0.860 and for the logistics service variable a reliability of 0.730, being the Two highly reliable were finally concluded As a general conclusion it was determined that: Of the 10.8% of respondents indicated that Institutional Management has an inefficient level; 1.2% stated that they have a regular level and 9.6% indicated that they have an efficient Logistics Service, in addition there is a significant relationship between institutional management and the logistics service, obtaining a significant direct relationship of 0.52, with sufficient evidence to accept the alternative hypothesis and reject the general null hypothesis.

Keywords: Institutional management, Logistics service, Organization

I. INTRODUCCIÓN

La educación es considerada como uno de los principales pilares del desarrollo de toda nación, una educación de alta productividad y un proceso continuo de mejoramiento para la satisfacción de los que reciben el servicio educativo Galeón, Bellon, Zabala, Romero y Duro (2018) la gestión institucional es importante ya que su implementación en la UGEL 01, en relación a la dirección se van a elaborar proyectos, a su vez se pondrán en práctica proyectos que la institución crea, siempre orientado a la misión y visión de la institución, Bernasconi y Rodríguez (2018) señaló que la gestión institucional está ligada siempre al servicio logístico que coadyuva al desarrollo tangencial de toda organización, ya que esta provee, abastece e informa de manera detallada todos los procesos.

Para el Banco Mundial (2018) el diseño de políticas públicas tiene que estar acompañado con una verdadera gestión institucional, para que de esta manera la capacidad política y técnica sea eficiente, en Sudamérica la capacidad de gestión institucional por lo general resulta ineficiente esto se ve reflejado en las instituciones especialmente, en organismos educativos.

. A nivel mundial la gestión institucional ha venido a implementarse acorde con el avance de las organizaciones particulares, esto surge como respuesta a un sinnúmero de batallas impuestos gracias a la globalización de la economía, la expansión tecnológica en la actualidad hace necesaria el uso de herramientas que nos ayuden a superar metas, en el mundo entero hace que nos adecuemos a las necesidades de cada organización, hay que hacer mejoras en los productos o servicios que ya existe en el mercado y ofrecerles un plus, renovar herramientas administrativas como es la gestión institucional para que funcione los servicios logísticos (Riascos y otros, 2016)

Para Bernal (2018) señala que en Perú, en las instituciones ligadas a la educación existe una inadecuada gestión institucional que no permite planificar objetivos reales, pues no se están considerando, las interrogantes más importantes antes de realizar un plan operativo como, que hacer, como hacer, con quien hacerlo y en qué tiempo hacerlo, la gran mayoría de los directores de los colegios responsables de las instituciones educativas en el Perú, desconocen de los principios y herramientas que le administración nos brinda, existe a nivel nacional

serias deficiencias y grandes limitaciones para poder formular proyectos productivos, y a esto se le suma la poca o nula información sobre la gestión institucional.

MINEDU (2017) en la solución N° 2916 señala que el gobierno entrega las partidas económicas de mantenimiento con la finalidad de que se cumplan el plan estratégico presentado, y a su vez cumplir los objetivos trazados, en la UGEL 01 de San Juan de Miraflores los problemas de falta de servicios logísticos es evidente, en esta institución no existe una verdadera gestión institucional, y esto se evidencia con la precariedad que esta institución padece. En el mismo sentido es una realidad que la calidad educativa es uno de los principales problemas que afecta al país después de la inseguridad ciudadana y la corrupción, para Mariana Rodríguez presidenta del comité organizador del CADE (Conferencia Anual de Ejecutivos) manifiesta que la sociedad en su conjunto que se ha dado cuenta que la educación es un elemento crítico para el desarrollo del país por lo que hoy se percibe como “una necesidad imperante y urgente para poder alcanzar las metas de desarrollo”.(Rodríguez, 2017)

Como problema general se tuvo: ¿En qué medida se relaciona la gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021? Como problema específico podemos señalar: En qué medida se relaciona el liderazgo directivo y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M?, ¿En qué medida se relaciona las relaciones interpersonales y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M? Y ¿En qué medida se relaciona la organización del educador y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M?

En la justificación práctica podemos mencionar los diferentes insumos técnicos que mostraran nuestros resultados. Lo cual muestra diversos caminos para abordar la gestión institucional, y que en la actualidad no funciona eficientemente, en cuanto a la satisfacción de los trabajadores educacionales y se presenta con más énfasis en los directores de las instituciones educativas

Como justificación metodológica que cuento con dos instrumentos validados por expertos y altamente confiables que nos ayudara a cumplir nuestros objetivos, el cual es medir la relación entre la gestión institucional y el servicio logístico como

con sus dimensiones, además podemos señalar a Hernández y Morales (citado en Palomino, 2019) donde señalaron que para que el tema de investigación tenga, éxito, es importante que sea poco tocado, en el mejor de los casos, se recomienda que sea un tema inédito y que haga viable la investigación y principalmente que atraiga el interés general, como justificación teórica podemos señalar lo dicho por Bernal (2018) quien indicó que en nuestro país, las instituciones ligadas a la educación existe una inadecuada gestión, en especialmente en temas institucionales que no permite planificar objetivos reales, causando problemas en otras áreas.

Como objetivo general tuvimos: Determinar en qué medida se relaciona la gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M. Como objetivos específicos podemos señalar: Determinar en qué medida se relaciona el liderazgo directivo y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M , Determinar en qué medida se relaciona las relaciones interpersonales y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M y Determinar en qué medida se relaciona la organización y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M.

Como hipótesis general tenemos: Existe relación directa entre la gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M y Como hipótesis específico podemos señalar: Existe relación directa entre el liderazgo directivo y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M, Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M y Existe relación directa entre la organización y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M

II. MARCO TEÓRICO

Como tesis nacionales se tuvo a Alvarado (2018) quien tuvo como objetivo general determinar la incidencia entre la gestión institucional y la gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario (docentes) del centro educativo Nuestra Señora de Guadalupe, 2017. Lima, Perú, su estructura metódica estuvo conformada por un método hipotético deductivo, tipo básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, con una muestra compuesta por 102, usuarios de la Institución Educativa Nuestra Señora de Guadalupe. Concluyéndose que, el grado de incidencia fue de 81% que precisa que ambas variables inciden oportunamente en la complacencia de los administrados en el centro educativo Nuestra señora de Guadalupe, la paradigma de regresión logística entre ambas variables respecto a la complacencia del administrados es relevante, esto quiere decir que la variable independiente declaran o inciden relativamente en la unidad dependiente.

Llamo (2018) tuvo como objetivo general, señalar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad educativa en las instituciones educativas del distrito de Ate, EUGEL 06, tesis de enfoque cuantitativo, tuvo como población a los 180 docente de la EUGEL 06, la muestra fue de 72, se utilizó el muestreo probabilístico, los cuestionarios tuvieron una confiabilidad de 80 por ciento, concluyendo que el grado de relación entre la gestión institucional y el calidad educativo fue de $R \text{ Spearman} = ,681$ y finalmente se concluyó que las variables en mención, se tiene una relación moderada, y se puede inferir que a mejor gestión institucional, mejor será la calidad educativa en las instituciones educativas del distrito de Ate, EUGEL 06.

Liñan (2018) se planteó como objetivo general: explicar cómo se relaciona la gestión institucional y la calidad del servicio educativo respecto la percepción de los profesores en los centros académicos de la Red 23 en la UGEL 04, comas. Lima, Perú, su estructura metódica estaba compuesta por un tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, teniendo una muestra inclusiva conformada por 45 docentes de la Red 23 en la EUGEL 04 del distrito de Comas. Concluyéndose que la unidad de estudio gestión institucional se conecta con la otra unidad de estudio dependiente panorama que se visualiza detalladamente en la figura N° 3 y que se manifiesta en las consecuencias una armonía del 70% en el

índice bajo. Por tanto, la gestión institucional cumple un rol importante en el crecimiento del centro educativo reflejando su satisfacción en los usuarios.

Chipana (2015) se planteó como objetivo general establecer el vínculo ente la gestión pedagógica y la calidad educativa, en los centros educativos de San Román y Azángaro, 2013. Juliaca, Perú, su estructura metódica está compuesta por un enfoque cuantitativo, diseño transaccional, nivel no experimental, con muestra probabilística. Concluyéndose que, respecto al vínculo frontal entre las unidades de estudio (gestión pedagogía y calidad de aprendizaje) en los centros académicos de San Román y Azángaro es significativo en un porcentaje de 0.59 respecto a su vínculo, lo que se deduce que la gestión pedagogía que se aplica en las instituciones es viable para poder impartir una calidad educativa para la satisfacción de todo el alumnado para conseguir los fines que institucionales.

Sosa (2015) planteó como objetivo general: establecer la relación de la gestión institucional y el trayecto del óptimo desempeño de los profesores de las instituciones educativas de Puente Piedra. Lima, Perú, su estructura metódica estuvo compuesta por un método aplicativo, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, su muestra no probabilística está conformada por 26 docentes de dicha Institución. Concluyéndose que, la gestión institucional es un componente primordial para el óptimo desarrollo de todo el centro educativo para la complacencia de los usuarios, buen ejercicio de los docentes, diversidad de materiales, y que la gestión institucional se relaciona con el desempeño docente en un $R = 0.46$., razón por la cual se hace indispensable que la dirección institucional que representa la institución, sean personas correctamente instruidas y que sepan identificas a profundidad los problemas que acontece y padecen la institución, lo cual servirá a una pronta instauración de propuestas de solución en beneficio de los estudiantes y sus familiares.

Vásquez (2018) tuvo como objetivo correlacionar modelos de estrategias motivacionales y el liderazgo, una investigación de tipo básico, diseño no experimental, se encuestó a 78 profesores del distrito de José Leonardo Ortiz, obteniendo una relación de R Spearman, 0.697, entre el liderazgo educativo y la estrategias motivacionales, que derivan en todo ámbito, como la gestión de los recursos humanos, gestión logística y gestión administrativa misma

Como tesis internacionales podemos señalar las investigaciones de Bernasconi y Rodríguez (2018) tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de las universidades y la gestión institucional, es una investigación retrospectiva, de enfoque cuantitativo, donde se analiza a 2 universidades como población, y se concluye que los criterios con los que se evaluaron la gestión institucional que a su vez tuvo una baja relación con el nivel educativo, en esta investigación se puede visualizar que existe baja relación entre la gestión institucional y la calidad de las universidades, ya que la gestión sin políticas gubernamentales no funcionan

Torres (2017) tuvo como objetivo general: analizar la gestión pedagógica y el servicio logístico para producir mejoras que atenúen las actuales carencias educativas. Sevilla, España, su estructura metódica está compuesta por un método cuantitativo, de tipo descriptivo, de análisis deductivo, con una muestra probabilística que la conforman 88 docentes de la ciudad de Sevilla. Concluyéndose que, en cumplimiento con las normas de carácter educativas y las políticas implantadas por el estado, la cual la ocasiona que diversas instituciones públicas de carácter educativo no continúen con la normativa creando cierto incertidumbre que ocasiona una carente gestión institucional, es por eso su importancia y su debida ejecución para resolver los conflictos y lograr cumplir con los requerimientos del estados y tener la satisfacción del usuario replanteando con la aplicación de ideas y mecanismos que coadyuven a conseguir las metas de dicha institución.

Acevedo, Valenti y Aguiñaga (2017) tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la Gestión institucional, involucramiento de los profesores y la satisfacción de los usuarios, artículo científico de enfoque cuantitativo, tuvo una población censal y un muestreo no probabilístico, se aplicó la prueba enlace y se concluyeron señalando que es importante la gestión institucional, y está íntimamente relacionada con la satisfacción del usuario, la relación entre las dos variables es de 76%, y se puede interpretar señalando que para que exista una eficiente atención a los administrados debe de existir una debida gerencia institucional.

Flores (2017) se planteó como objetivo general: explicar cómo la implementación de la gestión educativa para el equipo directivo ayuda a la

optimización de la calidad escolar del centro educativo Mariano Suarez Veintimilla, en Ecuador, su estructura metódica está compuesta por un enfoque cuantitativo, método descriptivo, con una población de estudio conformado por 20 docentes que pertenece a dicha institución. Concluyéndose que la gestión institucional se ayuda a la optimización de calidad, se puede señalar que a mejor gestión institucional mejor sería la optimización de calidad escolar del centro educativo Mariano Suarez Veintimilla, por otro lado la incorporación y modernización de los instrumentos de gestión educativa en concordancia con los lineamientos de Ministerio de educación, es el cemento primordial para impulsar el cambio organizacional y la concretización del apoyo a la optimización de la calidad académica. En ese sentido el ministerio precisa la estructura por escalas: estratégicos, operacionales y de apoyo que logran reformar apropiadamente las acciones y roles institucionales con directores responsables y competentes en cada fase.

Como primera teoría tuvimos a Thompson (2018) quien indicó que la gestión está sustentado como aquellas acciones que se comienzan para sistematizar el esfuerzo de un conjunto de personas, vale decir, el camino por la cual se basan en conseguir los propósitos y fines con la colaboración de los sujetos y los objetos a través del desarrollo de algunos roles primordiales como es la planificación, estructuración, conducción y control.

