



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del
Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N°
05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. César Herminio Capillo Chávez

Br. Raúl Eugenio Carranza López

ASESORA:

Mgtr. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ 2015

Dr. Luis Núñez Lira
Presidente

Dr. Miguel Giraldo Quispe
Secretario

Mgtr. Miluska Vega Guevara
Vocal

Declaración jurada de autenticidad

Yo, César Herminio Capillo Chávez y Raúl Eugenio Carranza López, egresados del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 32764754 y 09725302, con la tesis titulada “Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de muestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 10 de Abril del 2015.

Firmas.....

Nombres y apellidos: César Herminio Capillo Chávez

DNI: 32764754

Raúl Eugenio Carranza López

DNI: 09725302

Dedicatoria

A mis padres, quienes con especial amor y esfuerzo forjaron en mi la disciplina y persistencia para el logro de mis propósitos.

César

A mis padres, hijos y demás familiares,
quienes con su comprensión y aliento
indesmayable, hacen posible el logro
de mis anhelos.

Raúl

Agradecimiento

Nuestro especial agradecimiento por su dedicación y apoyo decidido desde el inicio hasta la culminación de la presente investigación a las siguientes personalidades académicas:

Mgr. Miluska Rosario Vega Guevara, por su acertada dirección docente y metodológica desde la formulación del plan hasta la culminación y afinamiento del Informe final de la presente investigación.

Dr. Juan Charry Ayzanoa, que con su experiencia docente y en gestión permitió nos proporcionó luces en el desarrollo temático y en la validación de los instrumentos aplicados en nuestra investigación.

Mag. Dante Oliver Tarazona Reyes, por su decidido e incondicional apoyo académico en materia temática y la validación de los instrumentos de investigación.

Mag. David Néstor Rosas Supo, cuyos aportes en información y oportunas sugerencias permitieron acceder, acopiar y organizar la información a nivel de la UGEL N° 05-San Juan de Lurigancho. Validó oportunamente los instrumentos utilizados en la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo, que con sus directivos y docentes de la Escuela de Post Grado, supieron tesón y sabiduría fortalecer nuestro saber y destrezas en materia de gestión pública y el maravilloso mundo de la investigación científica.

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos la tesis titulada: “Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El actual proceso de modernización de la gestión pública emprendida por el Estado está orientado fundamentalmente a elevar los niveles de eficiencia y calidad del servicio en sus principales niveles, instancias y organismos institucionales, como también alcanzar la necesaria legitimidad y acreditación de la sociedad, principalmente de sus usuarios, quienes actualmente al no verse satisfechos en sus exigencias y demandas de servicio, no solo rechazan el actual funcionamiento y dinámica de las instituciones, sino también, exigen profundos cambios, toda vez, que estas no están cumpliendo la misión fundamental de servicio para el que fueron concebidas.

Ese es el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05-San Juan de Lurigancho, cuya percepción del funcionamiento institucional vista por el personal directivo de las instituciones educativas públicas, por ser uno de sus usuarios más asiduos, es estudiada en la presente tesis a través de dos variables fundamentales (Gestión Educativa y Calidad del Servicio);

Se ha estructurado en cuatro capítulos fundamentales: El problema de investigación, el marco teórico, el marco metodológico, y los resultados. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos que corroboran y respaldan las acciones realizadas y los resultados obtenidos, que presentamos a nuestro jurado evaluador para su correspondiente evaluación y acciones pertinentes.

Índice de contenidos

	Página
Hoja del jurado	ii
Declaración jurada de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	vi
Presentación	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
Capítulo I: Problema de investigación	16
Planteamiento del Problema de Investigación	17
Formulación del Problema	22
Problema General	22
Problemas Específicos	22
Justificación	23
Limitaciones	27
Antecedentes	27
Antecedentes Internacionales	27
Antecedentes Nacionales	33
Objetivos	36
Objetivo General	36
Objetivos Específicos	36
Capítulo II: Marco teórico	38
Fundamentos o Bases Teóricas de la Investigación	39
Contextualización de la Investigación	46
Marco Conceptual de la Investigación	51
Capítulo III: Marco metodológico	52
Hipótesis	53
Hipótesis General	53

Hipótesis Específicas	53
Variables	54
Definición Conceptual	54
Definición Operacional	54
Metodología	67
Tipo de Estudio	67
Diseño del Estudio	68
Población y Muestra	68
Población del Estudio	68
Muestra	69
Método de Investigación	70
Técnicas e Instrumentos de Investigación	70
Técnicas	70
Instrumentos	71
Métodos de Análisis de Datos	74
Capítulo IV: Resultados	76
Descripción de Resultados	77
Análisis Estadístico	80
Discusión de Resultados	85
Conclusiones y sugerencias	91
Referencias bibliográficas	97
Anexos	101

Índice de tablas

Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable Percepción de la Gestión Educativa.	56
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable Percepción de la Calidad del Servicio.	64
Tabla 3:	Población de estudio.	69
Tabla 4:	Estadístico de fiabilidad de la variable (V1) Percepción de la Gestión Educativa.	72
Tabla 5:	Estadístico de fiabilidad de la variable (V2) Calidad del Servicio.	72
Tabla 6:	Juicio de experto para el instrumento “Cuestionario para medir la Percepción de la Gestión Educativa en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	73
Tabla 7:	Juicio de experto para el instrumento “Cuestionario para medir la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	74
Tabla 08:	Percepción de la Gestión Educativa en la UGEL N° 05 en el año 2014.	77
Tabla 09:	Percepción de la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05 en el año 2014.	79
Tabla 10:	Relación entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	80
Tabla 11:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	81
Tabla 12:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL	82

Tabla 13:	Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014. Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	83
Tabla 14:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	84
Tabla 15:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	85
Tabla 16:	Baremos utilizado para la variable (V1) Percepción de la Gestión Educativa.	122
Tabla 17:	Baremos utilizado para la variable (V2) Calidad del Servicio.	126

Índice de figuras

Figura 1:	Percepción de la Gestión Educativa en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	78
Figura 2:	Percepción de la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	79

Resumen

La presente investigación titulado, “Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05?; y como objetivo principal, determinar la se relación que existe entre ambas variables en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Se desarrolló una investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental en su forma correlacional de corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo. Para medir la variable Gestión Educativa y Calidad del servicio, se empleó como instrumento dos cuestionarios, uno para medir la variable gestión educativa, y el otro para medir la calidad del servicio respectivamente, en la entidad señalada.

Los instrumentos fueron aplicados al personal directivo de las instituciones educativas públicas del ámbito jurisdiccional de nuestra entidad materia de estudio. El muestreo fue no probabilístico de tipo censal. Se determinó que existe relación significativa entre la percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio ($r=0.521$, $p=0,000$), por lo nos permitió concluir que la Gestión Educativa se relaciona con la Calidad del Servicio, siendo esta de manera moderada.

Palabras claves: Gestión Educativa, Calidad del Servicio.

Abstract

This research entitled, "Perception of Educational Management and Service Quality in Educational Management Unit Local No. 05, district of San Juan de Lurigancho, Lima 2014," had as its main problem What is the relationship between the perception of Educational Management and Quality of Service in Local Education Management Unit N° 05?; and main objective is to determine the relationship between two variables in the Local Education Management Unit N ° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

A descriptive correlational research experimental design was not developed in his correlational cross-sectional shape, using a quantitative approach. To measure the Educational Management and Service Quality variable is used as an instrument two questionnaires, one for measuring educational management variable and the other to measure the quality of service respectively in the designated entity.

The instruments were applied to the management of public educational institutions of the jurisdictional scope of our study material entity. The non-probability sampling was census type. It was determined that there is significant relationship between the perception of Educational Management and Quality of Service ($r = 0.521$, $p = 0.000$), thus allowing us to conclude that educational management is related to the Quality of Service, this being moderately.

Key words: Perception of Educational Management, Quality of Service.

Introducción

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, siendo nuestro propósito fundamental determinar la relación entre la percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Los resultados de la investigación reflejan que hay una relación significativa moderada entre la percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio, expresado a través del Rho de Spearman igual a 0.521 y $p=0.000$.

La investigación consta de cuatro capítulos:

En el capítulo I, se encuentra el problema de investigación, el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, al igual que la justificación dada por los investigadores para realizar el trabajo de investigación, la delimitación espacial temporal y la terminología que se debe conocer para profundizar en el tema.

En el capítulo II, contiene los fundamentos teóricos, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las características organizacionales

En el capítulo III, muestra la forma en que los investigadores desarrollaron el trabajo, este capítulo es denominado marco metodológico, en el que encontramos: el tipo de investigación, nivel de la investigación, la población, la muestra y las técnicas e instrumentos de investigación.

En el capítulo IV, contiene la presentación y análisis de los resultados, posteriormente las conclusiones y sugerencias arribadas; finalmente las fuentes bibliográficas y los Anexos pertinentes de acuerdo a lo establecido en las normas académicas de nuestra casa superior de estudios.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo a lo establecido en el Art. 63° de la Ley General de Educación N° 28044, la gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa. El Estado, a través del Ministerio de Educación, es responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también en forma descentralizada; del mismo modo en el Art. 64° precisa cuales son sus objetivos concretos, destacándose la predominancia de accionar pedagógico como eje principal en el proceso de optimización de los aprendizajes de los educandos y las acciones administrativas como un medio para la facilitación de los propósitos pedagógicos (Ministerio de Educación, 2003).

Del mismo modo, en el Art. 73° se establece que la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia, tiene como finalidad el fortalecer las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas, así como contribuir a generar un ambiente favorable para la formación integral de las personas, el desarrollo de capacidades locales y propiciar la organización de comunidades educadoras.

De acuerdo a dicho marco normativo, además de sus funciones netas de gestión tendientes a potenciar las capacidades pedagógicas y administrativas de las instituciones educativas, en tanto constituye una entidad pública de servicio, está llamado a desarrollar no solo acciones de articulación con su entorno comunal, sino fundamentalmente, a brindar un servicio de calidad acorde con los principios de eficiencia, eficacia, racionalidad, transparencia, ética y rendición de cuentas que no solo exige la Ley N° 27815 del Código de Ética de la Función Pública, sino la sociedad en su conjunto, toda vez, que su organización y las personas que la impulsan tienen como misión fundamentalmente desarrollar función pública, y el fin principal, acaso el mas

importante, es el Servicio a la Nación, procurando lograr una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.(Art. 2° y 3° de la Ley N° 27815).

En la práctica dichas entidades de gestión pública y particularmente la UGEL N° 05 ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, no están cumpliendo los propósitos y mandatos establecidos por la normatividad, pues realizan casi todo lo contrario, toda vez que es ampliamente conocido y difundido los problemas y deficiencias que caracterizan su accionar y el impacto negativo que genera no solo en la comunidad sino en el aprendizaje final de los educandos. Precisamente, además del desorden, burocratismo, lentitud en sus procesos, maltrato al usuario, ineficiencia y carencia de liderazgo institucional, destaca la queja permanente de los usuarios que concurren en busca de un buen servicio expresados en atención adecuada y respuesta efectiva a sus demandas, que al recibir todo lo contrario, ponen en serio cuestionamiento la naturaleza y los propósitos de la gestión en dichas entidades, y reclaman con justicia y razón, propuestas y soluciones concretas a dicha problemática. (Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2010). Estas deficiencias y desviaciones en la gestión de dichas entidades impactan negativamente en la percepción del servicio y el nivel de acreditación en la comunidad, al verse afectado directamente en su tiempo, costos y paciencia; y por otro lado, se perjudica enormemente a las instituciones educativas, pues dado a su alto grado de burocratismo, no cumple el rol de soporte técnico señalado por la normatividad, siendo finalmente perjudicado el alumno, que al no apoyar eficientemente a la institución educativa, no recibe un adecuado soporte pedagógico y administrativo que optimice el logro de sus aprendizajes.

Esta situación es corroborada por el propio ente central del sector, cuando señala que en las instancias de gestión educativa descentralizada del sector, existe un alto grado de burocratismo, por lo que requiere ser cambiado por un nuevo modelo de gestión que brinde un servicio con mayores niveles de eficiencia y eficacia a los usuarios (Ministerio de Educación, 2011). En esa

misma dirección, en el V Encuentro Nacional de Regiones, noviembre del 2009, se llegó a la conclusión que La estructura actual de las instancias de gestión no responden a las exigencias, ni están organizadas en función de los Proyectos Educativos Regionales, ni al Proyecto Educativa Nacional; además el Primer Compromiso de dicho evento es Reestructurar las instancias de gestión educativa a partir de las necesidades de las instituciones educativas y la definición de las funciones y competencias de los distintos niveles de gobierno en el marco de un modelo de gestión descentralizado, flexible, orgánico y pertinente. Andrés Cardó Franco, presentó una ponencia y sostuvo que estas instancias nunca fueron pensadas para diseñar políticas y gestionarlas, sino sólo para operar y administrar las decisiones del nivel central. Hoy, sus componentes de planificación y de gestión pedagógica, que han sido los de menor jerarquía y recursos, necesitan ser los principales, integrar a la gestión institucional y subordinar las necesidades administrativas al logro de los objetivos y a la estrategia prevista, no al revés (Díaz, Valdivia y Lajo, 2008).