La gestión es de suma importancia es su base global, la gerencia no solamente es conocimiento, sino también involucra la planificación y efectución de estrategias formados. En el panorama actual, los responsables de instituciones académicos para practicar sus acciones tienen que construir una planeación para alcanzar resultados propicios y oportunos (Tarzuan, 2019).

Choque (2005) indicó que la gestión en el régimen educativo nacional tiende a ser descentralizada, interactiva y dúctil. Se elabora en un cumplimiento a la independencia académica y de administración que ayude a la actividad académica. El estado a través del Minedu, es garante de conservar el fortalecimiento de este régimen. La comunidad se involucra frontalmente en la gestión institucional a través de las reuniones académicas que se constituyen también en la manera descentralizada. La gestión institucional es reconocida como la competencia de todo individuo para realizar una adecuada planeación estratégica, a través de los

medios institucionales que abarque el mismo, separando marcadamente las respuestas de estos últimos, a través de proyectos operativos anuales (Tapia, 2003).

Lepeley (2013) señaló que la gestión institucional autoriza la diversificación de toda la herramienta comunicativa con los participantes, que tiene por propósito, promover el dialogo de los integrantes de cada institución académica, reducir los focos de debates interior con el fin de evitar el vínculo entre los sujetos y contribuir en la realización de espacios de intervención, información, libres ideas así como impulsar los intereses colectivos (usuarios y el centro educativo) (Linares, 2016).

La gestión institucional en ciertas circunstancias es defectuosa debido que los funcionario no emplean un control apropiado en sus actividades pedagógicas, ya que no poseen compromisos durante las labores, lo cual al instante de ejecutarlos a la práctica se presencia la carencia de claridad en sus decisiones, atentando a la calidad académica (Paz, 2009).

Lovin (2007) acotó que la gestión institucional es considerado como la acción de operar todas las diligencias, recomendaciones y acciones a un grado académico y burócrata que sobrellevan a la calidad académica de forma eficaz, a través del liderazgo, estructuración y por medio de examen. Por otro lado, también la gestión logística, produce orden y manejo en el aspecto administrativo y educativo en cada grado académico y en cada integrante de la colectividad académica provocando la cultura del trabajo en concordancia a las tareas determinados.

Valdés (2014) sostuvo que la gestión institucional es aquella que consigue determinar las definiciones precisas para ejecutar las competencias de singular gestión. Asimismo, se encomienda a colaborar comprender las diferentes decisiones que se emplean en el interior de la institución educativa y que en infinidades de veces no son comprendidos por todos los que se encuentran involucrados en ella. Díaz (2008) manifestó que la gestión institucional es fundamental debido a sus fortalezas que desempeñan un rol estratégico a las penurias de la administración habitual. Al determinarse una analogía entre el tipo de gestión habitual y la institucional contemporánea, se deduce que el modelo tradicional ha instruido esta nueva vertiente, totalmente distinto al ambiente social,

donde en lo institucional los actores principales son los alumnos, profesores, familiares y autoridades.

La gestión institucional contemporánea direcciona a la formación del alumnado que se encuentra en constante aprendizaje, indagación y edifica su propia personalidad, se representa con su ambiente social y alcanza una óptica crítica del mundo, asunto opuesto con una óptica conformista. El profesor debe desempeñar los procedimientos de aprendizaje con paciencia y frenesí en base de la técnica activa, intercediendo a la aplicación de ejercer las labores en equipos producto que los programas curriculares se ajustan y dignifican mediante la variación en concordancia con el panorama imparcial del panorama (Ruiz, 2014).

Asimismo, la gestión institucional es la competencia de la institución para incorporar su proyecto estratégico, mediante los elementos institucionales que comprenda el mismo, desarticulando notablemente los resultados de estos mismos, en base los planes operativos cada año, en la cual resalta la importancia de los estratégico que se debe proyectar en las herramientas de la gestión (Aguilera, 2014).

Capilley y Carranza (2005) sostuvo que se considera importante ciertos instrumentos elementales en el desarrollo de la gestión institucional, para direccionar la dirección de las actividades de dirección en los centros académicos. Estas herramientas son el plan académico institucional, el plan curricular corporativo, el planteamiento de labores y las planificaciones de innovación. Estas herramientas deben concretizarse con la colaboración activa de las figuras representativas en la educación, en un procedimiento democrático de alternativas que impliquen la colaboración, deliberación, discernimiento y responsabilidad por direccionar al centro educativo hacia las metas, donde todo el alumnado sean considerado lo más valioso en este panorama.

La modernización del estado señala que las instituciones estatales en general deben de ser eficientes, inclusivas y modernas, pero todas estas recomendaciones no pueden aplicarse a nivel nacional si no existe una verdadera gestión institucional, es decir verdaderos gerentes y no solo gestores burocráticos que lleguen a cumplir el objetivo de la ley de Modernización del Estado, una de las

primeras tareas de una gestión institucional de calidad es elaborar un plan de gestión logístico con el objetivo de cumplir metas, y este servicio logística ayude a todos los implicados en el proceso de políticas públicas que determine la institución

Es la herramienta principal para la dirección de las actividades de los centros educativos con la finalidad de lograr las metas institucionales, direccionado por el aspecto. Cumple con una secuencia de características, entre ellas: establecer las metas para la optimización del centro educativo, complacer las expectativas académicas del alumnado y sus progenitores, deben ser realizados por los sujetos que participan en la educación (servidores de la estructura educativa) con la medición de ellos mismos (alumnados y padres de familia) y debe de formarse en factor determinante para el desempeño de la actividades académicas (Álvarez, 2008).

Alvarado (2004) señaló que la calidad en el ambiente de trabajo brota desde la aceptación de las facultades y habilidades que tiene un individuo en el centro donde se desarrolla, ubicándolo como un hombre que está capacitado idóneamente y que tenga capacidad para producir soluciones cuando un problema se muestre y atente con acabar el buen entrono que existe en el centro educativo. De este modo, es que el responsable de generar estos principios debe de entender que la calidad de vida en un entorno académico o estructura tiene que ser fundamental para lograr los fines determinados.

Beltrán (2007) aludió que los funcionarios académicos, profesores, administrativos, personal de limpieza, etc., deben de reagrupar con una planeación de sus acciones, para que sepan sus tareas y competencias dentro de un centro académico, y producto de ellos puedan desarrollarse de buena forma, así como podrán combatir panoramas adversas con el favor de estrategias que brinden soluciones que acto después logren realizar un flaschback para optimizar el desempeño de aquellas acciones. La optima permanente es invariable y toda el conjunto académico debe de estas involucrada en el procedimiento para lograr la calidad académica que se anhela en los servicios que se ofrecen.

La falta de comunicación y tolerancia hacia las opiniones externas en el grupo de un conjunto detallado basado a un solo propósito, es uno de los elementos

que reducen la calidad institucional. Para la existencia que conciba que esta instruido en una competencia que se asemeje a su perfil profesional, corresponderá tener consideración que el manejo de las actividades y el monitoreo, es necesario para cumplir su función (Díaz Barriga, 2010).

Ruiz (2014) sostuvo que respecto al proyecto curricular que se encuentra acaecido en la Ley General de Educación, específicamente en su art. 33º, que circunscribe que el MINEDU, es el ente encargado de bosquejar los proyectos curriculares a nivel nacional. En los sectores locales y regionales se masifican con el propósito de reconocer las peculiaridades de los alumnos y de su propio ambiente; en ese aspecto, cada centro educativo forma su propio proyecto curricular. En este sentido, incumbe a la institución, a través de una diligencia de labor con la colaboración de todo el pleno directivo, la creación de esta masificación que desprenderá desde la consulta a los docentes.

En el mismo cuerpo normativo en su art. 24, considera que la formación de la propuesta curricular de la institución educativa se construye a partir del currículo nacional y se direcciona a cumplir con los estándares educativos para la masificación regional y local, en efecto teniendo un aspecto oficial. Se efectúa a través de un procedimiento de masificación curricular dirigido por los funcionarios del centro educativo con la colaboración de toda la comunidad académica (Ruiz, 2014)

Por eso, el proyecto curricular institucional, se ha transformado, en la fundamental herramienta de gestión educativa que flexibiliza y regulariza todo el ejercicio pedagógico del centro educativo. Su estructura está compuesta por emplazamientos educativos, proyectos curriculares, alienaciones metódicas, de análisis cuantitativo y terapias personalizadas. Con el empleo de los proyectos curriculares masificados, se realizan los proyectos curriculares y las estructuras semestrales de forma didácticas, para cada sección. (Sánchez, 2011).

Reyes (2002) sostuvo que es una herramienta que emana del proyecto académico institucional, respetando a masificación efectuada en el proyecto académico, y se realiza teniendo validez en un año, con el fin de cumplir las metas estratégicas en plazos mínimos. Dela misma forma, se realiza mediante una

reunión de trabajo con la colaboración indispensable del grupo directivo, poseyendo como elementos rectores: metas y resultados que se anhela alcanzar en un periodo anual, objetivos, acciones, presupuestos y valoraciones. La apreciación del plan anual se tiende a realizar de temporal (cada tres meses) para visualizar los conflictos que se pueda acontecer para su observancia.

Gómez (2010) consideró que la innovación también se trata de realizar ciertos cambios. De este modo, los centros educativos deben impulsar a la realización de programas de innovación. Esta innovación académica tiene como finalidad de alcanzar un cambio en la práctica educativa que muchas veces se define por lo tradicional. Una innovación, de manera general, se plantea para responder a la necesidad de optimizar y sobrepasar los estándares académicos, anhelando lograr la igualdad como unos de los propósitos de la educación.

La innovación académica es la actividad académica que anhela efectuar una conversión en el régimen educativo y en el ejercicio académico rutinario, una innovación se plasma para brindar solución a la necesidad de optimizar la calidad e igualdad en la educación. Puede realizarse a diversas escalas, desde un estándar macro ordinal como son los cambios en la educación de una nación como el estándar micro que se realizan en un salón de estudio (Farra, 2001).

Montenegro (2003) sostuvo que un proyecto de innovación es una proposición de acciones de impulsos innovadores con el propósito de incentivar a cambios, optimización y evolución para alcanzar la calidad del servicio que ofrecen los centros educativos. Asimismo, todo proyecto de innovación debe realizarse con la aprobación de los profesores, vale decir, no tendrá que ejercer la imposición. Esto representa que el proyecto debe de ser emergente de la planeación y de debate y asentimiento por los profesores, debido que ellos son quienes ocuparan un espacio relevante en su planteamiento.

Sovero (2007) consideró que el estilo directivo es una clase de liderazgo adaptado por un líder que cumple un rol de informar a las personas que tienen a cargo respecto a los roles que deberán desempeñar y explicar la manera de realizarlo en el tiempo determinado dentro del centro educativo. Vale decir, se basa

de una clase en el que líder a parte que dirige a los encargados en virtud de su cargo que ostenta ayuda a impulsar los objetivos trazados por la institución.

El líder directivo beneficia y ayuda a construir un clima de soporte estructural a las diligencias académicas; impulsan propósitos frecuentes; agregan a los profesores en la elección de posiciones, planeación y permanen en constante observación de las labores académicas. Es evidente, que el desarrollo de un docente se ve transgredido por sinnúmero de factores, peor el que sobresalta es el liderazgo de los directores. La dirección fortalece cuestiones exitosas, debido a que los directores desempeñan un rol de líder acordando las actividades de las instituciones educativas, de modo que no se afecte las enseñanzas del alumnado, por eso es indispensable la presencia de ciertos líderes para alcanzar calidad y eficacia.

Vásquez (2007) sostuvo que el liderazgo directivo, abarca que los directores de los centros educativos para adecuarse a los retos y de la perplejidad, urgen promover el ánimo de iniciativa y de controversia, de la facultad de resolver conflictos y de la elección de posiciones, mediante un incremento independiente, en armonía constante con las labores diligenciales, bien como aptitudes para anunciar y ser creativo y en una situación de novedosas contextos mecánicos.

Es fundamental comprender toda acción educativa, tiene que ser susceptible a evaluación construyendo una monotonía para la actuación de las personas vinculados en el régimen educativo (Gómez, 2015). Una evaluación previa es concluyente para determinar la aptitud del proyecto, antes que se efectúe sin conocimiento alguno y que acarree logros completamente inciertos o de improviso. Por eso, asume que dicha evaluación previa abarcará: integridad, importancia, razonabilidad, adaptación, rumbo metódico y colaboración. Respecto a la evaluación posterior, considera que se debe percibir: eficiencia, vigor y flashback (Gonzales et al, 2018).

Bezaquer (2019) indicó que la evaluación de los actores de la educación como un procedimiento rutinario e indispensable, sin ninguna distinción, sea alumnados como docentes, para evaluar el servicio ofertado como el desempeño en el dictado de clases. De esta manera, es oportuno considerar que los cargos

directivos tienen que ser temporal y ser evaluados en virtud de sus presuntos logros, consiguiendo optimizar el servicio, y por otro plano cambiar los representantes de la dirección o de aquellos que asumen los cambios en los centros escolares.

Es evidente que en diversos centros escolares prevalecen departamentos directivos vitalicios, donde predominan una tendencia de liderazgo *laissez-faire* y tirano, y los logros no expresan lógicamente de un servicio académico que alcance complacer las expectativas de la sociedad y las necesidades de los alumnos.

Es aquella que se desenvuelve en el procedimiento de cambio de papel profesional mediante su adiestramiento, comprendiendo como una escala para la formación de situaciones que logren al profesor entender las incomodidades presentados en su ejercicio profesional, de forma que puede procesar respuestas genuinas las cuales puedan asumir responsabilidades distintos. (Álvarez, 2008).

Carbonell (2002) indicó que capacitarse se refiere a encontrarse en un estado de preparación para combatir nuevos problemas, nuevas situaciones y circunstancias, en esta época, los sujetos tienen que sumar a su currículo, nuevos estudios que acrediten su constante capacitación y se encuentre a la vanguardia de los requerimientos de sus centros laborales y se conserven actualizados de conocimientos en todos los aspectos. De esta manera los profesores de los centros escolares no pueden ser ajenos de una dinámica que se desenvuelven en el presente.

La actualización de información y la constante capacitación debe estar dirigida a todo el personal que se desenvuelve dentro del centro educativo desde el portero, hasta los mismos directores para lograr las complacencias de los usuarios brindando un servicio de calidad. Es un mecanismo fundamental para hacia las excelencia, para esto, se necesita un mayor incremento en el presupuesto para la capacitación (Coutler, 2018)

Choque (2005) precisó que la capacitación del personal del centro educativo, se debe de comprender como el adiestramiento constante. (Sánchez, 2018). De esta manera, se puede concordar con su propuesta de que los profesores deben encontrarse la ocasión de modernizar en plazos anuales; en régimen educativos

extranjeros coinciden en proporcionar un proyecto anual de preparación e instrucción para que los profesores tengan mejores habilidades para enseñar.

La logística tiene como finalidad las complacencias de una demanda en las óptimas situaciones de servicios, importe y aptitud. Se encomienda de la administración y control de los mecanismos indispensables para lograr objetivos afines (entorno, transportes, servicios, etc.) e impulsan todas sus fases tanto, los recursos humanos como los medios económicos que seas propicio para dicho fin

Rojas (2019) fundamentó que la logística es sumamente fundamental su práctica debida que consiste en optimizar la etapa de mercado, el servicio ofrecido a los usuarios y conservar la movilidad a precio cómodo. Teniendo como acciones: incremento en la calidad de servicio, la eficacia en el servicio ofrecido, conseguir estándares superiores a la competencia, el proceso de repartición del servicio logrando deshacerse de los inventarios.

Roux (2008) señaló que los servicios de logísticas son considerados como aquellas acciones que al ponerlo al servicio de terceros, logran ser realizadas por proveedores externos dedicados en la logística, siendo también efectuadas por los mismos encargados de la administración de la institución que se quiere ejecutar. En sus inicios la logística simplemente era basarse en el precio del servicio, a lo que en el panorama actual es una serie de procedimiento que pasa por etapas.

La tarea elemental de la logística institucional es instalar los servicios apropiados en un estándar de alta calidad, en un instante apropiado y en las situaciones anheladas, favoreciendo en un máximo potencial a los ingresos de las instituciones. Avalar la calidad del servicio, vale decir la adecuación con los presupuestos de los usuarios, impulsando la competitividad de la institución y realizarse en costo mínimo (Escudero, 2019).

El servicio logístico es el grupo de actividades logísticas que se tienen que realizar con el propósito de ofertar un servicio al usuario en un tiempo y espacio establecido. Cuando se efectúa de manera eficaz, este servicio a los usuarios con una logística apropiada involucraría la complacencia de dichos usuarios, lo que fortificará la imagen de la institución y fomentará próximas adquisiciones de

herramientas con el propósito de consolidar la fidelidad del usuarios (Aguilera, 2014).

Thompson (2018) acotó que el servicio y la logística juegan un rol importante, más que su vínculo íntimo existente, teniendo como una definición, a aquellas actividades que logran que el servicio sea realizado al usuario en un tiempo y espacio establecido en las condiciones que sea requerido cumpliendo la satisfacción de la colectividad.

El servicio logístico, tiene que cumplir con el servicio que ha ofertado y por la cual los usuarios han conseguido adquirirlo, en las condiciones adecuadas, necesariamente el ambiente, el tiempo y la calidad de este servicio. Ante ello, el servicio al cliente y la logística es un ámbito tan significativo como el mismo servicio debido que es el que se encarga a través de sus fases para la práctica de dicho servicio de forma idónea y complaciente (Uribe, 2000,).

El servicio logístico cuenta con unas fases; en primer lugar, el aprovisionamiento y administración de inventarios, en esta etapa la institución trata de lograr inculcar servicios de calidad y contar con stock para el dictado de clases para lograr la complacencia de los requerimientos que se efectúen por los usuarios la matricularse. Vale decir, constante que avala cumplir con las demandas presentadas por los usuarios, involucrando que, además de efectuar el suministro del stock, se puede administrar oportunamente, lo que significa que la institución cuente con un rol de las aulas, producto (Libros, uniforme, otros útiles) a disposición de los usuarios (Mora, 2019).

Mora (2019) consideró que en el acopio, después que se efectuó el suministro y la administración de inventarios, se genera a acumular el stock que se tiene hasta que se tenga mayor requerimiento del mismo servicio o bien. Asimismo, en la tercera fase de la ejecución de compras, en la cual se ha realizado y cumplido con los requerimientos por parte de los usuarios, lo que genera el procedimiento de transporte que se basará en el traslado y entrega, desde los depósitos o la misma institución, el bien o servicio que el usuario ha adquirido.

Es por eso que en la fase del transporte, percibe todo el servicio al usuario y logístico, cuando egresa el bien o servicio de los depósitos o de la misma institución

hasta que sea repartida o impartida. En esta etapa es trascendental que el bien y servicio este enfocado en cada instante y que, también, se pueda determinar de manera secuencial la línea del mismo instante en que egresa del depósito o de la institución hasta que sea recibido por el usuario (Ortiz, 2003).

Rojas (2019) acotó que la admisión y el servicio posventa, esta fase final el bien o servicio es entregado o realizado a favor del usuario y se asume que se concluye con el procedimiento logístico. No obstante, debemos considerar que, después de concesión propicio del bien o servicio, el usuario tendrá el derecho de devolver o cambiar y retirarse el bien o servicio.

III. METODOLOGÍA

En ese capítulo se presentará el tipo de investigación, el diseño y el enfoque, para luego realizar la matriz categórica, definiendo el escenario de estudio y los participantes que serán entrevistados mediante herramienta elaborada, se tendrá en cuenta el rigor científico como el aspecto ético.

3.1. Tipo y diseño

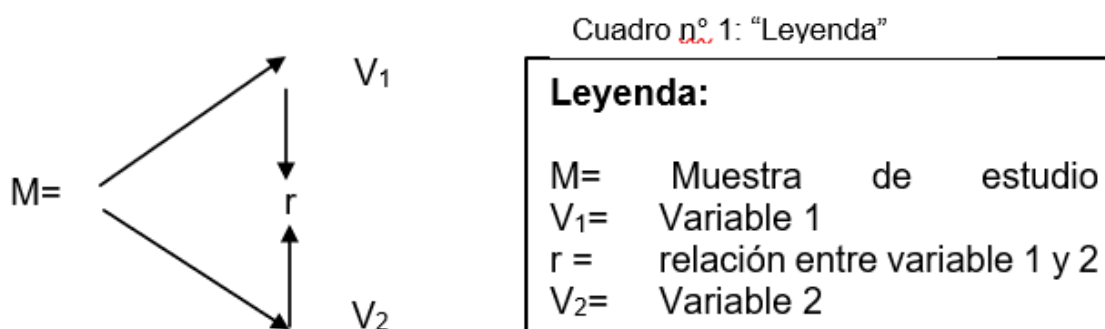
Tipo de investigación

Es básica por qué generalmente el objetivo, no es de una aplicación en el acto, más bien, es una investigación pura, y esta direccionado al aporte académico de manera teórica en virtud a teorías encontradas (Quezada, citado en Palomino, 2019).

Diseño de investigación

El presente proyecto es de diseño no experimental debido a que no hay manipulación en ninguna de las variables estudiadas, de corte transversal correlacional ya que se han recolectado los datos en un solo momento. (Hernández, et al.2014)

Representación del diseño de investigación



Cuadro n.º 1: "Leyenda"

Leyenda:

M=	Muestra de estudio
V ₁ =	Variable 1
r =	relación entre variable 1 y 2
V ₂ =	Variable 2

Fuente: Elaboración propia

Enfoque de investigación (cuantitativo)

El enfoque fue cuantitativo, ya que los resultados obtenidos en la tesis se

presentaran, mediante las estadísticas descriptivas (Hernández y Morales, 2017)

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Institucional

Definición conceptual

“Este último es el campo de la gestión. En cualquiera de las instancias o niveles en que se ejerza, la gestión que nos interesa es aquella que garantiza decisiones eficaces (es decir que se cumplan) para el mejoramiento de la educación. Es decir, un estilo de gestión que pueda mostrar resultados; un estilo de gestión que conduzca a la institución hacia los objetivos prefijados”. (Llamo, 2018, p.63)

Variable 2: Servicio logístico

Definición conceptual

Davis-Sramek et al. (2009) Definió la calidad de servicio Logístico “como un fuerte incentivo a través de que tan buenos sean al brindar su servicio para que puedan ganar la lealtad y satisfacción de los clientes, es por ello que el autor indica que dicho incentivo se divide en dos dimensiones que engloba la operatividad y la buena relación que se debe establecer para brindar un servicio Logístico de calidad”.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Poblacion esta conformada por los trabajadores de la UGEL 01 perteneciente Villa el Salvador La población es definida como un conjunto de seres que comparten las mismas ideas y características, por otro lado, también señaló que la población un conjunto de personas o cosa con las mismas características (Hernandez et al., 2014).

Es importante contar con los informantes o elementos de información, a los que se denominan “población” (N), siendo el conjunto de todos los individuos (personas,objetos, documentos, empresas, etc.) a investigar, los cuales se

encuentran en el espacio y varían con el transcurso el tiempo (Hernandez y Morales, 2018)

Por lo expuesto líneas anteriores respecto a la población, se tendrá en la presente investigación que la población estará determinada por: los directores de la UGEL 01 S.J.M

Muestreo

El muestreo por conveniencia, serán los 83 directivos. De los centros educativos de Villa el Salvador

Otzen y Monterola (2017) se puede definir, muestreo como la elección de la muestra, es decir la forma o el método como se podría elegir la representación de la población, podría ser de modo objetivo o de manera subjetiva

El muestreo por conveniencia es utilizado en investigaciones de intencionales, mediante métodos no aleatorios o al azar es dirigido a la muestra que nos interesa encuestar, que sepa o esté relacionado con el problema en mención

Criterios de Inclusión: 83 instituciones educativas públicas ubicadas en el distrito de Villa el Salvador.

Todos los directivos del distrito de Villa El Salvador.

Todos los directivos que tengan como mínimo 1 director en el cargo.

Criterios de Exclusion: Todos los directivos que no pertenezcan al distrito de Villa El Salvador. Todos los directivos que no tengan como mínimo 1 director en el cargo. Todos los trabajadores de las instituciones educativas públicas ubicadas en el distrito de Villa el Salvador, que no realicen trabajos de directivos.

Muestra

Muchas veces es imposible tener contacto y observar a toda la población, por lo que suele trabajarse solo con una parte o "muestra". El proceso de selección de esta porción del objeto de estudio se conoce como muestreo (Vara, 2010, p. 221). "La muestra (n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados mediante métodos racionales. Ésta siempre parte de la población: si se cuenta con

varias poblaciones a estudiar, entonces se tendrán varias muestras (...)" (Vara, 2010, p. 221).