Este problema no solo se presenta en nuestro país, también está presente en el contexto latinoamericano, pues en un estudio de Diagnóstico de Gestión Institucional realizado en México por el Programa Nacional de Educación 2001-2006, se habla de problemas en la gestión escolar debido a diferentes causas que repercuten en la calidad de la educación que reciben los alumnos, por lo que "...se necesitan acciones capaces de transformar radicalmente los esquemas tradicionales de gestión", advirtiendo que "no se trata de un proceso de mejora gradual y paulatina, sino de generar rápidamente los cambios profundos que nos permitan recuperar el tiempo perdido y la capacidad de respuesta para atender con prontitud y eficacia las necesidades de la sociedad" (citado por Barrera, 2007).

Parecida situación atraviesa la gestión educativa, en desmedro de la calidad del servicio, en nuestro contexto nacional y local, más aún si consideramos que la UGEL N° 05-San Juan de Lurigancho, de acuerdo a las Estadísticas Educativas oficiales de la entidad, posee algunas características especiales como la de atender las necesidades educativas de mas de un 1

millón 200 mil habitantes que incluye al distrito de El Agustino como marco jurisdiccional, poseer como usuarios 2 mil 400 padres de familia registrados como dirigentes de APAFAS, un total de 403 directivos, 1 mil 200 trabajadores administrativos y 7 mil 391 docentes en todos los niveles y modalidades previstas en la Ley General de Educación N° 28044. (Fuente: Estadísticas Educativas 2013-UGEL N° 05-SJL/EA).

Cabe precisar que para la atención de dicho nivel de demanda la UGEL 05 posee una capacidad operativa compuesta por 98 trabajadores permanentes compuestos por funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares adscritos en el régimen laboral del D.L. 276 y 15 trabajadores del régimen CAS del D.L. 1057. Es evidente que el volumen de la demanda educativa rebasa la capacidad operativa y logística de la entidad, sin embargo también es muy evidente que la estructura organizacional que rigen los procesos administrativos y de gestión no están funcionando adecuadamente, razón por el cual existe un quiebre en el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el servicio al usuario, en tal sentido, el propósito y la importancia de la presente investigación radica en descubrir algunas causales y relaciones que se producen al interior de la organización y permitan explicar en que medida influyen y se relacionan con la calidad del servicio al usuario, y a partir de allí, permitir aperturar un espacio para la generación de propuestas concretas para pertinente y sostenida mejoría.

Por otro lado, estos problemas y deficiencias derivados de la gestión tienen profunda repercusión no solo en la calidad del servicio que se brinda, sino fundamentalmente en la percepción que de ella tiene el usuario y por ende el nivel de legitimidad que posee en la comunidad. Esta situación lo hemos podido comprobar en las diferentes visitas efectuadas a la UGEL N° 05-San Juan de Lurigancho, como centro y objeto de nuestra investigación observándose una serie de hechos y situaciones derivadas de las actividades de gestión y de la atención que se le brinda al usuario que acude a dicha institución a recibir un servicio que le permita resolver un problema o una necesidad concreta de parte de la administración generalmente, no han sido

auspiciosas ni gratificantes las situaciones observadas, presentándose principalmente los siguientes problemas, susceptibles de ser investigados científicamente, tales como: inobservancia de normas básicas de trato y atención al usuario, desconfianza y desazón del usuario, irritabilidad y falta amabilidad al usuario, lentitud de los procesos administrativos y consecuentemente tardías respuestas a los administrados, horarios restringidos para la atención, carencia de liderazgo reflejado capacidad para la oportuna toma de decisiones, entre otros que tienen que ver con la gestión del servicio a nivel institucional en relación y acorde a las exigencias de los usuarios constituidos por el personal directivo, docentes, administrativos, padres de familia y comunidad en general que concurren a dicha institución en busca de una atención rápida y eficiente, a la vez cortés y amable, es decir calidad con calidez, cuya carencia se evidencia fácilmente y cuyo análisis de que los originan y las pautas para su adecuada comprensión y tratamiento, son algunas de las motivaciones que impulsan el desarrollo de la presente investigación.

Lo paradójico, es que dicha situación comprobada y fácilmente percibida por el usuario se encuentra documentada por la propia institución a través del Informe de avances del proceso de reestructuración elaborado en el año 2010 por el equipo técnico de dicho sede (Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2010). Del mismo modo, el propio Ministerio de Educación lo conoce, cuando señala que las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local comparten problemáticas comunes destacando, además de lo señalado, la congestión administrativa, deficiente equipamiento e implementación tecnológica, persistencia de actitudes de inconducta funcional, carencia de una cultura de evaluación organizacional y del comportamiento laboral (Ministerio de Educación, 2011).

En ese sentido, cabe precisar que la calidad del servicio que se presta consiste fundamentalmente cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que tan bien dicho servicio satisface sus necesidades (Abadi, 2004). Del mismo modo, dicho autor establece que la calidad del servicio es factible no

solo al evidenciarse sino también al observarse y sentirse, mejor dicho percibirse, por tal razón la institución que la ofrece debe mostrar determinadas características que fácilmente pueden permitir reflejar la existencia o no de calidad respecto al servicio que ofrece. Estas características son: los elementos tangibles (infraestructura, equipamiento y otros aspectos físicamente observables y atractivos para el usuario y su adecuada como rápida atención), fiabilidad (capacidad de ofrecer el servicio de manera exacta, consistente y fiable), capacidad de respuesta (disposición de atender y dar un servicio rápido), seguridad (referido a la cortesía en el trato y la carencia de riesgos en sus operaciones) y empatía (ponerse en el lugar del usuario para saber como se siente) (Abadi, 2004).

Precisamente, en esa perspectiva, la presente investigación ha escudriñado la percepción que poseen los usuarios de dichos elementos, en relación con la gestión educativa, a efectos de poder facilitar la formulación de medidas correctivas y políticas institucionales que permitan no solo optimizar la calidad del servicio, sino también, el prestigio de la gestión pública del sector educación a nivel de un organismo descentralizado como es la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, Lima 2014?

Problema Específico 1

¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad de los servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?

Problema Específico 3

¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?

Problema Específico 4

¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?

Problema Específico 5

¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?

1.3. Justificación

Ha sido de suma importancia explorar los diversos factores que determinan nuestro problema principal, como: establecer la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, que nos conduce a generar decisiones y estrategias para mejorar la calidad del servicio educativo en beneficio directo al público usuario, y por ende a los estudiantes de la jurisdicción de dicha entidad.

En esa perspectiva, la importancia de la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

1.3.1. Justificación social

Los resultados de esta investigación son de gran utilidad, porque pretende llenar vacíos al contribuir con datos e información específica que demuestre la relación entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, en el distrito de San Juan de Lurigancho. Estos resultados de la investigación pueden generalizarse e incorporarse al conocimiento científico por cuanto permitirá analizar y probar los juicios teóricos que sustentan la existencia de relaciones concretas entre dichas variables, y que los miembros que conforman la citada institución comprendan la importancia de manejar adecuadamente los procesos, sujetos y elementos de la gestión educativa a nivel de instancia intermedia, en función a las exigencias y necesidades de atención de los usuarios, cuyos juicios, en última instancia, determinan y justifican la razón de ser de una institución orientada a brindar un servicio. Además, las conclusiones y sugerencias de la investigación sirve de apoyo para orientar a superar las deficiencias encontradas, derivadas del manejo de la gestión de una de las instituciones del ámbito educativo, cuya misión fundamental de acuerdo la Ley General de Educación N° 28044 y su Reglamento del D.S.N° 011-2012-ED. es brindar soporte técnico y administrativo para el adecuado desarrollo de las labores de aprendizaje de las Instituciones Educativas de su ámbito jurisdiccional en armonía con la exigencias de servicio y necesidades de atención de la comunidad.

1.3.2. Justificación práctica

El aporte de este trabajo de investigación es fundamental, porque permite a la comunidad educativa, comprender los diferentes componentes de la Gestión Educativa, percibir las dimensiones que la componen y conocer su relación e impacto que ejerce en el usuario, precisamente a través de la percepción que

tiene sobre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, a partir del análisis del manejo y comportamiento de dicha variable en los procesos de gestión a nivel de la sede institucional.

Precisamente, los resultados de dichas relaciones servirán de fuente no solo para la toma de pulso y conocimiento del nivel de legitimidad que tiene dicha institución con la comunidad, sino fundamentalmente, para que los responsables de la toma de decisiones adopten las medidas y estrategias adecuadas que permitan, de cara con las exigencias de calidad en el servicio que plantea la comunidad, garantizar no solo el logro de sus objetivos y políticas institucionales sino también el adecuado funcionamiento de la organización en su conjunto en coherencia con las exigencias normativas y técnicas establecidas para tal efecto.

Del mismo modo, otro elemento a tomar en cuenta son los instrumentos que se han aplicado en esta investigación, que por su naturaleza y características, se convierten en instrumentos de evaluación objetiva, porque serán adecuadamente fundamentados y validados empíricamente; así como la simplicidad de su aplicación e interpretación, los convierten en valiosas herramientas útiles que se encuentran a disposición de futuras investigaciones educativas.

1.3.3. Justificación Técnica Administrativa

En lo técnico administrativo, es una oportunidad de medir el comportamiento de los diversos componentes que conforman las dimensiones de la Gestión Educativa en una instancia de nivel intermedio, que por su naturaleza eminentemente administrativa, difieren sustancialmente de una institución educativa caracterizado propiamente por su carácter pedagógico y la forja de los aprendizajes. Consecuentemente, el conocimiento y análisis de sus componentes y dimensiones a la luz de los resultados que arroje el proceso investigador, permitirá evaluar, medir y establecer las particularidades de su

dinámica y funcionamiento, y por ende la velocidad de sus procesos administrativos, precisamente, en un contexto en que la sociedad civil y los usuarios exigen velocidad de los procesos, menor costo, productividad y sobre todo un buen trato al usuario.

Por tal razón, el presente estudio, incrementará el conocimiento existente acerca de la relación de las variables planteadas a nivel de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 que tiene como radio de acción los distritos de San Juan de Lurigancho y el Agustino. En tal sentido, se constituye en un mecanismo de información, análisis, discusión y planteamiento de propuestas en función a la problemática planteada. La disponibilidad de este conocimiento redundará en la mejora de las actividades inherentes a una instancia de este nivel organizacional y permitirá implementar mejoras para la optimización de la calidad del servicio, a través de la propuesta de proyectos de gestión que contengan respuestas de solución específicas para nuestra realidad.

1.3.4. Justificación en al Ámbito de la Gestión Pública

En este campo, la presente investigación no solo aportará información concreta que permita evaluar el estado actual y el nivel de relación existente de las variables en estudio, sino a la par, servirá de fuente fidedigna para la reflexión y la oportuna toma de decisiones que coadyuve a la formulación y ejecución de estrategias y políticas públicas tendientes a optimizar el funcionamiento de los diversos sistemas administrativos específicos y funcionales de la entidad, materia de estudio, el aprovechamiento eficiente y eficaz de los recursos para una atención de mayor calidad acorde con las expectativas, problemas y necesidades de los diversos tipos de usuarios que concurren a dicha entidad, que a su vez, es el principal centro de atención y desarrollo de la gestión pública del sector educación, en beneficio de su ámbito jurisdiccional compuesto por los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino.

1.4. Limitaciones

1.4.1. Económicas

En la institución donde se ejecutó la investigación, no existen fuentes de financiamiento para investigaciones de esta índole. Esto trajo como consecuencia que se la carencia de recursos para su realización, ante el cual en nuestra condición de investigadores hemos proveído y aportado los medios necesarios para su ejecución y logro exitoso de sus resultados.

1.4.2. Temporal

En la institución donde se desarrolló la investigación, no se dispone de tiempo libre, para ser empleado en la realización de investigaciones; así mismo los miembros de la sede institucional, materia de la presente investigación, desconocen la importancia de realizar investigaciones en el ámbito administrativo. Por lo tanto hemos previsto y dedicado el tiempo necesario para realizar un trabajo de sensibilización previa a la aplicación de los instrumentos para medir las variables de estudio.