Para la siguiente investigación se tuvo como muestra 83 directores de centros educativos públicas ubicadas en el distrito de Villa el Salvador.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica la encuesta

Según Hernández y Morales (2018), que para las investigaciones cuantitativas, que es una investigación con un estilo objetivo. Prima la manera de cómo se llevara a cabo la recolección de datos, en primer lugar la técnica por excelencia para las investigaciones de este método serán las encuestas

El instrumento el cuestionario

Troncoso y Amaya (2017) manifestaron el instrumento de recolección de datos, en investigaciones cuantitativas es el cuestionario, está diseñado para que el entrevistador lo utilice con naturalidad ya que lo aplicara de manera objetiva y anónima, un cumulo de preguntas predeterminadas de respuesta cerradas

Tabla 1

Ficha técnica del cuestionario para medir la variable 1

Nombre	: Instrumento para medir la variable 1 Gestión Institucional
Autor	: García Ochoa, Luz María adaptado de Llamo Julca Joel
Año	: 2018
Objetivo	: Determinar cómo se relaciona la Gestión Institucional y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021.
Dirigido a	: Docentes
Contenido	: Conformado por 30 ítems
Administración:	Individual para adultos
Tiempo:	Indeterminado
Calificación:	Tipo Likert, 1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) A veces 4) Casi siempre, 5) Siempre, tres dimensiones, y cada dimensión con 4 indicadores
La confiabilidad:	Se utilizó el Alpha de cronbach, y la confiabilidad del instrumento fue de 80%, según la tabla es altamente confiable

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario para medir la variable 2 servicio logístico

Nombre:	Instrumento para medir la variable 2 servicio logístico
Autor	: García Ochoa, Luz María
Adaptado de	Davis-Sramek et al. (2009) y adaptado por Angie Mirelly Iman Cubas
Año	: 2019
Objetivo	: Determinar cómo se relaciona la Gestión Institucional y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021.
Dirigido a	: Personal de labor
Contenido	: Conformado por 14 ítems
Administración:	Individual para adultos
Tiempo:	9 minutos

Calificación: Tipo Likert, 1) Altamente insatisfecho, 2) Insatisfecho, 3) Neutral 4) Satisfecho, 5) Altamente satisfecho, 2 dimensiones, y cada dimensión con 4 indicadores

La confiabilidad: Se utilizó el Alpha de cronbach, y la confiabilidad del instrumento fue de 85%, para la dimensión servicio logístico operacional y 88%, para la dimensión servicio logístico relacional según la tabla es altamente confiable

Tabla 3

Tabla de validadores

Experto	Especialidad	Dictamen
Dra. Juanita Ccorimanya Malca	Temática	Aplicable
Dra. Ana María Enriquez Chauca	Temática	Aplicable
Dr. Guerra Torres, Dwithg Ronnie	Metodólogo	Aplicable

Confiabilidad

Tabla 4

Escala: V1 Gestión Institucional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.863	30

Nota: Base de datos SPSS.

La prueba piloto se aplicó a 20 encuestados y el grado de confiabilidad es muy alto, según la tabla de valores, ya que la prueba de fiabilidad fue de ,863

Tabla 5

Escala: V2 Servicio Logístico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.734	14

Nota: Base de datos SPSS.

La prueba piloto se aplicó a 20 encuestados y el grado de confiabilidad es alta, según la tabla de valores, ya que la prueba de fiabilidad fue de ,734

3.5. Procedimientos

Se solicitará la autorización a la UGEL01 S.J.M mediante una carta de presentación, P.419 – 2021 EPG – UCV LE, el cual se coordinará con el director de la escuela de posgrado. Como la investigación es de enfoque cuantitativo, se trabajará con encuestas, por el problema pandémico, estas encuestas se enviarán mediante correo electrónico a 83 directivos de los centros educativos de Villa el Salvador

3.6. Método de Análisis de Datos

El método de análisis de datos en primer lugar, aplicamos encuestas a la muestra, obtuvimos respuestas, mediante el WATH APP, mediante el google forms, donde cumplimos satisfactoriamente el objetivo, luego adaptamos un Excel, con la finalidad de sumas las puntuaciones, para luego calcular el Rango mediante la diferencia entre el valor máximo y el valor mínimo, para obtener el rango, se adaptó al sistema SPSS, para primero realizar las estadísticas descriptivas ,con sus respectivas tablas cruzadas, para luego aplicar la prueba de contrastación de hipótesis mediante la prueba de Spearman, por tener variables cualitativas (Hernández et al. 2014).

Para poder realizar el piloto, se utilizará el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach, luego se realizará la estadística descriptiva, seguidamente se aplicará la prueba de normalidad, Shphiro Wilk, o Kolmogorov Smirnov, dependiendo del resultado si es paramétrico, contrastare la hipótesis con R de Pearson y si es no paramétrica con R de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación es auténtica ya que es fruto de mi esfuerzo, realice todos los lineamientos que la universidad Cesar Vallejo y la escuela de post grado solicitó, como el cumplimiento de los formatos, la manera de citar, y se respetó íntegramente

la normativa de la escuela, la autenticidad se ve reflejada, con la aplicación del programa Turnitin, plasmado en los anexos que tiene en esta investigación.

Se citó a todos los referentes que sirvió como base teórica de esta investigación, los principios básicos de la ética como son la buena fe, la beneficencia y la no maleficencia, la ética está impregnada en toda la tesis. Las buenas acciones están direccionadas a las cuestiones éticas.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

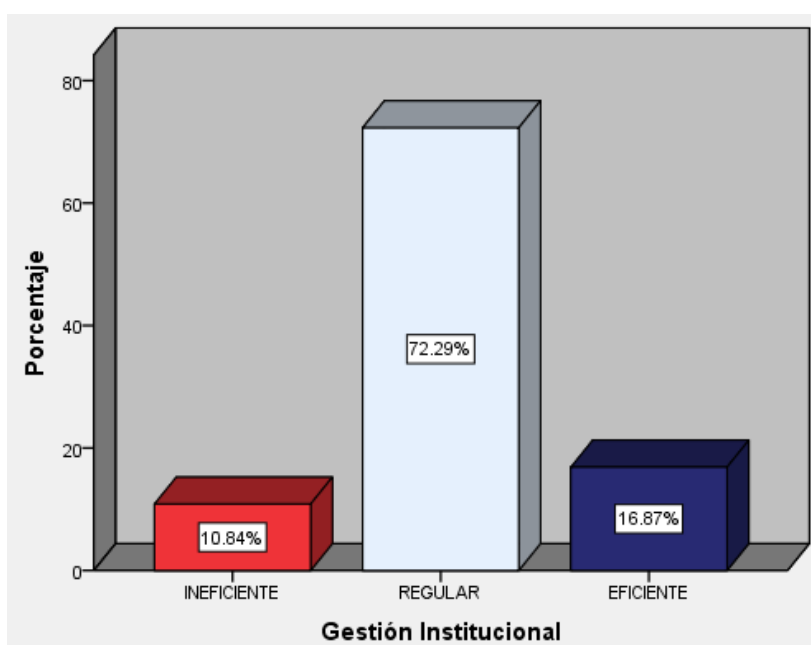
Frecuencia de la variable de Gestión Institucional

		Gestión Institucional			
				Porcentaje	
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	9	10.8%	10.8%	10.8%
	REGULAR	60	72.3%	72.3%	83.1%
	EFICIENTE	14	16.9%	16.9%	100.0%
	Total	83	100.0%	100.0%	

Fuente SPSS 24

Figura 1

Distribución porcentual de la variable Gestión Institucional



De la tabla 5 y figura 1, se observa que: el 10,84% manifestaron que la gestión institucional es ineficiente; el 72,29% señalaron que la gestión institucional está en un nivel regular y finalmente, el 16,87% establecieron que la gestión institucional está en un nivel eficiente.

Tabla 6

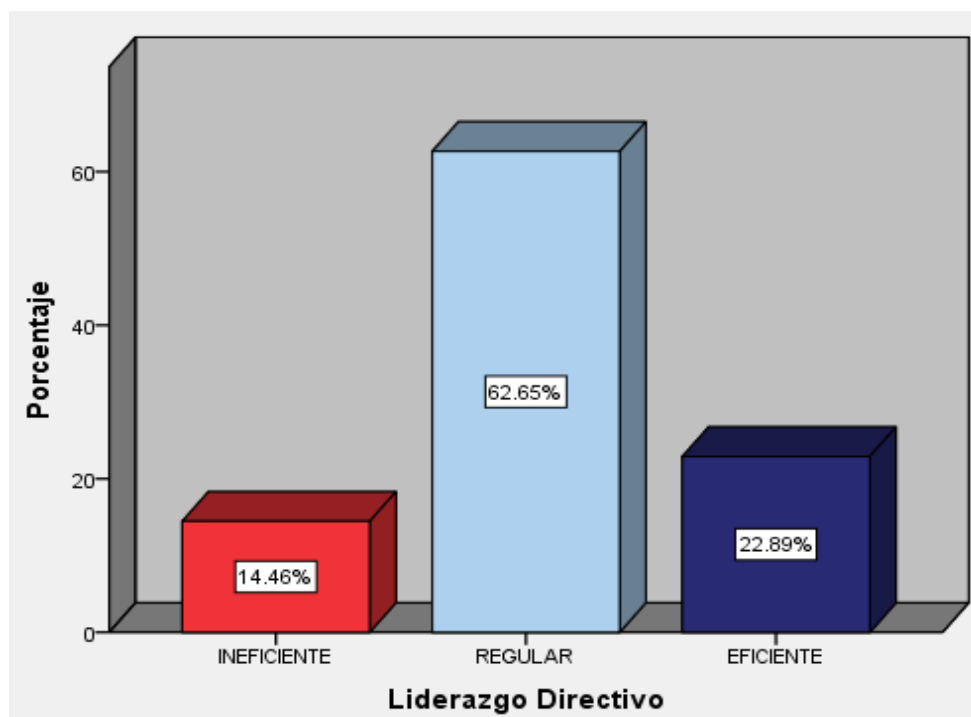
Frecuencia de la dimensión Liderazgo Directivo

		Liderazgo Directivo			
				Porcentaje	
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	12	14.5%	14.5%	14.5%
	REGULAR	52	62.7%	62.7%	77.1%
	EFICIENTE	19	22.9%	22.9%	100.0%
	Total	83	100.0%	100.0%	

Fuente SPSS 24

Figura 2

Distribución porcentual de la dimensión Liderazgo directivo



De la tabla 6 y de la figura 2, se observa que: el 14,46% manifestaron que el liderazgo directivo está en un nivel ineficiente; el 62,65% señalaron que la liderazgo directivo está en un nivel regular y finalmente, el 22,89% establecieron que la liderazgo directivo está en un nivel eficiente

Tabla 7

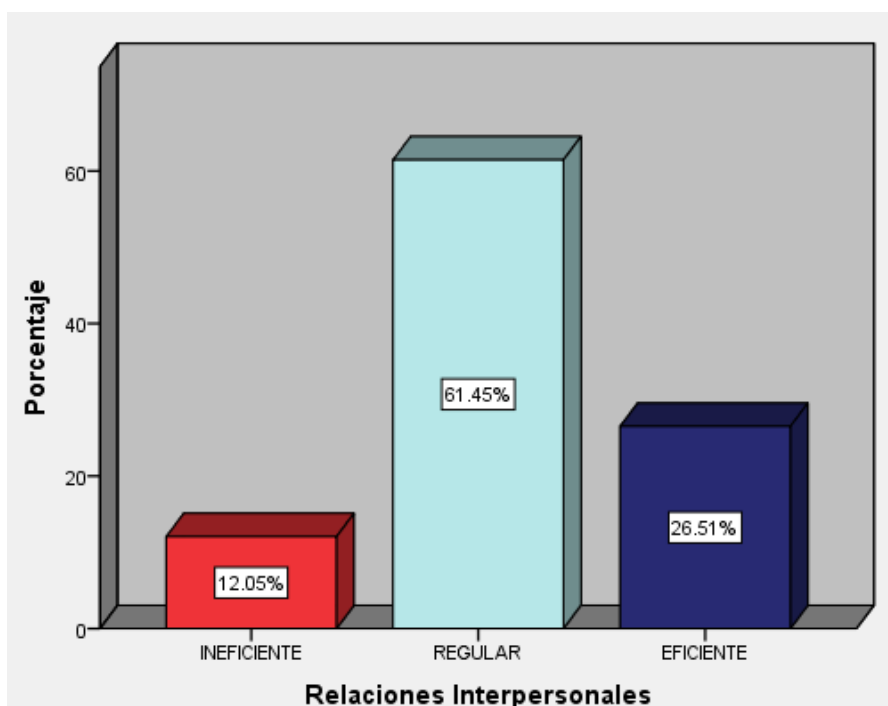
Frecuencia de la dimensión Relaciones Interpersonales

		Relaciones Interpersonales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	10	12.0%	12.0%	12.0%
	REGULAR	51	61.4%	61.4%	73.5%
	EFICIENTE	22	26.5%	26.5%	100.0%
	Total	83	100.0%	100.0%	

Fuente SPSS 24

Figura 3

Distribución porcentual de la dimensión Relaciones Interpersonales



De la tabla 7 y de la figura 3, se observa que: el 12,05% manifestaron que las relaciones interpersonales se encuentran en un nivel ineficiente; el 61,45% señalaron que las relaciones interpersonales están en un nivel regular y finalmente, el 26,51% establecieron que las relaciones interpersonales están en un nivel eficiente.

Tabla 8

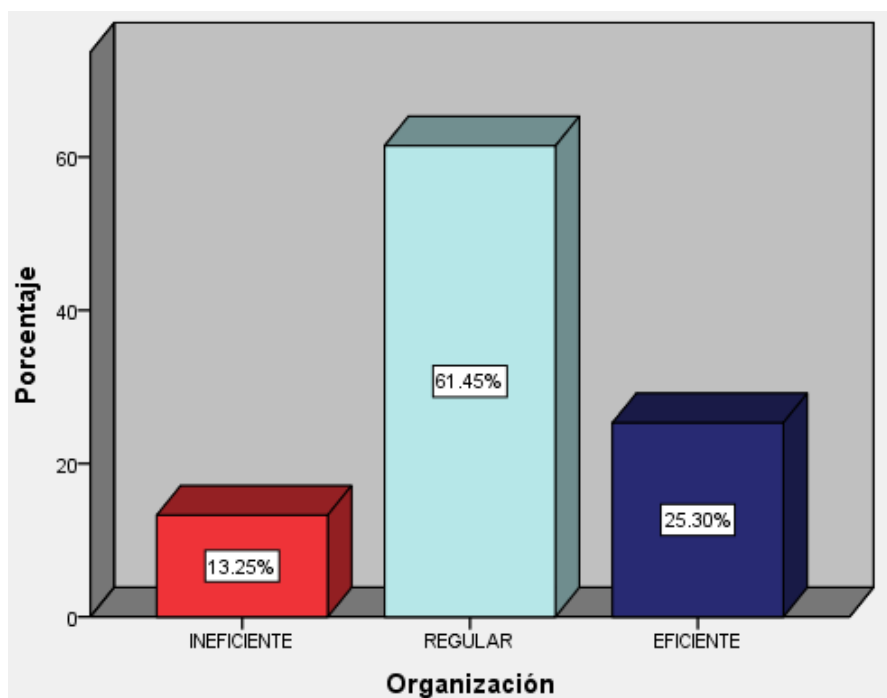
Frecuencia de la Dimensión Organización

		Organización			
		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	11	13.3%	13.3%	13.3%
	REGULAR	51	61.4%	61.4%	74.7%
	EFICIENTE	21	25.3%	25.3%	100.0%
	Total	83	100.0%	100.0%	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 4

Distribución porcentual de la dimensión Organización



De la tabla 8 y de la figura 4, se observa que: el 13,25% manifestaron que la organización está en un nivel ineficiente; el 61,45% señalaron que la organización está en un nivel regular y finalmente, el 25,30% establecieron que la organización está en un nivel eficiente.

Tabla 9

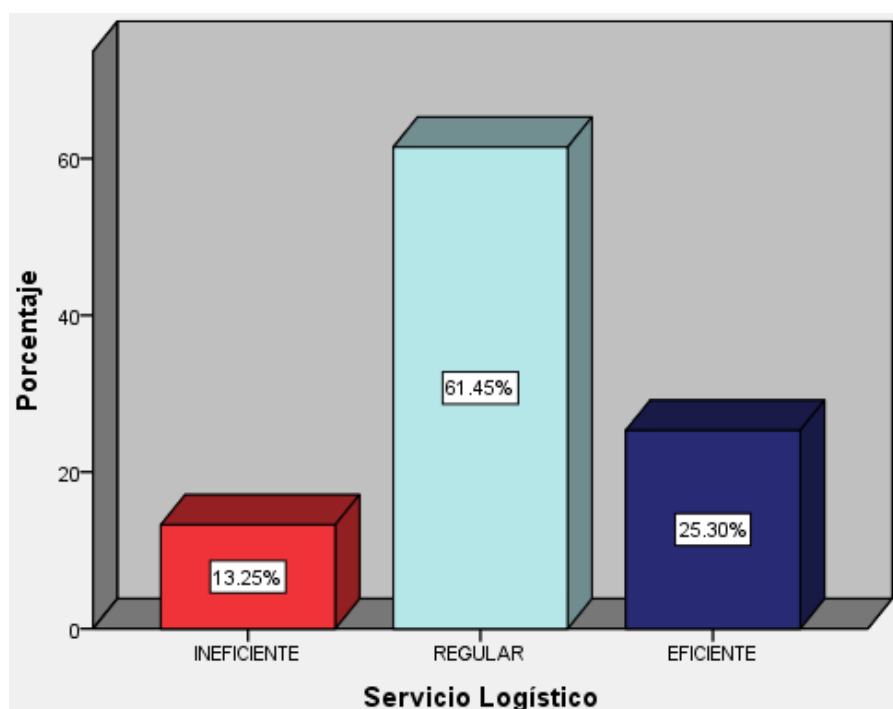
Frecuencia de la variable de Servicio Logístico

Servicio Logístico					
		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	11	13.3%	13.3%	13.3%
	REGULAR	51	61.4%	61.4%	74.7%
	EFICIENTE	21	25.3%	25.3%	100.0%
	Total	83	100.0%	100.0%	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 5

Distribución porcentual de la variable de Servicio Logístico



De la tabla 9 y de la figura 5, se observa que: el 13,25% manifestaron que el servicio logístico es ineficiente; el 61,45% señalaron que el Servicio Logístico está en un nivel regular y finalmente, el 25,30% establecieron que el Servicio Logístico está en un nivel eficiente.

Tabla 10

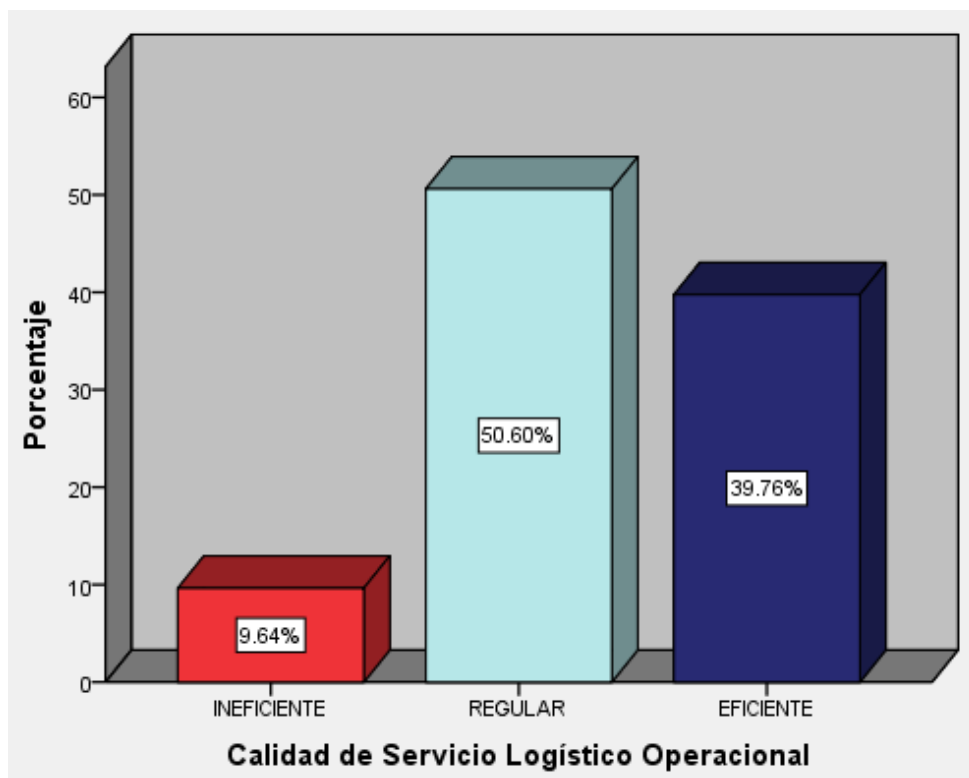
Frecuencia de la dimensión Calidad de Servicio Logístico Operacional

Calidad de Servicio Logístico Operacional					
		Porcentaje			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	8	9.6%	9.6%	9.6%
	REGULAR	42	50.6%	50.6%	60.2%
	EFICIENTE	33	39.8%	39.8%	100.0%
	Total	83	100.0%	100.0%	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 6

Distribución porcentual de la dimensión Calidad de Servicio Logístico Operacional



De la tabla 10 y de la figura 6, se observa que: el 9.64% manifiesta que la calidad de servicio logístico operacional es ineficiente; el 50,60% señalaron que la calidad de servicio logístico operacional está en un nivel regular y finalmente, el 39,76% establecieron que la calidad de servicio logístico operacional está en un nivel eficiente.

Tabla 11

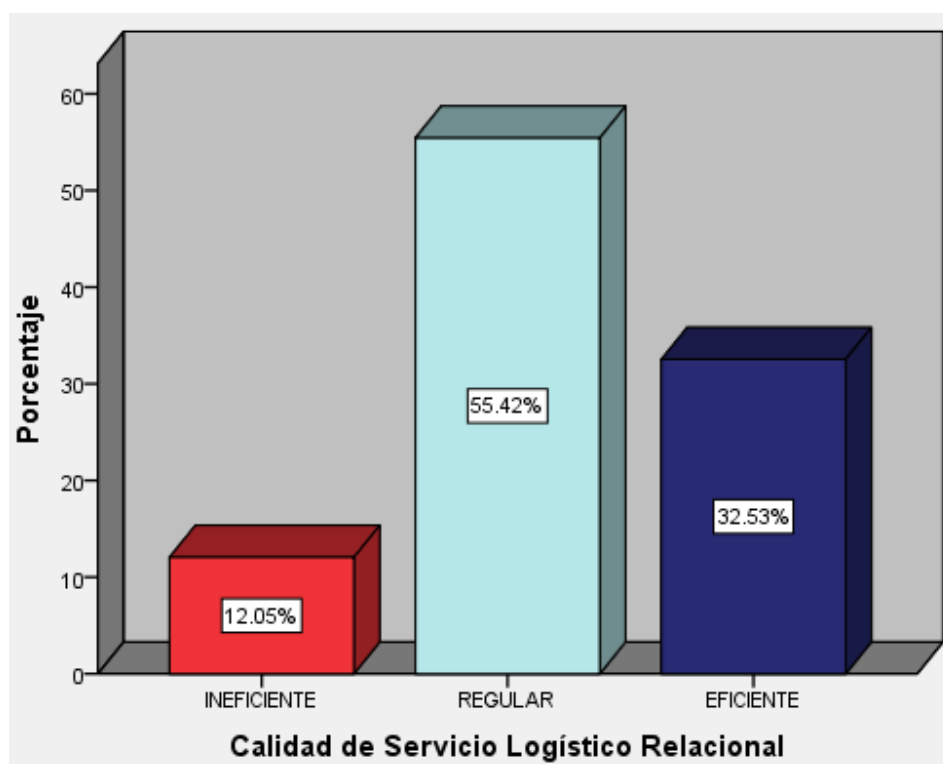
Frecuencia de la dimensión Calidad de Servicio Logístico Relacional

Calidad de Servicio Logístico Relacional					
		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	10	12.0%	12.0%	12.0%
	REGULAR	46	55.4%	55.4%	67.5%
	EFICIENTE	27	32.5%	32.5%	100.0%
	Total	83	100.0%	100.0%	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 7

Distribución porcentual de la dimensión Calidad de Servicio Logístico Relacional



De la tabla 11 y de la figura 7, se observa que: el 12,05% manifiesta que calidad de servicio logístico relacional es ineficiente; el 52,42% señalaron que la calidad de servicio logístico relacional está en un nivel regular y finalmente, el 32,53% establecieron que la calidad de servicio logístico relacional está en un nivel eficiente.

4.2. Tablas Cruzadas

Tabla 12

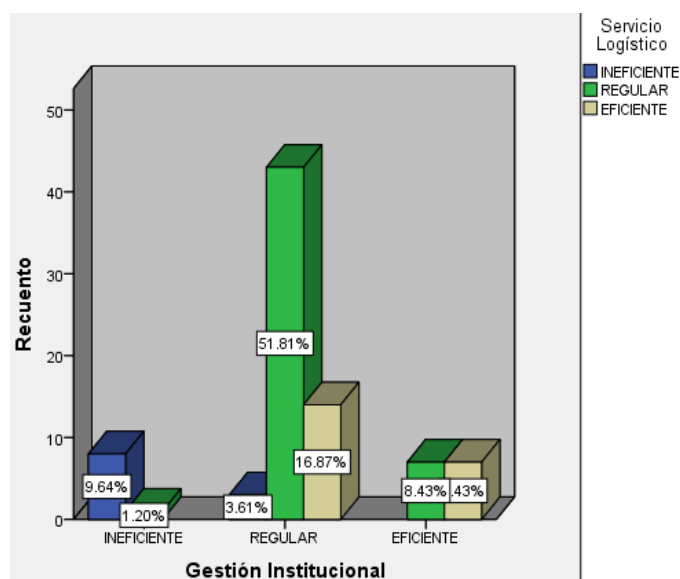
Tablas Cruzadas entre la Gestión Institucional y Servicio Logístico

			Servicio Logístico			Total
			INEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
Gestión Institucional	INEFICIENTE	Recuento	8	1	0	9
		% del total	9.6%	1.2%	0.0%	10.8%
	REGULAR	Recuento	3	43	14	60
		% del total	3.6%	51.8%	16.9%	72.3%
	EFICIENTE	Recuento	0	7	7	14
		% del total	0.0%	8.4%	8.4%	16.9%
Total	Recuento	11	51	21	83	
	% del total	13.3%	61.4%	25.3%	100.0%	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 8

Graficos de barra entre la Gestión Institucional y Servicio Logístico



Del 10.8% (9) de encuestados indicaron que la gestión institucional, tiene un nivel ineficiente; 1.2% manifestaron que tienen un nivel regular y 9.6% (8) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente.