1.5. Antecedentes

1.5.1. Antecedentes Internacionales

Díaz, Valdivia y Lajo, (2008) desarrollaron una investigación denominada “Descentralización, organismos intermedios y equidad educativa en el Perú. Un estudio de casos de las Unidades de Gestión Educativa Local-UGEL”, con el auspicio de la Escuela de Educación de la Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina, y el financiamiento de la fundación Ford. En ella desarrolla cinco capítulos fundamentales denominados: marco conceptual del estudio, la descentralización educativa y el diagnóstico del sistema educativo peruano, el marco normativo de los organismos intermedios en Perú, Gestión de los organismos intermedios y equidad educativa: resultado de un estudio de casos,

y finalmente termina estableciendo importantes conclusiones y recomendaciones. El estudio está encaminado a profundizar el estudio sobre los roles que se les atribuyeron a los niveles intermedios de gobierno de la educación, dentro de los procesos de descentralización, con especial énfasis en su carácter de productores de la equidad. Dentro de ese marco se realizaron estudios de casos en cuatro países: en la Argentina, Chile, Colombia y en el Perú, con miras a describir no solo los resultados generales de la evaluación de aquellos procesos, sino de prestar atención a las peculiaridades que estos adquirieron en cada país y sobre todo el nivel de legitimidad alcanzado en la sociedad a partir de la percepción que tiene la población respecto a la calidad del servicio que brindan. Los autores analizan el modelo peruano y fundamentalmente encaran uno de los aspectos olvidados para la mejora del sistema educativo: la función de los niveles intermedios y su relación con la provisión de calidad y equidad en el servicio. La investigación se planteó como un estudio exploratorio, con un enfoque metodológico cualitativo. Para obtener la información empírica se recurrió a revisar la documentación y los archivos de las UGEL, pero se basó principalmente en entrevistas semiestructuradas en profundidad a los directores, jefes de área y a los especialistas, así como a algunos actores educativos clave de la jurisdicción, entre ellos, directores y docentes de escuelas, que al mismo tiempo son los principales usuarios de dichas entidades y consecuentemente son la fuente principal para obtener información sobre la percepción que poseen de la calidad del servicio que reciben. Las entrevistas se realizaron entre los meses de junio y octubre del año 2005. La principal pregunta que orientó el estudio fue la siguiente: ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta las UGEL para cumplir sus labores y contribuir al logro de una mejor calidad y una mayor equidad educativa?

Los casos seleccionados son la UGEL 02 del distrito de Lima Metropolitana y la UGEL de la provincia de Chincha; la razón de la elección es que la primera entidad es la segunda más grande del país en términos de volumen de matrícula y población escolar. Abarca cuatro distritos ubicados en el norte de la ciudad capital, uno de ellos con niveles de pobreza bastante

altos: Independencia, y otro caracterizado por su dinamismo comercial y pujanza económica: Los Olivos. De este modo, la problemática escolar que atiende esta UGEL está vinculada a una realidad urbana y socioeconómica caracterizada por su complejidad y su relativa heterogeneidad. En el caso de la UGEL Chincha constituye una jurisdicción con los problemas típicos de pobreza y atraso que caracterizan a las comunidades del interior del país. Si bien no se trata de una de las zonas más pobres, presenta un nivel socioeconómico menor, en promedio, que el de la capital; y, en general, refleja peores indicadores de bienestar. En cuanto a la realidad educativa, la situación de Chincha –y de la región a la que pertenece, Ica- resulta similar en términos promedio a la de Lima, salvo en algunos indicadores, como tasas de conclusión de primaria y secundaria o las tasas de desaprobación y retiro del sistema. Esta información presentada por los autores se puede corroborar fácilmente en las estadísticas del INEI y del propio Ministerio de Educación.

La importancia de este estudio para nuestra investigación radica, en que sirve de fuente y respaldo al trabajo que estamos encaminando, pues desde un ámbito internacional, resalta en sus conclusiones la presencia de problemas serios en la gestión de las Unidades de Gestión Educativa Local y las Direcciones Regionales de Educación, que a su vez repercuten decisivamente en la percepción de la ciudadanía en relación a la calidad del servicio que brindan; de esa manera puntualizan que en estas entidades existe un bajo nivel de eficiencia y productividad administrativa, falta de control y rendición de cuentas, se percibe una grave pérdida de prestigio entre sus usuarios, existe un alto nivel de descontento y conflictividad, entre otros, que motivan y dan sustento concreto a nuestro planteamiento del problema en función a las variables que orientan nuestra investigación.

Cuenca, Gonzáles y Muñoz (2005), denominado “La democratización de la gestión educativa. Modelos de Gestión, procesos de participación y descentralización educativa”, como resultado de las ponencias presentados en el Seminario taller internacional desarrollado en la ciudad de Lima, Perú del 06 al 08 de Julio del 2004. Esta acción fue realizada por iniciativa de las Agencias

Bilaterales de Cooperación en Educación que desarrollan actividades en el Perú participando activamente la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), la Cooperación Técnica Alemana (GTZ) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Luego de constituirse como Mesa de Agencias Bilaterales de Cooperación establecieron los temas ejes de interés común para todos sus integrantes siendo estas: Políticas Educativas, especialmente con énfasis al fortalecimiento de la institucionalidad educativa y el vínculo entre educación, desarrollo y democracia; Descentralización, con un énfasis en el apoyo al proceso de regionalización y las consecuencias que de esta se deriven para rediseñar las funciones del nivel central; Educación Rural, con la idea de lograr una mayor en el sistema educativo; y Seguimiento a los Compromisos Internacionales, impulsado por la comunidad de naciones y asumidos por el Estado Peruano. Sobresalen los referidos a Educación para Todos y las Metas del Milenio. En ese marco, los trabajos se organizan en tres ejes temáticos fundamentales: Descentralización Educativa, Gestión Educativa, y Procesos de Participación Ciudadana.

En el campo de la Descentralización Educativa destacan las experiencias de Centro América y México en el tema de la rendición de cuentas en la educación pública y los avances en dicha materia en el Perú particularmente en la región San Martín, Madre de Dios y Piura. Entre los aspectos estrictamente educacionales se abordan la situación y rol de los entes de gobierno descentralizado (DRE y UGEL en el caso peruano), analizando desde diversas perspectivas su dinámica funcionalidad, organización y capacidad de administrar y responder con eficiencia y eficacia las diversas demandas de servicios de calidad que plantean sus usuarios y la comunidad en general. Del mismo modo, se realiza en el campo de la gestión educativa en el que se abordan los principales problemas y paradigmas en América Latina, destacando las experiencias de Colombia, Brasil y Perú; y en lo referente a los Procesos de Participación Ciudadana se abordan las lecciones de Nicaragua, El Salvador y Bolivia, analizándose con sentido crítico el rol de los organismos

descentralizados (DRE y UGEL para el caso peruano) en el desarrollo de una cultura de participativa a partir del desarrollo de mecanismos eficaces de concertación y vigilancia ciudadana. Dicho trabajo, desde nuestra perspectiva investigatoria, se convierte en una fuente importante de aporte y sustento conceptual, doctrinal y técnico, pues nos permite entender el proceso de desarrollo de la Gestión Educativa y la manera como la comunidad, de diversas latitudes, ha ido entendiendo lo importante que es su participación y juicio crítico en el proceso de mejoramiento de la calidad del servicio y por ende viabilizar una mejor perspectiva de atención a sus necesidades y exigencias de un buen servicio educativo que deben de brindar, para el caso nuestro, las DRE y UGEL como organismos descentralizados y núcleos de desarrollo y fortalecimiento de la gestión pública a nivel de su ámbito jurisdiccional.

Senlle, 2005 que realiza un desarrollo analítico denominado “Calidad en los Servicios Educativos”, ejecutado en España. En ella explora, entre aspectos conceptuales, la estructura y componentes técnicos de la calidad del servicio aplicado en el ámbito educativo, estudiando la evolución histórica del concepto, los modelos presentados en el tiempo y los actuales así como su delimitación real, física acerca de lo que es y no es calidad. Este trabajo es la fuente teórica más importante, y destaca por la claridad, sencillez, seriedad y rigurosidad temática con que se aborda dicha cuestión.

Reyes (2010) que realiza una investigación denominada “Calidad del Servicio Educativo: Caso de la Escuela de Artes de la UABC”, El objetivo de la investigación reportada es validar el instrumento *SERVQUALing* para medir la calidad de los servicios en instituciones universitarias mexicanas y se utilizó como base para Analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo prestado en la escuela de artes de la universidad Autónoma de Baja California (UABC) con el fin de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. El *SERVQUALing*, tiene como soporte teórico, el modelo *SERVQUAL*, adaptado a la realidad universitaria, y considerando solo las percepciones de la calidad de servicio. La aplicación del instrumento en la escuela de Artes de la UABC, permitió la validación del

instrumento para futuras aplicaciones en el sector universitario mexicano. Adicionalmente, se determinaron las dimensiones subyacentes a la calidad de servicio prestado, mediante el uso de métodos estadísticos multivariantes como el análisis de actores. Los resultados indican que la escala obtenida es un instrumento fiable y válido para evaluar la calidad percibida por los estudiantes en los servicios prestados en la institución bajo estudio, y que puede aplicarse, previa determinación de la adecuación y pertinencia, en otras. Las respuestas solicitadas a los estudiantes se reflejan en una escala tipo Likert que oscila del 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente de acuerdo). Para la realización del estudio, se seleccionó la escuela de artes de la UABC en sus Campus de Mexicali, Tijuana, y Ensenada en Baja California, México. El criterio de selección se basó, en el reto de contar con la disposición por parte de los responsables de los diferentes Campus de dicha institución, al ser una escuela humanística, con sujetos con criterios de alta subjetividad, era un reto hacer un estudio de corte cuantitativo.

Se tomaron en cuenta la opinión de muestras representativas de 47, 69, y 23 estudiantes cursantes de los referidos Campus, respectivamente, siendo un total de 139 sujetos, las cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, pero tomando en cuenta criterios de representatividad (por cursos, por turnos, tamaño de la población). Una vez presentado los objetivos e importancia del estudio a los estudiantes, se les pidió que valoraran sus percepciones sobre el servicio prestado en sus respectivas instituciones. Adicionalmente, se les pidió que respondieran las preguntas complementarias que estaban incluidas en el instrumento suministrado, las cuales serían utilizadas para validar el instrumento. Una vez completada la encuesta por parte del estudiante, la misma fue entregada al personal de la institución que colaboró en la aplicación. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 13, en su versión en evaluación disponible en Internet. Finalmente, dicha investigación arribó a las siguientes conclusiones: Para la evaluación de la calidad de los servicios en la Escuela de Artes de la UABC en México, se utilizó el

instrumento *SERVQUALing*, cuya base teórica se apoya en el *SERVQUAL* de Parasuraman et al, considerando solo las percepciones, y adaptada al contexto universitario mexicano. Dado el índice de consistencia arrojado, alfa de Cronbach de 0.954, el instrumento usado se considera como posiblemente fiable para medir la calidad del servicio educativo de nivel superior en otras instituciones mexicanas similares.

Basado en el Análisis de factores realizado previa determinación de la adecuación muestral, la Calidad del Servicio percibida por los estudiantes de la institución se clasifica en cinco dimensiones, con algunas diferencias de lo propuesto por Parasuraman y Mejías en trabajos previos. Con alto nivel de significación, el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la institución bajo estudio, previa adaptación y adecuación, en otras instituciones similares. El instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de la institución estudiada; los resultados arrojados proveen a los directivos, información objetiva para el análisis institucional y del entorno llevados a cabo dentro de la planificación estratégica, entre otros planes de acción operativos.

1.5.2. Antecedentes Nacionales

Salazar y Vegas (2013) Tesis de Maestría titulada “Modelo de gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL 04-Comas-2011”, sustentada en la UCV, Unidad de Post Grado-Lima, cuyo propósito fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2011. El estudio desarrollado bajo un enfoque mixto, consiste en una investigación sustantiva de diseño y método descriptivo explicativo; la información se recogió mediante la aplicación de dos cuestionarios, cuya validez fue establecida por el método de jueces y su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. De la población conformada por 7997 personas, entre docentes y

administrativos, se calculó una muestra de 381 personas, 375 de los cuales fueron docentes y 6 administrativos. Por la selección realizada de las unidades muestrales, el muestreo considerado es de tipo probabilístico. A partir de la información recogida y en base a la tipificación de estilos gerenciales establecidos por Likert, se determinó que en el año 2011 el modelo de gestión se correspondía con el estilo autoritario y el autoritario benevolente, los cuales exigen productividad y eficiencia; sin embargo, a juicio de los usuarios el servicio que recibían no era de calidad. A partir de ello, se concluye que el modelo de gestión no influye en que los administrativos brinden un servicio de calidad a los usuarios, pese a que se evidencie que las estrategias desarrolladas en la gestión administrativa y asimismo el servicio a los usuarios, no fueron adecuados.

Lindo y Salvatierra (2012) Tesis de Maestría titulada “Gestión Pedagógica y Percepción con la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05 San Juan de Lurigancho, El Agustino, Año 2012”, sustentada en la UCV, Unidad de Post Grado-Lima. Se realizó tratando de responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio de la UGEL 05 S.J.L/El Agustino 2012? El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en dicha sede institucional. Esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico, la muestra estuvo constituida por 260 docentes. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además se aplicó una prueba piloto que arrojó 0,92 en alfa Cronbach. Los resultados se analizaron con la base teórica de las variables gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Se demuestra una alta correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Por tanto el proceso demuestra la

comprobación de objetivos e hipótesis. Por último se comentan las limitaciones del estudio y las direcciones de investigaciones futuras.