Del 72,3% (60) de encuestados señalaron que la gestión institucional tiene un nivel regular; 16,9% (14) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, 51,8%(43) manifestaron que tienen un nivel regular y 3.6% (3) señalaron que tiene un servicio logístico ineficiente.

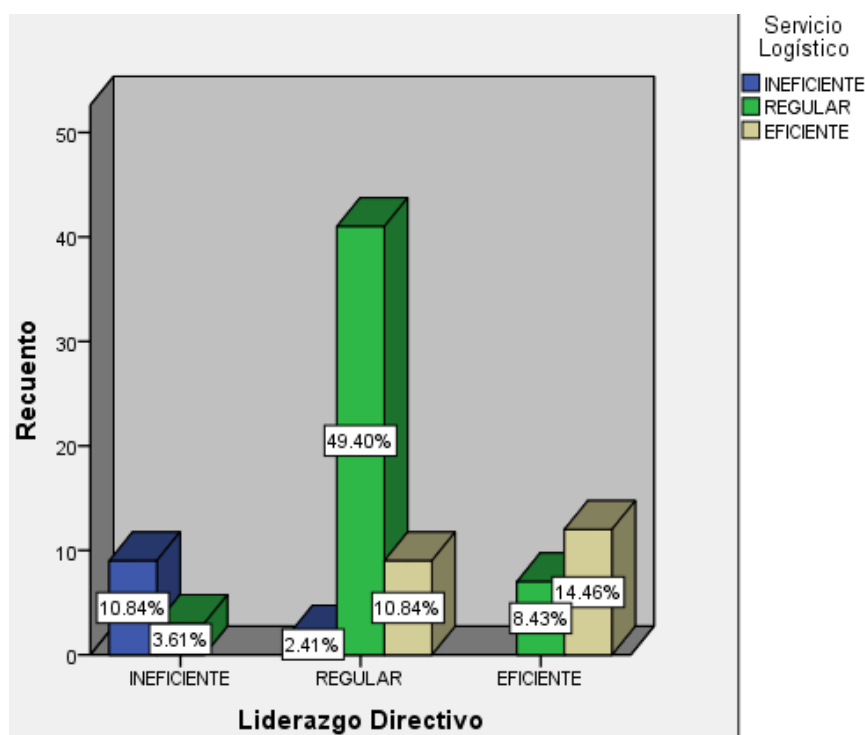
Del 16,9% (14) de encuestados manifestaron que la gestión institucional tiene un nivel eficiente; 8,4% (7) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, y 8,4%(7) manifestaron que tienen un nivel regular.

Tabla 13
Tablas Cruzadas entre el Liderazgo Directivo y Servicio Logístico

			Servicio Logístico			Total
			INEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
Liderazgo Directivo	INEFICIENTE	Recuento	9	3	0	12
		% del total	10.8%	3.6%	0.0%	14.5%
	REGULAR	Recuento	2	41	9	52
		% del total	2.4%	49.4%	10.8%	62.7%
	EFICIENTE	Recuento	0	7	12	19
		% del total	0.0%	8.4%	14.5%	22.9%
Total		Recuento	11	51	21	83
		% del total	13.3%	61.4%	25.3%	100.0%

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 9
Graficos de barra entre Liderazgo Pedagógico y Servicio Logístico



Del 14.5% (12) de encuestados manifestaron que el liderazgo directivo, tiene un nivel ineficiente; 3.6% (3) manifestaron que tienen un nivel regular y 10.8%(9) señalaron que tiene un servicio logístico ineficiente.

Del 62,7% (52) de encuestados señalaron que el liderazgo directivo tiene un nivel regular; 10.8%(9) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, 49.4%(41) manifestaron que tienen un nivel regular y 2,4%(2) señalaron que tiene un servicio logístico ineficiente.

Del 22.9%(19) de encuestados indicaron que el liderazgo directivo tiene un nivel eficiente; 14.5% (12) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, y 8.4% (7) manifestaron que tienen un nivel regular.

Tabla 14

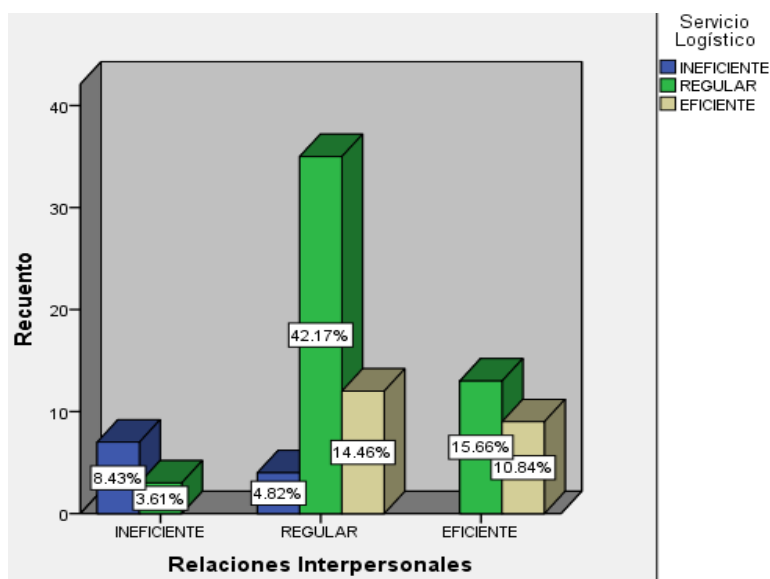
Tablas Cruzadas entre Relaciones Interpersonales y Servicio Logístico

		Servicio Logístico				
Relaciones Interpersonales			INEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	Total
	INEFICIENTE	Recuento	7	3	0	10
		% del total	8.4%	3.6%	0.0%	12.0%
	REGULAR	Recuento	4	35	12	51
		% del total	4.8%	42.2%	14.5%	61.4%
	EFICIENTE	Recuento	0	13	9	22
		% del total	0.0%	15.7%	10.8%	26.5%
Total	Recuento	11	51	21	83	
	% del total	13.3%	61.4%	25.3%	100.0%	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 10

Graficos de barra entre relaciones interpersonales y Servicio Logístico



Del 12% (10) de encuestados señalaron que las relaciones interpersonales, tienen un nivel ineficiente; 3.6%(3) manifestaron que tienen un nivel regular y 8.4%(7) señalaron que tiene un servicio logístico ineficiente.

Del 61.4% (51) de encuestados señalaron que el liderazgo directivo tiene un nivel regular; 14.5% (12) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, 42.2%(35) manifestaron que tienen un nivel regular y 4.8% (4) señalaron que tiene un servicio logístico ineficiente.

Del 26.5% (22) de encuestados manifestaron que el liderazgo directivo tiene un nivel eficiente; 10.8% (9) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, y 15.7% (13) manifestaron que tienen un nivel regular.

Tabla 15

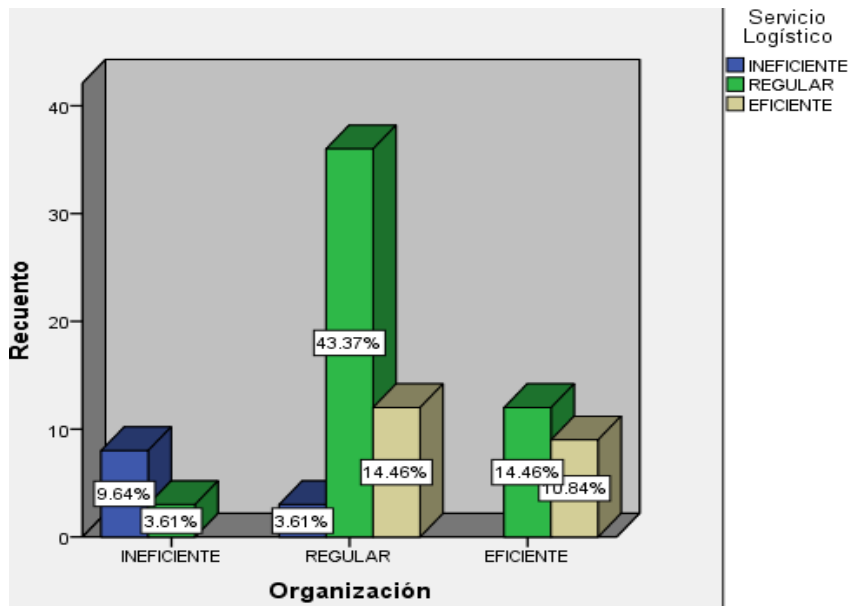
Tablas Cruzadas entre la Organización y el Servicio Logístico

			Servicio Logístico			Total
			INEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
Organización	INEFICIENTE	Recuento	8	3	0	11
		% del total	9.6%	3.6%	0.0%	13.3%
	REGULAR	Recuento	3	36	12	51
		% del total	3.6%	43.4%	14.5%	61.4%
	EFICIENTE	Recuento	0	12	9	21
		% del total	0.0%	14.5%	10.8%	25.3%
Total		Recuento	11	51	21	83
		% del total	13.3%	61.4%	25.3%	100.0%

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 11

Graficos de barra entre organización y Servicio Logístico



Del 13.3% (11) de encuestados señalaron que la organización, tienen un nivel ineficiente; 3.6% (3) manifestaron que tienen un nivel regular y 9.6% (8) señalaron que tiene un servicio logístico ineficiente.

Del 61.4% (51) de encuestados indicaron que la organización tiene un nivel regular; 14.5% (12) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, 43.4% (36) manifestaron que tienen un nivel regular y 3.6% (3) señalaron que tiene un servicio logístico ineficiente.

Del 25.3% (21) de encuestados que señalaron que la organización tiene un nivel eficiente; 10.8% (9) señalaron que tiene un servicio logístico eficiente, y 14.5% (12) manifestaron que tienen un nivel regular.

Prueba de hipótesis

Tabla 16

Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Institucional	.377	83	.000	.701	83	.000
Liderazgo Directivo	.326	83	.000	.768	83	.000
Relaciones Interpersonales	.329	83	.000	.765	83	.000
Organización	.325	83	.000	.769	83	.000

Servicio Logístico	.325	83	.000	.769	83	.000
Calidad de Servicio Logístico Operacional	.284	83	.000	.768	83	.000
Calidad de Servicio Logístico Relacional	.300	83	.000	.778	83	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Base de datos SPSS.

Como el grado de significancia o P valor, de las variables 1 y 2 y sus respectivas dimensiones es menos a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que la muestra no proviene de una distribución normal, por lo tanto, para realidad la prueba de hipótesis se utilizará una técnica no paramétrica. (Spearman)

Contrastación de la hipótesis general

H₀ No existe relación entre la Gestión Institucional y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

H₁ Existe relación entre la Gestión Institucional y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

Tabla 17

Correlación entre Gestión Institucional y Servicio Logístico

Correlaciones			Gestión Institucional	Servicio Logístico
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1.000	.520**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	83	83
	Servicio Logístico	Coefficiente de correlación	.520**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos SPSS.

Se evidencia una relación directa de 0.520 entre la Gestión Institucional y el Servicio Logístico, presentado una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general alterna.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀ No existe relación entre el Liderazgo Directivo y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

H₁ Existe relación entre el Liderazgo Directivo y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

Tabla 18

Correlación entre Liderazgo Directivo y Servicio Logístico

		Correlaciones	
		Liderazgo Directivo	Servicio Logístico
Rho de Spearman	Liderazgo Directivo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	83
	Servicio Logístico	Coefficiente de correlación	.643**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	83

Nota: Base de datos SPSS.

Se evidencia una relación directa de, 64.3% entre el Liderazgo Directivo y el Servicio Logístico, presentado una correlación significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Especifica 1

Prueba de hipótesis específica 2

H₀ No existe relación entre el Liderazgo Directivo y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

H₁ Existe relación entre las Relaciones Interpersonales y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

Tabla 19

Correlación entre Relaciones Interpersonales y Servicio Logístico

		Correlaciones	
		Relaciones Interpersonales	Servicio Logístico

Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	.447**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	83	83
	Servicio Logístico	Coeficiente de correlación	.447**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos SPSS.

Se evidencia una relación directa de, 44.7% entre las Relaciones Interpersonales y el Servicio Logístico, presentado una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica alterna 2.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀ No existe relación entre la Organización y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

H₁ Existe relación entre la Organización y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021

Tabla 20

Correlación entre Organización y Servicio Logístico

		Correlaciones		
			Organización	Servicio Logístico
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.484**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	83	83
	Servicio Logístico	Coeficiente de correlación	.484**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos SPSS.

Se evidencia una relación directa de, 48.4% entre la Organización y el Servicio Logístico, presentado una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica 3.

V. DISCUSIÓN

Este estudio se inició con la descripción del problema de investigación, el cual sirvió para plantearnos supuestos convertidos en hipótesis de investigación. A partir de esto, empezamos a construir un marco teórico que de soporte científico estos supuestos. Lo cual, nos impulsó a deducir ciertos resultados como, por ejemplo, la existencia de una relación significativa entre la gestión institucional y el servicio logístico, que es tan importante, no solo para la empresa particular sino para las instituciones en todo ámbito, ya que sino no se podría cumplir la labor de todo docente, el diseño de políticas públicas tiene que estar acompañado con una verdadera gestión institucional, para que de esta manera la capacidad política y técnica sea eficiente, en Sudamérica la capacidad de gestión institucional por lo general resulta ineficiente esto se ve reflejado en las instituciones especialmente, en organismos educativos.

En cuanto al objetivo general, determinar la relación entre la gestión institucional y el servicio logístico, Se evidencia una relación directa de 52% entre la Gestión Institucional y el Servicio Logístico, presentado una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general alterna, se puede inferir que la gestión institucional está altamente asociada al servicio que brinda la logística, esto guarda relación con lo señalado por Liñan (2018) y por Llamo (2018) quien concluyó que el grado de relación entre la gestión institucional y el calidad educativo fue de R Spearman = 0,681 y finalmente se concluyó que las variables en mención, se tiene una relación moderada, y se puede inferir que a mejor gestión institucional, mejor será la calidad educativa en las instituciones educativas del distrito de Ate, EUGEL 06.

En cuanto al objetivo específico 1, determinar el grado de relación entre el liderazgo directivo y el servicio logístico, podemos señalar que se evidencia una relación directa de, 64.3% entre el Liderazgo Directivo y el Servicio Logístico, presentado una correlación significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Especifica 1, el liderazgo es importante para poder llevar las riendas de una institución, y cuando

mejora el liderazgo el servicio logístico también mejora, la relación existe una relación ligeramente alta además, Del 14.5% (12) de encuestados manifestaron que el Liderazgo Directivo, tiene un nivel ineficiente; 3.6% (3) manifestaron que tienen un nivel regular, estos hallazgos guardan relación con lo señalado por Torres (2017) donde señaló en su investigación que las entidades educativas continúen con la normativa creando cierto incertidumbre que ocasiona una carente gestión institucional, es decir cuando carece de liderazgo cualquier gestión dentro de la institución declina, y especialmente con Vásquez (2018), donde obtuvo una relación significativa de R Spearman ,697, entre el liderazgo educativo y la estrategias motivacionales, que derivan en todo ámbito, como la gestión de los recursos humanos, gestión logística y gestión administrativa misma

En cuanto al objetivo específico 2, determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el servicio logístico, podemos señalar que se evidencia una relación directa de 44.7% entre las Relaciones Interpersonales y el Servicio Logístico, presentado una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica alterna 2, y se puede inferir que: a mejor relaciones interpersonales mejor será el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021, estos hallazgos guardan relación con lo señalado por Acevedo, Valenti y Aguiñaga (2017) y Chipana (2015) quien concluye que la gestión pedagógica se relaciona con la calidad de servicio, que se aplica en las instituciones, se puede inferir que las relaciones humanas, la empatía mejora la calidad educativa para la satisfacción de todo el alumnado para conseguir los fines que institucionales, además ayuda a cumplir las metas institucionales y también concuerda con Alvarado (2004) quien señaló que la calidad en el ambiente y las relaciones interpersonales de trabajo ayuda a resolver cualquier problema dentro de una organización, y mejora la gestión en cualquier ámbito.

Finalmente en cuanto al objetivo específico 3: determinar el grado de relación entre la organización y el servicio logístico, podemos señalar que se evidencia una relación directa de 48.4% entre la organización y el Servicio Logístico, presentado una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor= ,000 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica 3, esto

guarda relación con lo expuesto por Flores (2017) concluyéndose que la gestión institucional si influye en la optimización de calidad, en un $R^2 = , 604$ se puede señalar que a mejor gestión institucional mejor sería la optimización de calidad escolar del centro educativo Mariano Suarez Veintimilla, debido que una gestión institucional deriva de una verdadera organización, es la que debe de primar en la institución, además guarda relación con lo señalado por Tmompson (2018) quien indicó que la gestión está sustentado como aquellas acciones que se comienzan para sistematizar el esfuerzo de un conjunto de personas, vale decir, el camino por la cual se basan en conseguir los propósitos y fines con la colaboración de los sujetos y los objetos a través del desarrollo de algunos roles primordiales como es la planificación, estructuración, conducción y control.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Como conclusión general se determinó que existe relación significativa entre la gestión Institucional y el servicio logístico, obteniéndose una relación directa significativa de $R = 0,52$ y ($\text{sig} = 0,000$) existiendo evidencias suficientes para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, y se infiere que, A mejor gestión institucional mejor sería el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M.

Segunda

Como conclusión específica 1 se determinó que existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el servicio logístico, obteniéndose una relación directa significativa de $R = 0,643$ y ($\text{sig} = 0,000$) existiendo evidencias suficientes para aceptar la hipótesis específica 1 alterna y rechazar la hipótesis nula, y se infiere que "A mejor liderazgo directivo mejor sería el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M.

Tercera

Como conclusión específica 2 se determinó que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el servicio logístico, obteniéndose una relación directa significativa de $R = 0,447$ y ($\text{sig} = 0,000$) existiendo evidencias suficientes para aceptar la hipótesis específica 2 alterna y rechazar la hipótesis nula, y se infiere que, A mejores relaciones interpersonales mejor sería el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M

Cuarta

Como conclusión específica 3 se determinó que existe relación significativa entre la organización y el servicio logístico, obteniéndose una relación directa significativa de $R = 0,484$ y ($\text{sig} = 0,000$) existiendo evidencias suficientes para aceptar la hipótesis específica 3 alterna y rechazar la hipótesis nula, y se infiere que, A mejor organización institucional mejor sería el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Al director de la UGEL 01 S.J.M, que capacite a todos los directivos, en temas de gestión institucional, o algún otro curso de direccionamiento de organizaciones con la finalidad de potenciar esta institución, solicitar apoyo a las autoridades para que los directivos sean capacitados con nuevas tendencias y herramientas administrativas

Segunda

Al director de la UGEL 01 San Juan de Miraflores que, impulsar las relaciones interpersonales, y desarrollar la inteligencia emocional, para que los directores o directivos tengan una dirección de grupo de trabajo eficiente, y sea más que un gestor un líder con la finalidad de cumplir con los objetivos que se trazan cada año los docentes de Lima sur.

Tercera

Al jefe del área administrativa de la UGEL 01 SJM fortalecer la gestión con la contratación de personal capacitado que oriente y capacite a los directivos en todos los recursos que posee la gestión para una adecuada administración de las instituciones educativas

Cuarta

Al jefe del área de logística, de la UGEL 01 SJM coordinar con los trabajadores de las diferentes redes educativas para la descentralización en la entrega de materiales a las instituciones educativas con la finalidad de realizar un mejor servicio.

REFERENCIAS

- Acevedo, C., Valenti, G. y Aguiñaga E. (2017). Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-45652017000100053&script=sci_arttext
- Aguilera, J. (2014). *La gestión educativa desde una perspectiva humanista*. Chile: RIL Editor
- Alvarado, H. (2018). *Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, lima – 2017*. (Tesis de Pstgrado). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13004/Alvarado_HMP.pdf?sequence=1
- Álvarez, E. y Bernal, C., (2017). Open Innovation Model: Focus on Human Potential, doi: 10.4067/S0718-07642017000100007, Journal of Theoretical and Applied Information Technology. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/315324640_Modelo_de_Innovacion_Abierta_Enfasis_en_el_Potencial_Humano
- Banco Mundial (2018). Gestión de la educación. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/brief/education-management>
- Benzaquen, D. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. México: Editorial Cengage Learning.
- Bernasconi, A. y Rodríguez E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los Procesos de acreditación universitaria en Chile. Recuperado en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/2382>
- Besliu, D. (2018) Institutional management of change. Resistance of the employees against organizational transformations. *Scientific research and education in the air force*, pp. 351 – 358. Recuperated of: <https://ns.afahc.ro/ro/afases/2018/46-CalinBESLIU.pdf>

- Capillo, C. y Carranza, R. (2014). *Gestión Educativa y la calidad del servicio*. Lima, Perú: San Marcos
- Chipana, C. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf>
- Choque, J. (2013). *Gestión educativa*. Lima, Perú: Ediciones magister
- Coulter, R. (2018). *Administración*. México: Editorial Pearson
- Davis-Sramek, B., C. Droge, J. T. Mentzer, and M. B. Myers. (2009). "Creating Commitment and Loyalty Behavior among Retailers: What Are the Roles of Service Quality and Satisfaction?" *Journal of the Academy of Marketing Science* 37
- Díaz-Barriga, F. (2010). *Gestión Educativa*. México: Litográfica Ingramex.
- Díaz, H. (2008). *Gestión Educativa: Crisis y Desafíos. Consejo Nacional de Educación en Perú*. Lima, Perú: Minedu
- Edu, D. & Amadi, M. (2020) Role of initiative in institutional leadership and management. *International journal of institutional leadership, Policy and Management*, 2 (3), 535 – 546. Recuperated of: [http://www.ijilpm.com.ng/assets/vol.%2C-2\(3\)-edu---amadi.pdf](http://www.ijilpm.com.ng/assets/vol.%2C-2(3)-edu---amadi.pdf)
- Escudero, S. (2019). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo
- Flores, C. (2017). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7848/1/PG%20598%20TESIS.pdf>
- Galeón, C, Belln, D, Zabala, Romero, E. y Duro. (2018). Identificación de los pilares que direccionan a una institución universitaria hacia un smart-campus. Recuperado de:

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/8511

- Gómez, R. (2010). *Gestión Institucional con la calidad de servicio en una Institución Educativa*. (1º Ed.). Callao, Perú: Editorial
- González J, Rabchinsky D, Ondarza R, Justus R, y García (2018). Evaluación de la confianza personal, impacto psicosocial y calidad de atención recibida de pacientes jóvenes y adultos posterior al tratamiento de Ortodoncia. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/ortodoncia/mo-2018/mo181b.pdf>
- Hernández, R & Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación*. 7ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D. F..
- Imán, A. (2019) *Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las MYPES exportadoras de confecciones de Gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde puerto del Callao 2019*. (Tesis de grado) Obtenido de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9657/1/2019_Iman-Cubas.pdf
- Imran, R. & Rabbani, S. (2017) *Directive leadership and Satisfaction: A unique relationship*. Recuperated of: https://www.researchgate.net/publication/313790411_Directive_leadership_and_Satisfaction_A_unique_relationship
- Lepeley M. (2013). *Gestión y calidad en Educación*. México: Mc GrawHill.
- Linares, M. (2016). *Calidad de la Gestión Educativa*. Editorial Arteidea. Lima
- Liñan. V. (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14490/Li%C3%B1an_VM%C3%81.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llamo, J. (2018) *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06*. (Tesis de postgrado). Obtenido de:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1605/TM%20CE-Ge%203518%20LI1%20-%20Llamo%20Julca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mora, G. (2019). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. México: Editorial ECOE.

Ololube, N; Obilor, K; Mmom, C. & Nwachukwu, U. (2018) Institutional Management, Motivation and Human Performance. *Encyclopedia of institutional leadership, policy and management*, pp. 615 – 629. Recuperated of: https://www.researchgate.net/profile/Nwachukwu-Prince-Ololube/publication/330834729_Institutional_Management_Motivation_and_Human_Performance/links/5c56320e92851c22a3a4b5f7/Institutional-Management-Motivation-and-Human-Performance.pdf

Ortiz, U. (2013). *Actualización y fortalecimiento curricular*. Quito, Ecuador: Poder gráfico.

Otzen, T. & Manterola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35 (1), pp. 227 – 232. Obtenido de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract

Palomino G, L. (2019). “El ABC de la investigación”. Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.

Paz, L. (2009). *La organización: fuente de la estructura empresarial. Una evidencia corporativa*. Cali, Colombia: Farol.