Molocho (2010) Tesis de Maestría titulada “Influencia del clima institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009”, sustentada en la UCV, Unidad de Post Grado-Lima. El trabajo de investigación está orientado a explicar la influencia que tiene el clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01 Lima Sur. Desde La perspectiva de una investigación de tipo-descriptivo-explicativo utilizando el diseño correlacional, se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa; a través del muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes del órgano de dirección, 19 del órgano de línea, 02 del órgano de asesoría, 24 órganos de apoyo y 04 del órgano de control, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario.

Con la investigación realizada se logró conocer los factores determinantes del clima institucional que influyen en la gestión de La sede administrativa de la Unidad de gestión local N° 01 del cono Sur de Lima. Las conclusiones reflejan los resultados de la investigación y son expresados de la siguiente manera: 1.- El clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. 2.- El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. 3.- El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

Desde nuestra perspectiva de investigación, este trabajo permite conocer y comprender de qué manera los diversos factores y componentes que

constituyen el clima institucional influyen decisivamente en la gestión educativa a nivel de la sede administrativa, hecho que a su vez, nos permite entender los diversos estados emocionales de los trabajadores, que en la mayoría de los casos no son favorables ni funcionales con las reglas de buena atención y amabilidad al usuario, ocasionando con ello, una inadecuada percepción del servicio que brindan. Por tal razón, constituye uno de los antecedentes de vital importancia, pues se relaciona directa e indirectamente con las variables gestión educativa y percepción de la calidad del servicio a nivel de la UGEL N° 05-San Juan de Lurigancho, materia de nuestra investigación.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Objetivo Específico 1

Establecer la relación que existe entre la percepción de la Gestión Educativa y los elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación que existe entre la percepción de la Gestión Educativa y fiabilidad de los servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Objetivo Específico 3

Analizar la relación que existe entre la percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Objetivo Específico 4

Señalar la relación que existe entre percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad de los servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Objetivo Específico 5

Identificar la relación que existe entre la percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos o bases teóricas de la investigación.

Nuestro marco teórico está establecido por el conjunto de definiciones y teorías que sustentan nuestras variables materia de investigación, así como su aplicación y ubicación contextual en relación a nuestro ámbito y objeto de estudio. En ese sentido, desarrollamos este acápite de la siguiente manera:

2.1.1. El Sistema Educativo Peruano y las Unidades de Gestión Educativa Local.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 25º de la Ley General de Educación N° 28044, el sistema educativo peruano se caracteriza por ser integrador y flexible porque abarca y articula todos sus elementos y permite a los usuarios organizar su trayectoria educativa. Se adecua a las necesidades y exigencias de la diversidad del país. Asimismo establece que la estructura del sistema educativo responde a los principios y fines de la educación. Se organiza en etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas

Precisamente, en lo relacionado a la articulación y coordinación del sistema educativo, el Art. 26º de dicha ley precisa que la articulación de sus componentes es para que toda persona tenga oportunidad de alcanzar un mayor nivel de aprendizaje; para tal efecto, mantiene relaciones funcionales con entidades del Estado, de la sociedad, de la empresa y de los medios de comunicación, a fin de asegurar que el aprendizaje sea pertinente e integral y para potenciar el servicio educativo. De dichos preceptos normativos queda claramente establecido que el fin supremo del sistema educativo es el aprendizaje del educando y en esa medida las entidades y actores que lo conforman suman sus esfuerzos para el máximo logro de dicho propósito.

Sin embargo cabe precisar que para el logro de dicho propósito fundamentalmente pedagógico y de aprendizaje, es necesario tener presente el importantísimo rol que juegan las entidades encargadas de la gestión de dicho sistema. En ese sentido, el Art. 63º de la citada ley señala que la gestión del

sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa, y dentro de diversas funciones establecidas en el Art. 64º destacan: la subordinación de los actos administrativos a lo pedagógico, el fortalecimiento de las toma de decisiones en la institución educativa, la lucha constante contra la corrupción, la promoción de la participación activa de la comunidad y el desarrollo de liderazgos pedagógicos. Asimismo, el Art. 65º que las instancias de gestión educativa descentralizada son: la Institución Educativa, la Unidad de Gestión Educativa Local, la Dirección Regional de Educación y el Ministerio de Educación.

En relación a la Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), el Art. 73º establece su definición y finalidad señalando que “son instancias de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia. Dicha jurisdicción territorial puede ser modificada bajo criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación, en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión del Estado.”. Dentro de las múltiples fines y funciones establecidas en el Art. 73º y 74º de la citada ley, destacan su rol de facilitador de los procesos educacionales, la participación de la comunidad, el desarrollo de la cultura de rendición de cuentas, la priorización de sus esfuerzos en función a las necesidades y problemas de los usuarios.

2.1.2. Bases teóricas de la Variable Gestión Educativa

Definiciones de Gestión y Gestión Educativa

Según Osorio (2012), gestionar es dirigir, administrar los recursos, lograr los objetivos y metas propuestas. Lo anterior exige coordinar, motivar, articular adecuadamente a las personas y los recursos materiales en una organización para que esos objetivos se alcancen en un contexto de eficiencia y eficacia.

Aplicado en el campo de la gestión pública del sector educación, Almeyda (2006), define a la gestión educativa como el conjunto de acciones pedagógicas como las gerenciales que realiza un directivo, con múltiples estrategias estructuradas convenientemente, para influir en los sujetos del proceso educacional, que partiendo de objetivos permiten conducir un sistema escolar del estado inicial al deseado con vistas a cumplir un encargo social determinado. Es la actuación básica del directivo.

En esa misma línea doctrinal, Deuris 1999, citado por Gallegos (2004), precisa que la Gestión Educativa presenta dos rasgos característicos fundamentales: armoniza medios (recursos, procesos, actividades) y fines (objetivos y propósitos a alcanzar) lo cual hace que se constituya en una actividad fundamental de naturaleza cualitativa y mensurable según sea el énfasis en el objeto o proceso contemplado. Por eso en toda gestión las diversas acciones que en ella se despliegan responden a un conjunto de ideas, objetivos, criterios, intenciones, intereses, etc. Pueden ser manifiestas o implícitas, coherentes o contradictorios, simples o complejos, articulados o desarticulados, pero no dejan de existir.

Desde el punto de vista más ligado a la teoría organizacional estratégica, la Asociación de Gestión para la Educación ambiental (2004), aporta en la definición señalando que La gestión educativa estratégica es un conjunto de procesos técnicos prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir con los mandatos sociales. Esta orientación, viene a ser un saber de síntesis capaz de ligar conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración en procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas; a la exploración y explotación de todas las posibilidades y a la innovación permanente como proceso sistemático.

Finalmente la propia Ley General de Educación N° 28044 en su Art. 123° la define como el proceso que asegura la calidad, equidad y pertinencia del servicio educativo. Se desarrolla de manera descentralizada en el marco de las competencias compartidas de los niveles de gobierno, preservando la unidad

del sistema educativo. Del mismo modo precisa en su Art, 124° sus principales características siendo estas: descentralizada, simplificada y simple, participativa (comunidad educativa y sociedad organizada), orientada a favorecer los procesos de aprendizaje, formativa, orientada a resultados, Unitaria, sistemática y eficaz e integral.

Todas estas definiciones se relacionan entre y son válidos para comprender la gestión educativa como proceso, orientado a optimizar resultados alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, es decir, calidad. Fundamentalmente, es preciso destacar el carácter participativo y medio de servicio social, sin perder de vista la naturaleza gerencial del mismo, razón por el cual, para los efectos de la presente investigación, adoptamos como eje conceptual el planteamiento señalado por Almeyda (2006), que resalta la naturaleza y el servicio social, el carácter gerencial y la misión de servir como medio pedagógico para la optimización, en última instancia de los aprendizajes de los educandos.

Dimensiones de la Gestión educativa.

Existen varias propuestas de dimensiones de la Gestión Educativa, pero la más sintética y comprensiva es la que señala Frigerio (1992) (citado por la Representación de la UNESCO en el Perú, 2011), que plantea cuatro dimensiones: institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria; puntualizando para cada una de ellas lo siguiente:

Dimensión institucional: Representado por las formas como se organiza la institución, la estructura, las instancias y responsabilidades de los diferentes actores. Formas de relacionarse, normas explícitas e implícitas (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión administrativa: Comprende el manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, seguridad e higiene y control de la

información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de funciones (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

2.3. Dimensión pedagógica: Establecida por las opciones educativas-metodológicas, planificación, evaluación y certificación, desarrollo de prácticas pedagógicas, actualización y desarrollo personal, y profesionalización de docentes (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión comunitaria: Constituido por las respuesta a necesidades de la comunidad, relaciones de la institución con el entorno, padres y madres de familia, organización de la localidad, redes de apoyo (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

2.1.3. Bases Teóricas de la Variable Percepción de la Calidad del Servicio

Definiciones de Percepción

Existen muchas definiciones sobre la percepción, desde el enfoque de procesos psicológicos. Algunas de las principales conceptualizaciones sobre el tema lo encontramos en los siguientes autores:

Rivera, Arellano y Molero (2000), conceptualizan a la percepción como un conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

Lara (2008), por su parte, señala que el término percepción se refiere a la forma en que las personas interpretan su entorno, es decir, la opinión o postura que tienen ante ciertos temas de la vida y su alrededor.

Concordamos con Goldstein (2010), cuando señala que la percepción tiene dos propósitos: uno es informarnos acerca de las propiedades del

ambiente que son vitales para nuestra supervivencia, debido a ello cualquier actividad que se efectúe requerimos poder ver y escuchar lo que sucede, creándose un retrato del ambiente en nuestra mente; y el otro propósito es actuar en relación con el ambiente.

Al respecto, Daft y Marcic (2011), sostienen que la percepción es el proceso cognoscitivo que las personas utilizan para darse una idea del entorno al seleccionar, organizar e interpretar información del entorno mismo. Las actitudes afectan las percepciones y viceversa.

Habiéndose expuesto los diversos enfoques de la percepción, para efectos de este estudio, se ha considerado utilizar la definición de Daft y Marcic ya que las personas actúan de acuerdo a su entorno y sus apreciaciones distorsionan sus conductas.

Definiciones de Calidad del Servicio y aspectos relacionados

Una primera cuestión fundamental para entender esta variable de naturaleza conceptual compuesta, es definir previamente que es calidad, luego que es servicio y como se clasifican los servicios. Dentro de innumerables definiciones existentes, destaca la definición que plantea Abadi (2004), como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o análisis de sus partes constitutivas de un servicio. Por tanto la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. En ese sentido, recomienda que para poder definir la calidad de un servicio se debe destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero siempre tiene que estar en el primer lugar en la visión del negocio) sean esencialmente intangibles y no dan lugar a propiedad de ninguna cosa.

Del mismo modo, este autor define lo que es un servicio precisando que se entiende como tal a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. Asimismo, señala cuales son sus principales características, siendo estas su intangibilidad (los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos), inseparabilidad (la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un mensaje, un corte de cabello, entre otros), variabilidad (la calidad de los servicios dependen de quienes lo proporcionan, así como de cuando, en donde y como se proporcionan), carácter perecedero (los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior), ausencia de propiedad (los compradores de un servicio adquieren derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir el consumidor paga por un servicio mas no por la propiedad).

Teniendo en cuenta estos tres conceptos (se refiere a calidad, servicio y cliente) se puede definir la calidad del servicio que consiste en: “Cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades”.

Otro aspecto fundamental, es tener claro la clasificación que se tiene de los servicios. En ese sentido, Abadi, 2004, lo clasifica de la siguiente manera: “Servicios Genéricos (son los que la mayoría de consumidores necesitan, como son; alimentos, ropa y vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento), Servicios Básicos (servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio), Servicios Aumentados (los servicios adicionales que se le dan al consumidor), Servicios Globales (se le llama a la oferta conjunta de servicios), Servicios Potenciales (son los que los consumidores imaginan que podrían encontrar dentro del mercado)”.

Precisamente, dado la claridad, integralidad y pertinencia de las definiciones planteadas por dicho autor, para los efectos de la presente investigación hemos decidido adoptar dichas definiciones con sus correspondientes dimensiones, que igualmente, en esa misma línea, pasamos a precisar.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

Elementos tangibles: Son aquellas que comparan las expectativas de los consumidores con el accionar de la empresa, con la relación a la capacidad que tenga para poder dirigir dichos elementos para facilitar que los clientes contacten con ellos y puedan recibir un servicio rápido. Tiene dos aspectos concretos, una es la que mide el equipo y la infraestructura, mientras que la otra mide el personal y el material de comunicación (Abadi, 2004).

Fiabilidad: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio (Abadi, 2004).

Capacidad de respuesta: Se entiende por tal, la disposición de atender y dar un servicio rápido (Abadi, 2004).

Seguridad: Se refiere a que los servicios que se prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones. Esta relacionado con la competencia de la institución, la cortesía con la que trata a sus usuarios y la seguridad de sus operaciones (Abadi, 2004).

Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del usuario o cliente, en su lugar para saber cómo se siente (Abadi, 2004).