Puelles, R; Vargas, E. & Valera, C. (2018) Institutional Management and teaching performance in educational institutions of the high school of the Campo Verde. *Journal UPP*. Recuperated of: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_135cbfdc99445aec90f6f7cf7b297f32

Riascos, S., Aguilera, A. y Armando, H., (2016).”Investment in Information Technology and Communications and its relationship with the strategic direction for SMEs” Recuperate:

https://www.researchgate.net/publication/309408658_Investment_in_Information_Technology_and_Communications_and_its_relationship_with_the_strategic_direction_for_SMEs_in_Cali_-_Colombia

- Rico A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. Recuperado de: <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/sophia/article/view/445>
- Rodomirol. V. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad*. Lima, Perú: National Minority Aud Coucil.
- Rodríguez M. (2017). Educación de calidad para todos los peruanos. conferencia anual de ejecutivos del año 2017
- Roux, M (2017). *Manual de logística para la gestión de almacenes*. Barcelona, España: Editorial: Gestion 2000
- Rojas, G. y Gonzales, M. (2015). *Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña Luna de la localidad octava de Kennedy*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <https://bit.ly/3ePeDCC>
- Ruiz, J. (2014). Dirección y gestión educativa (1º Ed.). Medellín, Colombia: Esúmer,
- Salvador, G. (2020). *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la institución educativa san francisco de asís de la provincia de Atalaya región Ucayali, 2019*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <https://bit.ly/3xNhzbV>
- Sánchez, P. (2018). *Gestión Pública para el desarrollo sostenible del Perú*. Lima, Perú: Editorial Universidad Nacional Federico Villareal
- Sánchez, V. (2018). *Administración de empresas*. Valencia, España: Editorial Pirámide
- Sosa, E. (2015). *La gestión educativa en el marco del buen desempeño docente de las I.E. de Puente Piedra*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <https://bit.ly/3tb2qxe>
- Sovero, F. (2007) *Monitoreo y Supervisión*. Lima, Perú: Edit. San Marcos.

- Tapia, G. (2014). Un plan para la mejora de la gestión de la escuela. *Documentos de trabajo*. México: Edit. Rueda.
- Tapiero. (2008). *Administración institucional y micropolíticas de gestión*. Buenos aires, Argentina: Arus.
- Tarzuan, M. (2019). *Fundamentos de estrategia empresarial*. Bogotá, Colombia: Editorial Alfaomega.
- Thompson, S. (2018). *Administración estratégica. Teoría y casos*. Medellín, Colombia: Editorial MCGRaW Hill
- Torres, B. & Vargas, J. (2017) *The directive skills and their impacto n the labor productivity of mexican smes. Case study of the Green House Company in the city and port of Lazaro Cárdenas Michoacán*. Recuperated of: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6182530.pdf>
- Torres, F. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria* (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <https://idus.us.es/handle/11441/67502>
- Troncoso, C. & Amaya, A. (2017) Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65 (2). Obtenido de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235>
- Uribe, P. (2000). *La Docencia Revalorada. Perspectivas y propuestas para el desarrollo magisterial*. Lima, Perú: TarEduca ediciones.
- Valdés, H. (2014). *El desempeño del maestro y su evaluación*. La Habana. Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Vara, A. (2010). *Siete pasos para una tesis exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación*. Obtenido de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vásquez H (2018). Modelo de estrategias motivacionales para desarrollar el liderazgo educativo de los docentes de las instituciones educativas de educación primaria focalizadas del distrito de José Leonardo Ortiz.

Recuperado

de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32541/mejia_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo: A Matriz de operacionalización variable 1

Variable Gestión Institucional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RANGO Y NIVEL
Gestión Institucional	Liderazgo Directivo	Conocimiento de los objetivos	1,2,3,4	Ineficiente Regular Eficiente
		- Participación y trabajo conjunto	5,6	
		- Cohesión entre el personal	7,8	
		- Coordinación entre el personal	9,10	
		- Comunicación entre los miembros	11,12	
		- Relación inter e intragrupal	13,14,15	
	Relaciones interpersonales	- Solución de conflictos	16,17	Ineficiente Regular Eficiente
		- Confianza y credibilidad	18	
		- Toma de decisiones	19,20	
	Organización	- Participación y responsabilidad	21,22,23	Ineficiente Regular Eficiente
		- Adaptabilidad y solución de problemas.	24,25	
		- Dinámica organizacional	26,27	
			28,29,30	

Fuente: (Lamo, 2018)

Anexo B: Matriz de operacionalización variable 2

Variable servicio logístico

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RANGO Y NIVEL
				Ineficiente Regular Eficiente
	Servicio Logístico Operacional	- Política Internas - Frecuencia - Imagen - Servicio Satisfactorio	1,2 3,4 5,6 7	
Servicio Logístico	Servicio Logístico Relacional	- Voluntad del Personal - Conocimientos - Ética - Atención Personalizada - Responde a las Necesidades	1,2 3 4 5 6,7	Ineficiente Regular Eficiente

Fuente: (Imán, 2019)

I:E?					
15.- ¿En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la I:E?					
16.- ¿El personal directivo conoce los problemas que aquejan a los diferentes estamentos de Institución?					
17.- ¿El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales?					
18.- ¿El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia?					
19.- ¿Los directivos, profesores, personal de apoyo y alumnos conocen los objetivos y metas e la I?E?					
20.- ¿El equipo directivo realiza evaluación periódica de los objetivos y metas de la I?E?					
3. Organización					
	ESCALA				
	1	2	3	4	5
21.- ¿El equipo directivo motiva permanentemente para el logro de metas y planes de la I?E?					
22.- ¿El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión institucional?					
23.- ¿El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica?					
24.- ¿El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I?E?					
25.- ¿El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo?					
26.- ¿Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo?					
27.- ¿Todo el personal de la I.E. participa activamente en la evaluación del trabajo educativo?					
28.- ¿Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I:E?					
29.- ¿Los diferentes estamentos trabajan en conjunto para resolver los problemas de la I?E?					
30.- ¿El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas y mejora?					

Anexo D: Instrumento variable 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

“Gestión Institucional y el Servicio Logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021”

INDICACIONES: El siguiente instrumento de evaluación tiene como OBJETIVO Determinar cómo se relaciona la gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M 2021.

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor seriedad posible. – 1) altamente insatisfecho, 2) insatisfecho, 3) neutral, 4) satisfecho, 5) Altamente satisfecho

		SERVICIO LOGÍSTICO				
		1	2	3	4	5
		Altamente insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Altamente Satisfecho
Calidad de servicio Logístico operacional	1	La política de servicios satisfacen a la institución				
	2	El tiempo de respuesta sobre la operación es adecuada				
	3	La frecuencia del servicio es satisfactoria				
	4	La institución cumple con proporcionar el tipo y cantidad de artículos para la satisfacción de la institución				
	5	La institución tiene buena reputación e imagen				
	6	El servicio brindado por la institución resulta ser satisfactorio				
	7	La institución cuenta con disponibilidad de transporte para movilizar la carga				
Calidad de Servicio Logístico Relacional	8	La voluntad del personal encargado de la logística cuenta con respuestas inmediatas problemas y quejas				
	9	El personal de operaciones cuentan con los conocimientos requeridos				
	10	Recibe alguna cortesía por parte del personal atendido				
	11	La capacidad del personal logístico desarrolla a largo plazo una buena relación con los trabajadores de la institución				
	12	Recibe atención personalizada el personal que le hace falta, alguna orden que dependa del servicio logístico				
	13	La frecuencia de llamadas del personal que necesita ser atendido se realiza eficientemente				
	14	El personal de operaciones responde a las necesidades eficazmente				

Anexo E: Carta de permiso de la UCV a la UGEL 01 SJM



Escuela de Posgrado

"Año del Bicentenario del Perú"

Lima SJL, 29 de mayo del 2021

N°Carta P. 115 – 2021 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Mgtr. LUIS ALBERTO YATACO RAMIREZ
Director.
DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 01 SJM.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **GARCIA OCHOA LUZ MARIA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GARCIA OCHOA LUZ MARIA.** identificado(a) con DNI N.º09292568 y código de matrícula N° 8000015332; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTION INSTITUCIONAL Y EL SERVICIO LOGISTICO QUE SE BRINDA A LOS DIRECTORES DE LAS I.E DE VILLA EL SALVADOR

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,
Administrativo (DFHO)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

PERU	UGEL N°01 SAN JUAN DE MIRAFLORES
------	----------------------------------

MESA DE PARTES

Jr Los Angeles S/N Pamplona Baja San Juan de Miraflores

Fecha: 02/07/2021 Hora: 15:06

Expediente: MPT2021-EXT-0053023

Remitente: LUZ MARIA GARCIA OCHOA

DNI/CE: 09292568

Tipo Documento: EXPEDIENTE

Folios: 1

Nro. de Doc:

Consulta sobre su trámite al teléfono: **(01)7434555** y/o ingrese a: www.ugel01.gob.pe y haga clic en:

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO SINAD

CONTRASEÑA: **1506**

Registrado por: VENVIRTUAL

CERTIFICADO DE VALIDACION QUE MIDE LA GESTION INSTITUCIONAL:

N°	DIMENSIONES (Items)	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Liderazgo Directivo								
01	El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.	X		X		X		
02	Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, éste respeta la opinión de los docentes.	X		X		X		
03	El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.	X		X		X		
04	El director demuestra liderazgo en la I.E.	X		X		X		
05	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.	X		X		X		
06	¿El director tiene estilo democrático y transformador de dirección	X		X		X		
07	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.	X		X		X		
08	Los docentes y personal auxiliar y de apoyo de la institución participan en las comisiones de Trabajo y jornadas pedagógicas.	X		X		X		
09	Los docentes se integran fácilmente al trabajo en equipo respetando puntos de vista divergentes.	X		X		X		
10	El cuerpo directivo diagnostica antes de elaborar el PEI.	X		X		X		
Relaciones Interpersonales								
11	El personal de la I.E. tiene capacidad para elaborar el diagnóstico de la I.E.	X		X		X		
12	El personal de la I.E. tiene claro lo que significa planificación estratégica	X		X		X		
13	En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA	X		X		X		
14	En la elaboración del Plan de Trabajo Anual participan todos los trabajadores de la I.E.	X		X		X		
15	En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la I.E.	X		X		X		
16	El personal directivo conoce los problemas que aquejan a los diferentes estamentos de Institución.	X		X		X		
17	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales	X		X		X		
18	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia	X		X		X		
19	Los directivos, profesores, personal de apoyo y alumnos conocen los objetivos y metas de la I.E.	X		X		X		
20	El equipo directivo realiza evaluación periódica de los objetivos y metas de la I.E.	X		X		X		
Organización								
21	El equipo directivo motiva permanentemente para el logro de metas y planes de la I.E.	X		X		X		
22	El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión institucional.	X		X		X		
23	El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.	X		X		X		
24	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.	X		X		X		
25	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo	X		X		X		
26	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo?	x		x		x		
27	Todo el personal de la I.E. participa activamente en la evaluación del trabajo educativo.	x		x		x		
28	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.?	x		x		x		
29	Los diferentes estamentos trabajan en conjunto para resolver los problemas de la I.E.	x		x		x		
30	El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas y mejora.	x		x		x		

Observaciones: (Si hay suficiencia): El instrumento muestra suficiencia

Fecha: 02/08/2021

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Guerra Torres Dwithg Ronnie

Especialidad del Validador: Doctor en ciencias e la educación

DNI: 09560793



FIRMA

1. **Pertinencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente.
 3. **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDACION QUE EL SERVICIO LOGISTICO:

N°	DIMENSIONES (Items)	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio Logístico operacional								
01	La política de servicios satisface a la institución	X		X		X		
02	El tiempo de respuesta sobre la operación es adecuada	X		X		X		
03	La frecuencia del servicio es satisfactoria	X		X		X		
04	La institución cumple con proporcionar el tipo y cantidad de artículos para la satisfacción de la institución	X		X		X		
05	La institución tiene buena reputación e imagen	X		X		X		
06	El servicio brindado por la institución resulta ser satisfactorio	X		X		X		
07	La institución cuenta con disponibilidad de transporte para movilizar la carga	X		X		X		
Calidad de Servicio Logístico Relacional								
08	La voluntad del personal encargado de la logística cuenta con respuestas inmediatas problemas y quejas	X		X		X		
09	El personal de operaciones cuenta con los conocimientos requeridos	X		X		X		
10	Recibe alguna cortesía por parte del personal atendido	X		X		X		
11	La capacidad del personal logístico desarrolla a largo plazo una buena relación con los trabajadores de la institución	X		X		X		
12	Recibe atención personalizada el personal que le hace falta, alguna orden que dependa del servicio logístico	X		X		X		
13	La frecuencia de llamadas del personal que necesita ser atendido se realiza eficientemente	X		X		X		
14	El personal de operaciones responde a las necesidades eficazmente	X		X		X		

Observaciones: (Si hay suficiencia): El instrumento muestra suficiencia

Opinión de aplicabilidad :

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Guerra Torres Dwithg Ronnie

Especialidad del Validador: Doctor en ciencias e la educación

DNI: 09560793

Fecha: 02/08/2021

- Pertinencia** : El Ítems corresponde al concepto teórico formulado.
 - Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente.
 - Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMA



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARCIA OCHOA LUZ MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION INSTITUCIONAL Y EL SERVICIO LOGISTICO QUE SE BRINDA A LOS DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE VILLA EL SALVADOR.", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
LUZ MARIA GARCIA OCHOA DNI: 09292568 ORCID ORCID 0000-0003-3500-329	Firmado digitalmente por: LGARCIAOC el 28-07-2021 17:38:26

Código documento Trilce: TRI - 0157570