2.2. Contextualización de la Investigación

La Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 – San Juan de Lurigancho es una institucional estatal. Esta ubicada en la avenida Perú s/n Caja de Agua en el

distrito de San Juan de Lurigancho jurisdicción de la Dirección Regional de Lima Metropolitana.

En cumplimiento al Decreto Supremo N° 012-86-ED. (23.07.1986) se crean las Unidades de Servicios Educativos como Órganos Desconcentrados del MED., en sustitución de las Direcciones Zonales de Educación y de las Supervisiones Educativas, autorizando además se reformulen los Cuadros de Asignación de Personal (CAP.) y sus Presupuestos Analíticos de Personal (PAP.) incluyendo las modificaciones presupuestales.

Con Resolución Directoral Zonal 01 N° 0467 (24.02.1987) se crea y aprueba el Cuadro Nominal del Personal de la USE. 03-San Juan de Lurigancho, con un aproximado de 1,500 Plazas.

A diferencia de otras UGEL's la Institución viene funcionando desde su creación en el mismo local debido a que, este Terreno fue cedido por el Ministerio de Agricultura, pues era parte del Vivero que aun continua a espaldas de la Sede a diferencia de otras Unidades Ejecutoras que constantemente han sido trasladadas y/o fusionadas por falta de Local propio, en diferentes lugares dentro de sus jurisdicciones.

Con el Decreto Supremo N° 004-96 ED. (31.07.1996), se delimitó el ámbito jurisdiccional de los órganos desconcentrados de Educación de Lima y Callao, convirtiéndose la USE. N° 03 en USE. N° 05.

Con el Decreto Supremo N° 005-2001-ED. (12.02.2001) se Modificó la Jurisdicción de las USE's de la Dirección de Educación de Lima y ratifica las que corresponden a la Dirección de Educación del Callao; sumándose a nuestro ámbito el distrito de El Agustino hasta la fecha. A través del Decreto Supremo N° 023-2003-ED. (19.09.2003) que Dictó disposiciones de Emergencia y Reforma en aplicación de la Ley General de Educación N° 28044, en su Artículo 4° dispuso la Adecuación de la Ex Dirección de Educación de Lima, redefiniendo su denominación como Dirección Regional de

Educación de Lima Metropolitana, igualmente sus Unidades de Servicios Educativos, bajo la denominación de Unidades de Gestión Educativa Local, vigente hasta la fecha.

Desde la creación de la Ex USE. 03 los Trabajadores de esta Sede Institucional se ha caracterizado por la identificación con la Institución, por eso siempre la USE. 03, luego USE. 05 y ahora UGEL. 05 ha sido y es considerada como una de las primeras Unidades Ejecutoras, por su disciplina en el cumplimiento de sus obligaciones, así como en el ámbito deportivo; lo cual es reconocida largamente a través de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Economía y Finanzas, así como de otras Instancias.

2.2.1. Situación socioeconómica de la población

Desde el punto de vista político administrativo, la provincia de Lima esta conformada por 43 distritos. Según el Censo de Población del 2007, INEI (2008), el distrito de la provincia de Lima, con mayor población fue San Juan de Lurigancho 898 mil 443 habitantes (11,8%), cuya tasa de crecimiento anual es de 3.1%.

La jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, esta conformado por los distritos de San Juan de Lurigancho y el Agustino; posee características propias dado su configuración y extensión geográfica; así como sus condiciones económicas y sociales; por lo que posee una de las mayores poblaciones demográficas y de mayor crecimiento en Lima Metropolitana. Su principal actividad económica es el Comercio (mayorista y minorista), en segundo lugar en Manufactura y en tercer lugar Otros Servicios que comprenden administración pública, defensa, planes de seguridad social, actividades de servicios sociales y de salud, servicios comunitarios, sociales y personales, hogares privados con servicio doméstico y organizaciones y órganos extraterritoriales.

Por otro lado al considerar las principales ocupaciones que desempeña la PEA, tenemos el 22.2%, en trabajadores de servicios personales o vendedores del comercio y de mercado, el 21.9% trabaja en ocupaciones en las que se consideran a los trabajadores como no calificados en los servicios, que incluyen: vendedores ambulantes, personal doméstico, de limpieza, peones agropecuarios y el 17.2% el están agrupados en el rubro de obreros, operarios de minas, canteras de industria manufacturera y otros.

El estado civil o conyugal, es el estado personal del individuo, es decir, es la situación que tiene la persona en relación con las leyes o costumbres del país sobre el matrimonio. Los Censos Nacionales de Población, recogen información sobre el estado civil o conyugal de las personas de 12 y más años de edad. Dicha información es importante en las investigaciones demográficas y sociales, cuyas características constituyen un indicador básico en la fecundidad y en la estabilidad familiar. En el país, se identifican seis categorías: conviviente, separado, casado, viudo, divorciado y soltero. Dentro de la jurisdicción de la UGEL 05, según el Censo 2007, tenemos el 41.5% soltero, convivientes y casados suman en conjunto 51.3%, y separados el 4.1%.

El Censo 2007, revelo que el 47.2% (372,099) de la población de 15 y más años de edad, logro estudiar algún año de educación secundaria, el 36.2% (285,263) logro estudiar algún año de educación superior (superior no universitaria y superior universitaria) y el 16.6% (130,557), algún grado de educación inicial o primaria.

La UGEL 05, mediante los diferentes niveles y modalidades atienden en 2,150 instituciones educativas, de los cuales 885 son de gestión estatal y 1,265 son de gestión no estatal y 1,794 son del distrito de San Juan de Lurigancho y 356 son de El Agustino. Cuenta con una PEA de 8,642 servidores públicos.

Filosofía de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho

Forman parte de la cultura organizacional, se erigen como principios fundamentales que forman el código de ética y que convocan a todos los miembros de una institución para una adecuada acción corporativa, concordante con los lineamientos y políticas institucionales; representan convicciones básicas respecto a que forma de conducta es preferible adoptar en función a las necesidades, exigencias y retos que plantea el contexto, en el marco de objetivos y propósitos, previamente establecido; plasmado como visión y misión en el proyecto educativo institucional, (PEI 2014 - 2016).

Misión

“Somos una institución desconcentrada del Sistema Nacional de Gestión Educativa y promovemos un servicio educativo de calidad, a través del desarrollo de lineamientos técnicos, estrategias y políticas, orientados a optimizar la calidad del servicio a nivel de las Instituciones Educativas de nuestro ámbito jurisdiccional, que conlleve a satisfacer las necesidades educativas y la realización de nuestros educandos, contribuyendo decididamente al fortalecimiento del sistema democrático, la cultura de paz, y el desarrollo sostenido local y nacional”

Visión

“Al 2016, ser reconocidos como una institución de excelencia por contar con un sistema administrativo y organizacional con sistemas, equipamiento moderno y personal plenamente capacitado, que lidere y desarrolle a nivel de la comunidad educativa local y la sociedad civil brindando una educación competitiva producto de una gestión de calidad, caracterizado por su transparencia, flexibilidad y participación democrática acorde con los retos y exigencias del desarrollo local y nacional”

2.3. Marco Conceptual de la Investigación

2.3.1. Variable 1: Percepción de la Gestión Educativa

Definición Conceptual

Conjunto de acciones pedagógicas con las gerenciales que realiza un directivo con múltiples estrategias, estructuradas conveniente, para influir en los sujetos del proceso educacional, que partiendo de objetivos permiten conducir un sistema escolar del estado inicial al deseado con vistas a cumplir un encargo social determinado. Es la actuación básica del directivo (Almeyda, 2006).

Definición Operacional (Dimensiones)

Dimensión institucional: Formas como se organiza la institución, la estructura, las instancias y responsabilidades de los diferentes actores. Formas de relacionarse, normas explícitas e implícitas (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión administrativa: Manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de funciones (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión pedagógica: Opciones educativas-metodológicas, planificación, evaluación y certificación, desarrollo de prácticas pedagógicas, actualización y desarrollo personal, y profesionalización de docentes (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión comunitaria: Respuesta a necesidades de la comunidad, relaciones de la institución con el entorno, padres y madres de familia, organización de la localidad, redes de apoyo (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

La Percepción de la Gestión Educativa se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad de los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la seguridad de los servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Hipótesis Específica 5

Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la empatía en los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

3.2. Variables

3.2.1. Definición Conceptual

Variable 1: Gestión Educativa

Conjunto de acciones pedagógicas con las gerenciales que realiza un directivo con múltiples estrategias, estructuradas convenientemente, para influir en los sujetos del proceso educacional, que partiendo de objetivos permiten conducir un sistema escolar del estado inicial al deseado con vistas a cumplir un encargo social determinado. Es la actuación básica del directivo (Almeyda, 2006).

Variable 2: Calidad del Servicio

Desarrollo de un conjunto de acciones que realiza una institución orientados a cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades (Abadi, 2004).

3.2.2. Definición Operacional (Dimensiones)

Variable 1: Gestión Educativa

Dimensión institucional: Formas cómo se organiza la institución, la estructura, las instancias y responsabilidades de los diferentes actores. Formas de relacionarse, normas explícitas e implícitas (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión administrativa: Manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de funciones (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión pedagógica: Opciones educativas-metodológicas, planificación, evaluación y certificación, desarrollo de prácticas pedagógicas, actualización y desarrollo personal, y profesionalización de docentes (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Dimensión comunitaria: Respuesta a necesidades de la comunidad, relaciones de la institución con el entorno, padres y madres de familia, organización de la localidad, redes de apoyo (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Percepción de la Gestión Educativa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	escalas
Institucional	Organización	<p>1. ¿La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización?</p> <p>2. ¿Siente Ud. que la actual organización es sumamente burocrática?</p> <p>3. ¿La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial en la institución?</p> <p>4. ¿El actual sistema de organización de la institución responde a sus expectativas y demandas de atención?</p> <p>5. ¿Contribuye la organización actual a elevar la rapidez y calidad de atención al usuario?</p>	
	Instancias y responsabilidades de los diferentes actores	<p>6. ¿Las instancias y niveles internos de la institución se pueden identificar con facilidad?</p> <p>7. ¿Se evidencia la existencia de controles de los niveles jerárquicos al quehacer laboral de los trabajadores en la entidad?</p> <p>8. ¿La entidad difunde las funciones y responsabilidades de los trabajadores en el quehacer administrativo?</p> <p>9. ¿La entidad evalúa el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los profesionales, técnicos y oficinistas a cargo del servicio educativo?</p> <p>10. ¿Se evidencia mejoras en la atención y prestación del servicio como resultado de las medidas correctivas tendientes a optimizar la responsabilidad y desempeño de los diferentes actores de la entidad?</p>	<p>1 Nunca</p> <p>2 Casi Nunca</p> <p>3 A Veces</p> <p>4 Casi siempre</p> <p>5 Siempre</p>

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Institucional	Formas de relacionarse	11. ¿Existe presencia de la entidad en su relación con la comunidad de tu jurisdicción?	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		12. ¿La entidad posibilita el fortalecimiento de las relaciones de integración entre las II.EE. estatales para la mejoría de la gestión?	
		13. ¿La entidad difunde las acciones y los resultados de sus formas de relación con los diversos actores de la comunidad?	
	Desarrollo profesional	14. ¿La entidad desarrolla acciones de capacitación orientados a fortalecer las capacidades de relación interinstitucional?	
		15. ¿El usuario tiene acceso a información relacionada a acciones de desarrollo profesional que desarrolla la entidad para sus trabajadores?	
		16. ¿La entidad realiza acciones de desarrollo profesional, derivados de las deficiencias o necesidades reales, tendientes a mejorar la calidad de la atención al usuario?	
		17. ¿La entidad promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de sus funciones a través de estímulos o nuevos cargos?	
		18. ¿La entidad posee y difunde el Plan de Desarrollo de Capacidades de personas exigidos por el SERVIR?	
		19. ¿Ud. Ha sido beneficiario de alguna acción de desarrollo profesional que haya ejecutado la entidad?	

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Administrativa	Manejo de recursos económicos, materiales humanos y	<p>20. ¿Los recursos económicos de la entidad son usados y direccionados adecuadamente?</p> <p>21. ¿El usuario tiene acceso a información de ejecución del presupuesto de la entidad?</p> <p>22. ¿La entidad difunde a los usuarios los resultados de la ejecución y destino del presupuesto ejecutado?</p> <p>23. ¿Los diversos materiales que distribuye la entidad llegan oportunamente al usuario?</p> <p>24. ¿Los materiales distribuidos son pertinentes y obedecen a las reales necesidades de los usuarios (instituciones educativas)?</p> <p>25. ¿La entidad difunde las políticas que orientan el manejo de los recursos humanos?</p> <p>26. ¿La administración del recurso humano por la entidad repercute directamente en el beneficio de las instituciones educativas?</p> <p>27. ¿La entidad prevé la adecuada y oportuna ejecución de los procesos técnicos para el contrato y la asignación del personal docente y administrativo?</p> <p>28. ¿La entidad ejecuta oportunamente las acciones disciplinarias al personal docente y administrativo de su jurisdicción?</p>	<p>1 Nunca</p> <p>2 Casi Nunca</p> <p>3 A Veces</p> <p>4 Casi siempre</p> <p>5 Siempre</p>
	Procesos técnicos	<p>29. ¿El usuario tiene acceso a información de los principales procesos técnicos de la entidad?</p> <p>30. ¿Los procesos técnicos de adquisiciones, contrataciones y sus resultados son de público conocimiento de los usuarios de la entidad?</p> <p>31. ¿Los diversos procesos técnicos de contratos, adquisiciones y de otros tipos se desarrollan de manera pública y transparente?</p> <p>32. ¿En el portal de la entidad existe información relacionada a los procesos técnicos que desarrolla la entidad?</p> <p>33. ¿Los principales documentos normativos de los procesos técnicos están adecuada y oportunamente difundidos en la entidad?</p>	

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Administrativa	Seguridad e higiene	<p>34. ¿Se observa en la entidad limpieza, orden e higiene en sus oficinas y principales ambientes de atención al usuario?</p> <p>35. ¿Los servicios higiénicos se encuentran plenamente operativos y en buena conservación?</p> <p>36. ¿Existen tachos, envases o medios para el tratamiento adecuado de los desechos y materiales generados por las oficinas y usuarios de la entidad?</p> <p>37. ¿El personal de la entidad brinda la adecuada seguridad y confianza para el adecuado desarrollo de los trámites?</p>	
	Control de la información	<p>38. ¿Existe un sistema de control de la información en la entidad?</p> <p>39. ¿El usuario está informado de las acciones que sobre el control de la información realiza la entidad?</p> <p>40. ¿La entidad realiza capacitaciones relacionados al procesamiento, sistematización, explotación, control y conservación de la información en beneficio del usuario y su propio personal?</p>	
	Cumplimiento de la normatividad	<p>41. ¿La entidad respeta y hace respetar las principales normas de funcionamiento y gestión de la educación?</p> <p>42. ¿La entidad difunde las principales normas relacionadas con los diversos derechos de los usuarios a recibir una buena atención?</p> <p>43. ¿Conoce Ud. las acciones que se realizan relacionados al control sobre el cumplimiento de la normatividad dirigidos a los trabajadores de la entidad?</p>	<p>1 Nunca</p> <p>2 Casi Nunca</p> <p>3 A Veces</p> <p>4 Casi siempre</p> <p>5 Siempre</p>
	Supervisión de funciones	<p>44. ¿Conoce Ud. que la entidad realiza acciones de supervisión relacionadas al cumplimiento de las funciones de su personal?</p> <p>45. ¿Se difunden los resultados de las acciones de supervisión de funciones al personal de la sede institucional?</p> <p>46. ¿La entidad posee un sistema de supervisión de funciones a su personal?</p> <p>47. ¿Se conocen cuales son los parámetros técnicos e indicadores de medición que la entidad aplica a su personal?</p>	

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Pedagógica	Opciones educativas metodológicas	48. ¿La entidad presenta y difunde opciones o estrategias metodológicas en beneficio del desarrollo de las capacidades didácticas del personal docente.	
		49. ¿Se conoce que la entidad haya realizado o realice innovaciones en materia de estrategias metodológicas para mejorar el desempeño didáctico del personal docente?	
		50. ¿Se realizan y difunden capacitaciones sobre temas metodológicos y didácticos en beneficio del personal docente y directivo de la jurisdicción?	
		51. ¿El usuario tiene acceso y conoce los planes, programas y proyectos de capacitación y desarrollo de nuevas opciones metodológicas y didácticas para el personal docente?	
		Planificación	52. ¿Posee y difunde su Plan Operativo Anual relacionados a las actividades de carácter pedagógico que ejecuta en beneficio de las II.EE?
		53. ¿El personal directivo participa en la formulación y posterior seguimiento y evaluación de los planes de carácter pedagógico ejecutados por la entidad?	1 Nunca 2 Casi Nunca
		54. ¿Formula y ejecuta lineamientos y asesoría especializada en materia de planeamiento de la gestión pedagógica en sus diversos campos y niveles?	3 A Veces 4 Casi siempre
		55. ¿Las acciones de planeamiento recogen las propuestas y sugerencias planteadas por el personal docente y directivo en diferentes eventos?	5 Siempre
	Evaluación y certificación	56. ¿Posee la entidad un sistema de evaluación y certificación de la calidad del servicio educativos en las II.EE. de su jurisdicción?	
		57. ¿Realiza la entidad acciones de evaluación integral de la gestión de las II.EE. a su cargo?	
		58. ¿Sistematiza y difunde la información y resultados de los procesos de evaluación que ejecuta?	
		59. ¿Capacita en materia de evaluación y certificación, monitoreando las acciones y sus resultados?	
		60. Realiza con rapidez y responsabilidad las acciones de certificación de estudios realizados en los diferentes niveles y modalidades solicitadas por los usuarios?	

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Pedagógica	Prácticas pedagógicas	61. ¿Promueve y desarrolla acciones que fortalezcan nuevas prácticas pedagógicas acordes con las necesidades formativas del educando?	
		62. ¿Fortalece e integra las capacidades del personal docente y directivo para la optimización de los resultados de las prácticas pedagógicas en las II.EE.?	
		63. ¿Monitorea y acompaña el fortalecimiento y optimización de las prácticas pedagógicas del docente de manera permanente y oportuna?	
		64. ¿Desarrollar acciones de socialización e interaprendizaje tendientes a uniformizar criterios técnicos para la optimización del aprendizaje y la eficacia de la, prácticas pedagógicas?	
		65. ¿Selecciona, reconoce y promueve al personal docente destacado asignándoles responsabilidades de liderazgo en la formación de docente y desarrollo de la gestión pedagógica de II.EE?	
	Actualización y desarrollo personal	66. ¿Realiza la entidad acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión y desarrollo en beneficio de su personal?	
		67. ¿Conoce Ud. que la entidad posea y aplique un plan integral de actualización y desarrollo personal de capacidades de su personal?	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		68. ¿Participa el usuario en la formulación o planteamiento de sugerencias para mejorar la pertinencia de los planes o acciones de actualización y desarrollo personal que ejecuta la entidad?	
	Profesionalización docente	69. ¿Se cumplen los mandatos de desarrollo de acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente establecidos por el MED?	
		70. ¿Las acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente poseen pertinencia y la debida prestancia que demanda el servicio educativo?	
		71. ¿Participa la comunidad en la formulación y evaluación de las acciones de profesionalización docente ejecutados por la entidad?	
		72. ¿Los planes, programas y proyectos de fortalecimiento de la profesionalización son conocidos y difundidos adecuadamente por la entidad?	
		73. ¿Se conocen los resultados del seguimiento y evaluación del nivel de impacto en el mejoramiento del servicio educativo en beneficio del educando?	

dimensiones	indicadores	ítems	escalas
Comunitaria	Respuesta a las necesidades de la comunidad	74. ¿Está atenta la entidad a las necesidades educativas de la comunidad?	
		75. ¿Se difunden de manera sistematizada cuales son las necesidades educativas de la comunidad a nivel del ámbito jurisdiccional de la entidad?	
		76. ¿Existen proyectos, programas o planes relacionados a responder efectiva y eficazmente las necesidades educativas de la comunidad?	
	Relaciones de la institución con el entorno	77. ¿La entidad materializa, en documentos de diverso tipo, sus relaciones con las entidades de su entorno?	
		78. ¿Se difunden o dictan lineamientos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones con las entidades de su entorno?	
		79. ¿El usuario tiene fácil acceso o conoce los tipos y el volumen de relaciones existentes de la entidad con su entorno?	
	Madres y padres de familia	80. ¿Los padres y madres de familia se encuentran adecuadamente organizados por la entidad?	
		81. ¿La entidad brinda capacitación permanente a los padres de familia para una mejor participación de acuerdo a los propósitos de las entidades educativas?	
		82. ¿La entidad brinda información, asesora y apoya a los padres de familia en sus diferentes gestiones relacionados con la gestión de la Institución Educativa?	
	Organización de la localidad	83. ¿Participa activamente en las acciones de fortalecimiento de organización social y cultural de la localidad?	
84. ¿La entidad realiza acciones conjuntas con el gobierno local para el fortalecimiento de las capacidades de organización de las comunidades de su jurisdicción?			
85. ¿La entidad planifica y difunde las actividades relacionadas al desarrollo de la organización de la localidad?			
86. ¿Los profesionales y técnicos de la entidad realizan acciones de asesoría en beneficio del fortalecimiento de la organización educativa, social y comunal de la localidad?			
87. ¿Se cuenta con una red de aliados que respaldan permanentemente las acciones que realiza la entidad?			
Redes de apoyo	88. ¿Las redes educativas trabajan e implementan permanentemente las acciones de gestión de la entidad?		
	89. ¿La entidad cuenta con una red organizada de soporte y respaldo social para la convocatoria y desarrollo exitoso de sus actividades con la comunidad?		
	90. ¿Las entidades productivas, comerciales, sociales y culturales se encuentran organizados en una red especial de apoyo a las acciones de la entidad?		

- 1 Nunca
2 Casi Nunca
3 A Veces
4 Casi siempre
5 Siempre

Variable 2: Calidad del Servicio

Elementos tangibles: Son aquellas que comparan las expectativas de los consumidores con el accionar de la empresa, con la relación a la capacidad que tenga para poder dirigir dichos elementos para facilitar que los clientes contacten con ellos y puedan recibir un servicio rápido. Tiene dos aspectos concretos, una es la que mide el equipo y la infraestructura, mientras que la otra mide el personal y el material de comunicación (Abadi, 2004).

Fiabilidad: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio (Abadi, 2004).

Capacidad de respuesta: Se entiende por tal, la disposición de atender y dar un servicio rápido (Abadi, 2004).

Seguridad: Se refiere a que los servicios que se prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones. Está relacionado con la competencia de la institución, la cortesía con la que trata a sus usuarios y la seguridad de sus operaciones (Abadi, 2004).

Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del usuario o cliente, en su lugar para saber cómo se siente (Abadi, 2004).

Tabla 02

Matriz de operacionalización de la variable Percepción de la Calidad del Servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Elementos tangibles	Equipamiento	1. ¿La institución cuenta con equipos (cómputo, comunicaciones, audiovisuales, sonoros, proyección multimedia) actualizados y acorde con su función?	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		2. ¿Los equipos que posee se encuentran plenamente operativos evidenciando velocidad y adecuado funcionamiento?	
		3. ¿Los equipos que posee reciben adecuado mantenimiento y conservación?	
	Infraestructura	4. ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	
5. ¿Las oficinas cuentan con adecuado espaciamiento y comodidad para el adecuado ejercicio de las funciones?			
6. ¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?			
7. ¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?			
Empleados	8. ¿El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada?		
	9. ¿Posee uniformidad y vestuario adecuado para la atención al usuario?		
	10. ¿Posee un fotocheck u otro medio de fácil identificación ante el usuario?		
Materiales-Mobiliario	11. ¿Posee el mobiliario adecuado y suficiente para brindar una óptima atención al usuario?		
	12. ¿Los elementos materiales (revistas, folletos, documentos) con que difunde información son visualmente atractivos?		
	13. ¿Posee paneles, vitrinas y espacios adecuados para brindar información oportuna al usuario?		

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Fiabilidad	Desarrollo de funciones Manejo de plazos	14. ¿El personal desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		15. ¿Evidencia conocimiento y resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	
		16. ¿Cuándo Ud. tiene un problema, en la institución muestran interés en solucionárselo?	
	Manejo de plazos	17. ¿Posee habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?	
		18. ¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido?	
		19. ¿El personal de la institución respeta los plazos de ley en el tratamiento de los expedientes?	
	Solución de problemas	20. ¿Cuándo el personal promete de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	
		21. ¿El personal actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	
Registro y solución de errores	22. ¿El personal evidencia que posee competencias para la adecuada comunicación, manejo de problemas y auto conducción en situaciones de extrema presión?		
	23. ¿La institución posee instrumentos o mecanismos internos de registro de errores derivados de la gestión y tratamiento a los usuarios?		
Prestación adecuada del servicio		24. ¿Difunde o socializa las diversas estrategias, acciones o medidas correctivas adoptadas como resultado de los errores o deficiencias encontradas?	
		25. ¿El servicio se realiza de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos?	
		26. ¿Los principales documentos técnicos que guían y orientan los procedimientos de los servicios, se encuentran al alcance del usuario?	
		27. ¿Los servicios brindados cubren las expectativas de atención del usuario?	
		28. ¿Los diversos procedimientos de los servicios acarrear demasiado, tiempo, costos y disgustos al usuario?	

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Capacidad de respuesta	Comunicación con el usuario	29. ¿La institución cuenta con un sistema de comunicación directa o virtual con el usuario? 30. ¿La entrega de la información y comunicación con el usuario es rápida y oportuna? 31. ¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores es pertinente y adecuado para el usuario? 32. ¿El trabajador predisposición y pro actividad para una adecuada comunicación con el usuario?	
	Rapidez del servicio	33. ¿El personal de la institución le ofrece un servicio puntual y oportuno? 34. ¿La institución demuestra velocidad en sus procesos y eficiencia en el servicio? 35. ¿El personal demuestra competencias y habilidades para una atención rápida? 36. ¿La institución cuenta con los equipos, sistemas y organización adecuada que garanticen rapidez en la prestación del servicio?	
	Predisposición a ayudar	37. ¿El personal de la institución siempre está dispuesto a atender y ayudarle? 38. ¿La institución evidencia poseer personal capacitado para brindar ayuda y atención personalizada al usuario?	
Seguridad	Transmisión de confianza	39. ¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en la institución? 40. ¿Los procedimientos y la forma de trabajo de la institución le inspiran suficiente credibilidad y confianza? 41. ¿El personal demuestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi siempre 5 Siempre
	Seguridad de las acciones	42. ¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por la institución le dan suficiente seguridad y prestancia para la toma de decisiones? 43. ¿El personal de la institución de muestra conocimiento, seguridad y prestancia en el desarrollo de las acciones administrativas a su cargo? 44. ¿Recibe una atención amable y cálida en la prestación del servicio institucional?	
	Amabilidad en la atención	45. ¿La institución posee afiches o publicidad en el que se motive y recuerde al personal a brindar un trato amable al usuario? 46. ¿La institución evidencia que la amabilidad en la atención al usuario es una norma y práctica permanente en su diario accionar? 47. ¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	
	Prestancia en las respuestas	48. ¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Empatía	Atención individualizada	49. ¿El personal de la institución brinda una atención personalizada?	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		50. ¿La institución cuenta con personal que brinde una adecuada orientación y atención individualizada?	
		51. ¿El personal demuestra calidez en la atención al usuario?	
	52. ¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?		
	Horarios convenientes	53. ¿El horario de la institución se ajusta a las necesidades de atención del usuario? 54. ¿La institución facilita la atención cuando el usuario llegó fuera del horario de atención? 55. ¿La institución aplica a los usuarios instrumentos de medición de opinión o percepción sobre la situación del horario de atención?	
	Interés en el usuario	56. ¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia? 57. ¿El personal prioriza la atención al usuario por encima de sus quehaceres funcionales igualmente importantes? 58. ¿Comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	
	Comprensión de las necesidades del usuario	59. ¿Procura dinamizar o reducir los procesos para una atención más rápida al usuario? 60. ¿Posee y aplica instrumentos que permitan conocer las necesidades de los usuarios? 61. ¿Ejecuta acciones de socialización y reflexión con los usuarios para un adecuado conocimiento y tratamiento de sus necesidades de atención?	

3.3. Metodología

3.3.1. Tipo de Estudio

La presente investigación se caracteriza por ser un estudio de descriptivo correlacional, ya que analiza y estudia la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscando establecer el grado de relación entre las variables planteadas. (Carrasco, 2013).

Es descriptivo porque se hará una recopilación de información sobre la Percepción que tienen de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio el personal directivo (Directores y Subdirectores de las II.EE. de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014),

las cuales son las variables de estudio, identificando y describiendo las características esenciales, su estado actual y nivel de relación entre ellas. (Carrasco, 2013).

3.3.2. Diseño del Estudio

Consideramos que la presente investigación sigue un diseño no experimental correlacional de corte transversal (Carrasco, 2013), toda vez que no se pretende describir la variable en forma independiente, sino la relación entre ellas; ello nos permitirá probar y establecer la relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, desde la posición del personal directivo (Directores y sub directores de Instituciones Educativas Públicas), cual pretendemos demostrar de acuerdo a los procedimientos establecidos por la investigación científica.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población del Estudio

Nuestra población de estudio está constituido por los trabajadores administrativos, directivos (directores y sub directores) docentes y padres de familia de las instituciones educativas de la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima, que a su vez son usuarios regulares de dicha institución, rectora y responsable de la gestión y la calidad del servicio, que además abarca el distrito de El Agustino en su ámbito jurisdiccional (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Población del estudio

Institución	Directivos	Docentes	Administ.	Padres de familia	Total
UGEL 05	05	17	76	0**	98
II.EE.	261*	7374	1135	2400	11170
Total	266	7391	1211	2400	11268

Fuente: Estadística de la UGEL 05-SJL/EA.

*Total de Instituciones Educativas de todos los niveles y modalidades que funcionan en igual número de locales, siendo 150 de Educación Básica Regular del distrito de San Juan de Lurigancho.

**En la UGEL 05 no se localizan a los padres de familia, pues como usuarios externos regularmente su ámbito de acción es la institución educativa, en el que participan activa y organizadamente en los diversos niveles del proceso educativo (Artículo 3º de la Ley N° 28628).

3.4.2. Muestra

Para el establecimiento de la unidad de muestreo y análisis en nuestro estudio se ha considerado el tipo de muestra no probabilístico por conveniencia de tipo censal por Carrasco (2013). Para tal efecto, teniendo como base referencial la Tabla 3, del total de 261 instituciones educativas (que comprenden las modalidades de Educación Básica Regular, Básica Alternativa, Básica Especial y Técnico Productivo), se han encuestado a 150 Directores de instituciones educativas que corresponden a la modalidad de Educación Básica Regular (EBR) localizados en el distrito de San Juan de Lurigancho, que a su vez, abarcan los niveles de educación Inicial, Primaria y Secundaria de menores.

Para la consideración de nuestra muestra y aplicación de nuestros instrumentos de recolección de datos se ha tomado en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión: personal directivo fundamentalmente de instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular (EBR) que comprenden los niveles educativos de Inicial, Primaria y Secundaria, por ser los concurrentes asiduos y principales usuario de los servicios de nuestra entidad materia de estudio. Este criterio se ha tomado en cuenta para el presente estudio, considerando que dicho personal posee el carácter de usuario principal, debido a la prioridad y énfasis que le pone el gobierno a través del sector, razón por el cual, lo convierte en un su asiduo concurrente a la UGEL

05 tanto para recibir servicio y entregar información, mucho más que el resto de usuarios; por lo que estudiar la percepción que poseen en relación nuestras variables de estudio permitirá conocer el nivel real del servicio actual en dicha sede institucional.

3.5. Método de Investigación

El método que se utilizará será, el método hipotético deductivo, pues, en un primer momento se hará una observación del fenómeno a estudiar, luego se elaborará las hipótesis para explicar dicho fenómeno, seguidamente se realizará la deducción de consecuencias o proposiciones elementales y finalmente, se verificará y comprobará la verdad de los enunciados deducidos. Este método nos llevará a combinar la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad (la observación y la verificación). (Valderrama, 2013).

3.6. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.6.1. Técnicas

Para medir las variables de estudio materia de la presente investigación la técnica más útil para la recopilación de datos, en la fase práctica o de campo, fue la Encuesta, ya que esta permitió recoger la información de forma estructurada con el objeto de procesarla y posteriormente interpretarla. Para ello se elaboró un cuestionario definido de acuerdo a los indicadores de cada variable (V1: Gestión Educativa, V2: Calidad del Servicio) establecidas en el respectivo cuadro de operacionalización de variables (Ver Anexo 02).

Asimismo, se han utilizado otras técnicas complementarias de recojo de información válidos fundamentalmente para la formulación del marco teórico, siendo estas: el fichaje, el análisis documental y el análisis bibliográfico, con los cuales fue posible sistematizar la información encontrada relacionadas no solo al marco teórico, sino también, los antecedentes o estudios tanto en el ámbito nacional e internacional en que se sustenta la presente investigación.

3.6.2. Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizó el Cuestionario, siendo estos de la siguiente manera:

Para la variable Gestión Educativa (V1): denominado “Cuestionario para medir la Percepción de la Gestión Educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05-San Juan de Lurigancho”, aplicado a directivos de las instituciones educativas. El mencionado instrumento consta de 90 ítems adecuadamente distribuidos en función a las dimensiones establecidas y validadas para dicha variable. Dicho instrumento ha sido tomado de: Ramírez, Y. (2010), y adaptado convenientemente de acuerdo a los propósitos establecidos en la presente investigación.

Para la variable Calidad del Servicio (V2): denominado “Cuestionario para medir la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa local N° 05-San Juan de Lurigancho”, aplicado a directivos de las instituciones educativas públicas. Dicho instrumento consta de 61 ítems adecuadamente distribuidos en función a las dimensiones establecidas y validadas para dicha variable. Dicho instrumento ha sido tomado de: Abanto, J. Ramírez, Y. (2010), y adaptado convenientemente de acuerdo a los propósitos establecidos en la presente investigación.

La confiabilidad del Instrumento.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se aplicó electrónicamente mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics 21 el coeficiente de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado de 0.975 para la variable Gestión Educativa (V1), y 0.965 para la variable Calidad del Servicio (V2), demostrándose técnicamente un alto nivel de confiabilidad de los instrumentos, así como la adecuada formulación, estructuración y distribución de los ítems para una acertada medición de las variables señaladas en función de los objetivos planteados al inicio de la presente investigación. (Ver tablas 4 y 5).

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

- No es confiable (-1 a 0)
- Baja confiabilidad (0,0001 a 0,046)
- Moderada confiabilidad (0,5 a 0,75)
- Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89)
- Alta confiabilidad (0,9 a 1)

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad de la Variable (V1) Percepción de la Gestión Educativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.975	.975	90

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de la Variable (V2) Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.965	.965	61

La validez del Instrumento

Los instrumentos aplicados han sido validados a través del juicio de expertos, los mismos que han sido realizados por docentes de reconocido prestigio en el campo de la investigación con grado de doctor y maestro debidamente registrados en la Asamblea Nacional de Rectores, de cuyo proceso de desprenden los siguientes resultados:

Tabla 6

Juicio de experto para el instrumento “Cuestionario para medir la Percepción de la Gestión Educativa en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”.

Criterio	Experto	D1	D2	D3	D4	Promedio
Claridad	1	100%	100%	100%	100%	100%
	2	100%	100%	100%	100%	
	3	100%	100%	100%	100%	
Pertinencia	1	100%	100%	100%	100%	100%
	2	100%	100%	100%	100%	
	3	100%	100%	100%	100%	
Relevancia	1	100%	100%	100%	100%	100%
	2	100%	100%	100%	100%	
	3	100%	100%	100%	100%	

Situación final: Aplicable.

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: Junio 2014.

Dónde:

D1=Dimensión Institucional.

D2=Dimensión Administrativa.

D3=Dimensión Pedagógica.

D4=Dimensión Comunitaria.

Tabla 7

Juicio de experto para el instrumento “Cuestionario para medir la Percepción de la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”.

Criterio	Experto	D1	D2	D3	D4	D5	Promedio
Claridad	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2	100%	100%	100%	100%	100%	
	3	100%	100%	100%	100%	100%	
Pertinencia	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2	100%	100%	100%	100%	100%	
	3	100%	100%	100%	100%	100%	
Relevancia	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2	100%	100%	100%	100%	100%	
	3	100%	100%	100%	100%	100%	

Situación final: Aplicable.

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: Junio 2014.

Dónde:

D1= Elementos tangibles.

D2= Fiabilidad.

D3= Capacidad de Respuesta.

D4= Seguridad.

D5= Empatía.

3.7. Métodos de Análisis de Datos

3.7.1. Preparación de datos: Se efectuó una preparación computarizada, ya que contamos con preguntas cerradas en el cuestionario, todo ello empleando el software estadístico IBM SPSS Statistics 21.

3.7.2. Técnica estadística a usar: De acuerdo a nuestros objetivos hemos empleado la técnicas estadística del coeficiente de correlación de Spearman (Molina & Norabuena, 2012).

3.7.3. Tipo de análisis: En nuestra investigación se realizó el análisis bivariado y cuantitativo.

3.7.4. Presentación de datos: Los datos se presentan en tablas de distribución de frecuencia y gráficos de histogramas con los resultados obtenidos para cada variable.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de Resultados

4.1.1 Percepción de la gestión educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 en el 2014

A partir de la información aportada, se evidencia en la tabla 08, que el 53% del personal directivo de las instituciones educativas públicas de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 percibe una adecuada gestión educativa en la UGEL, encontrándose que el 48% lo percibe como bueno y el 5% como muy bueno; asimismo podemos observar que el 42% y el 5% lo percibe como inadecuada.

Tabla 08

Percepción de la gestión educativa en la UGEL N° 05 en el 2014.

Gestión Educativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	7	5
Bueno	73	48
Regular	63	42
Malo	7	5
Total	150	100

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: Junio 2014.

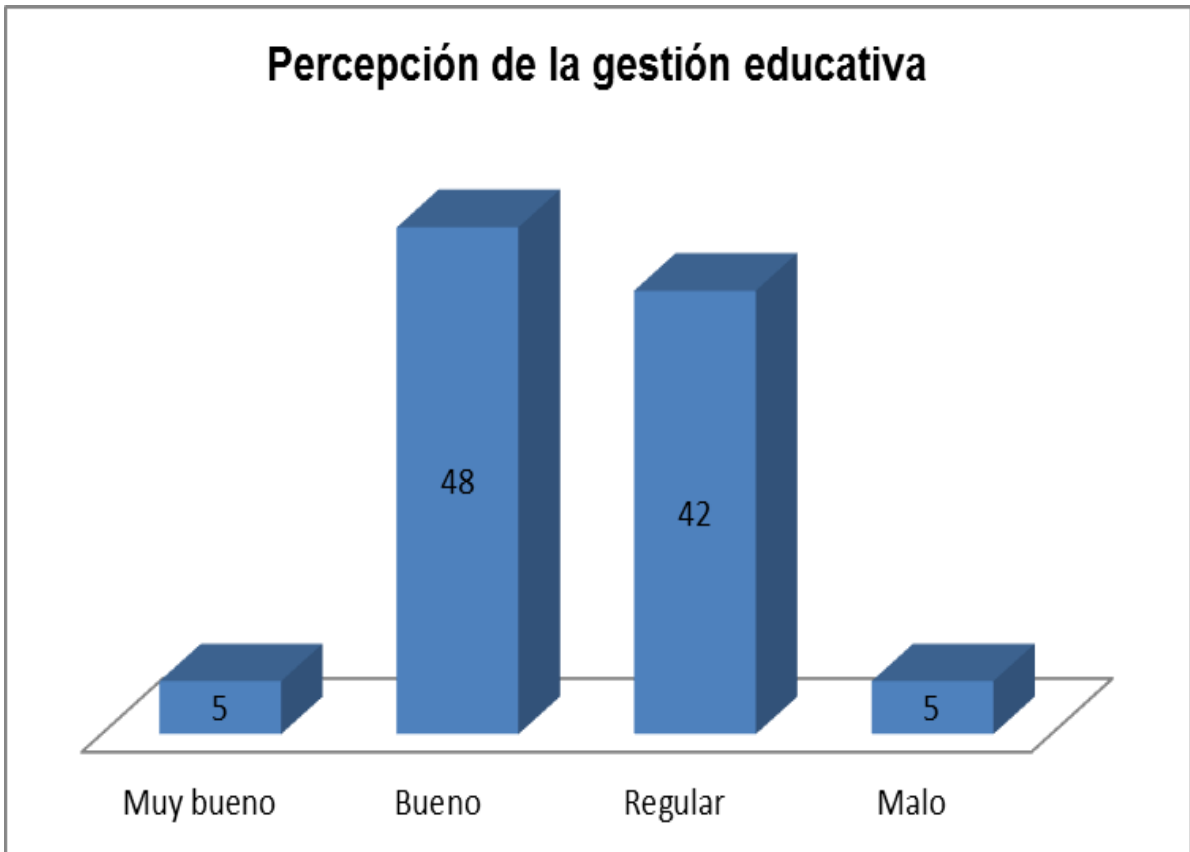


Figura 01: Percepción de la gestión educativa en la UGEL N° 05 en el año 2014.

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Percepción de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 en el 2014

Al analizar los datos que se presentan en la tabla 09, se observa que el 62% del personal directivo de las instituciones educativas públicas de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 percibe una adecuada calidad del servicio en la UGEL, encontrándose que el 55% lo percibe como bueno y el 7% como muy bueno; asimismo podemos observar que el 33% y el 5% lo percibe como inadecuada.

Tabla 09

Percepción de la calidad del servicio en la UGEL N° 05 en el 2014

Calidad del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	10	7
Bueno	82	55
Regular	50	33
Malo	8	5
Total	150	100

Fuente: Elaboración propia

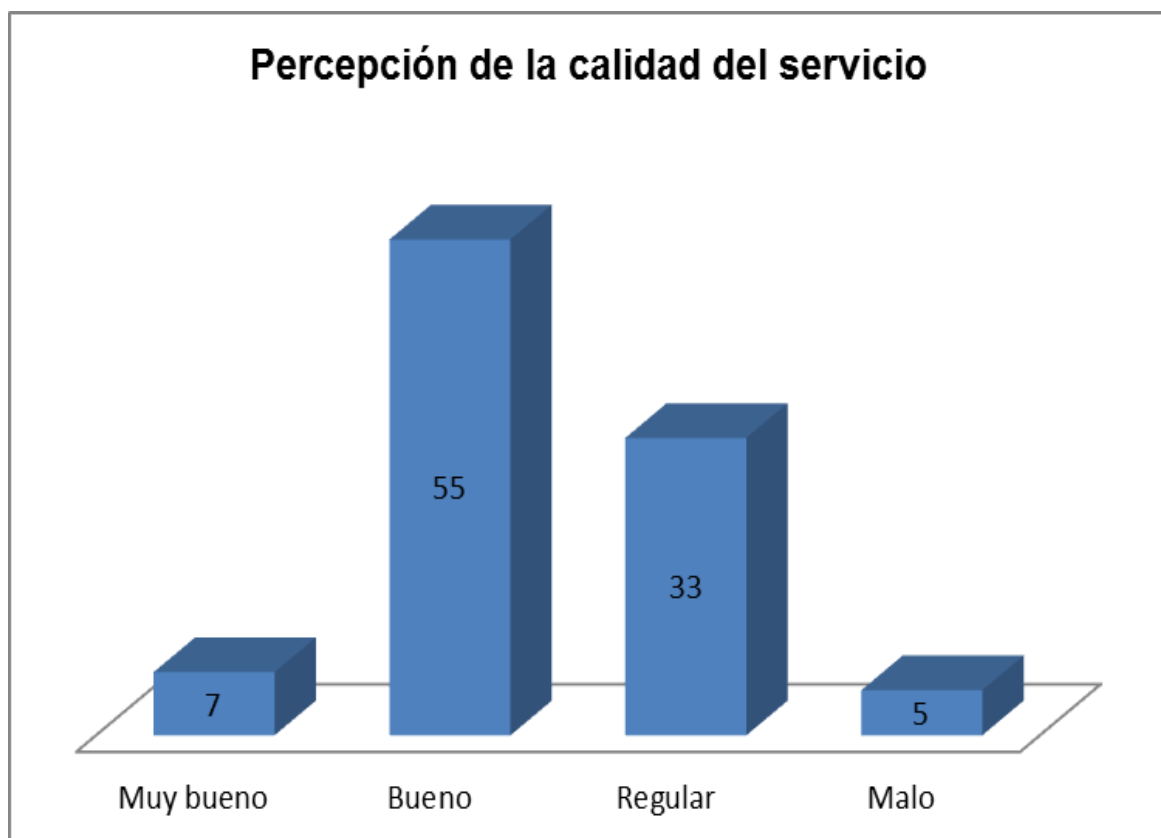


Figura 2: Percepción de la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05 en el 2014.

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Análisis Estadístico

Prueba de Hipótesis

De la Hipótesis General

H₀: La percepción de la gestión educativa no se relaciona con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

H₁: La percepción de la gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

Nivel de significancia alfa (α): 5% = 0.05.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₁.

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 10

Relación entre la percepción de la gestión educativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

			Gestión educativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,521**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	150	150
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,521**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	150	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.- Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la gestión educativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión

Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014, siendo esta una correlación moderada, dado al valor de Rho de Spearman ($r=0.521$).

De la hipótesis específica 1

H_0 : La percepción de la gestión educativa no se relaciona con los elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

H_1 : La percepción de la gestión educativa se relaciona con los elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

Nivel de significancia alfa (α): 5% = 0.05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_1

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 11

Relación entre la percepción de la gestión educativa y los elementos tangibles en la Unidad de gestión Educativa Local N° 05 en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

			Gestión educativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,437**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	150	150
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,437**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	150	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.- Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la gestión educativa y los elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014, siendo esta una correlación moderada, dado al valor de Rho de Spearman ($r=0.437$).

De la hipótesis específica 2

H₀: La percepción de la gestión educativa no se relaciona con la fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

H₁: La percepción de la gestión educativa se relaciona con la fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

Nivel de significancia alfa (α): 5% = 0.05.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₁.

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 12

Relación entre la percepción de la gestión educativa y la fiabilidad en la Unidad de gestión Educativa Local N° 05 en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014

		Gestión educativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,436**
		N	150
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,436**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.- Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la gestión educativa y la fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014, siendo esta una correlación moderada, dado al valor de Rho de Spearman ($r=0.436$).

De la hipótesis específica 3

H₀: La percepción de la gestión educativa no se relaciona con la capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

H₁: La percepción de la gestión educativa se relaciona con la capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

Nivel de significancia alfa (α): 5% = 0.05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₁

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 13

Relación entre la percepción de la gestión educativa y la capacidad de respuesta en la Unidad de gestión Educativa Local N° 05 en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014

			Gestión educativa	Capacidad de rpta
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,280**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	150	150
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,280**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	150	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.- Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la gestión educativa y la capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014, sin embargo la Rho de Spearman arroja una muy baja relación ($r=0.280$), por lo que podemos considerar que no existe relación.

De la hipótesis específica 4

H₀: La percepción de la gestión educativa no se relaciona con la seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

H₁: La percepción de la gestión educativa se relaciona con la seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

Nivel de significancia alfa (α): 5% = 0.05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_1

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 14

Relación entre la percepción de la gestión educativa y la seguridad en la Unidad de gestión Educativa Local N° 05 en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014

			Gestión educativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,368**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	149	148
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,368**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		148	149	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.- Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la gestión educativa y la seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014, sin embargo la Rho de Spearman arroja una muy baja relación ($r=0.368$), por lo que podemos considerar que no existe relación.

De la hipótesis específica 5

H_0 : La percepción de la gestión educativa no se relaciona con la empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

H_1 : La percepción de la gestión educativa se relaciona con la empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

Nivel de significancia alfa (α): 5% = 0.05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_1

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 15

Relación entre la percepción de la gestión educativa y la empatía en la Unidad de gestión Educativa Local N° 05 en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014

			Gestión educativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,539**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	149	149
	Empatía	Coeficiente de correlación	,539**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	149	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.- Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la gestión educativa y la empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014, siendo esta una correlación media, dado al valor de Rho de Spearman ($r=0.539$).

4.3. Discusión de Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción de la Gestión Educativa el 5% percibe como Muy Buena Gestión Educativa. 48% lo percibe como bueno. 42% como regular, y 5% como inadecuada. 48% lo percibe como bueno. 42% como regular, y 5% como inadecuada. Estos datos concuerdan con Daft y Marcic, 2011, sostienen que la percepción es el proceso cognoscitivo que las personas utilizan para darse una idea del entorno al seleccionar, organizar e interpretar información del entorno mismo. Las actitudes afectan las percepciones y viceversa. Del mismo modo Almeyda, 2006, en su trabajo "Gerencia estratégica educativa. Fundamentos de la gerencia estratégica en la institución educativa", sostiene que viene a ser el conjunto de acciones pedagógicas con las gerenciales que realiza un directivo con múltiples estrategias, estructuradas convenientemente, para influir en los sujetos del proceso educacional, que partiendo de objetivos permiten conducir

un sistema escolar del estado inicial al deseado con vistas a cumplir un encargo social determinado. Es la actuación básica del directivo.

Carrasco 2012, Tesis de Maestría titulada "Gestión Educativa y Calidad de Formación en la Facultad de Educación de la UNSACA", se realizó buscando analizar y medir la variable independiente Gestión Educativa se ha determinado que es regular en todo los aspectos que comprende, es decir, en la gestión institucional, administrativa y curricular. Igualmente en los procesos de gestión y los procesos curriculares, que se desarrollan en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Este resultado significa que la relación entre las dos variables que conforman el problema de investigación, tienen una relación directa positiva, es decir, la regular Gestión Educativa de la Facultad de Educación genera una Calidad de Formación Profesional de regular calidad. Se ha aceptado la hipótesis de investigación (Hi) y se ha rechazado la hipótesis nula (Ho). Este estudio, se relaciona con nuestra investigación en la medida que la Gestión Educativa en cualquier campo institucional desempeña un rol importante y se relaciona con otros componentes y factores como el caso nuestro con la Calidad del Servicio, determinando a partir de ello una inadecuada o inadecuada percepción sobre el servicio brindado a nivel institucional.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción de la Calidad del Servicio el 7% percibe como Muy Buena Calidad del Servicio. 55% lo percibe como buena. 33% como regular, y 5% como inadecuada. 5% percibe como Muy Buena Gestión Educativa. 48% lo percibe como bueno. 42% como regular, y 5% como inadecuada. Viene a ser el conjunto de acciones que realiza una institución orientados a cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades (Abadi, 2004). Cuevas (2004) Puerto Rico, en su investigación "Modelo para medir la calidad en los servicios brindados por los hospitales Puertorriqueños", presenta una metodología para autoevaluar y mejorar la percepción de calidad en servicio brindado por los hospitales puertorriqueños, concluyendo que los pacientes miden la calidad en términos de los factores como respeto y cuidado,

disponibilidad de servicios, atención al paciente, cuidados especiales, apariencia, eficacia y efectividad, servicios de comida, evidencia física y servicio a tiempo. Estos factores son similares a los obtenidos en estudios realizados en Singapur y E.E.U.U. Hipótesis General Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, 2014, siendo esta relación moderada ($r=0.521$) y $p=0.000$).

Lindo y Salvatierra 2012, Tesis de Maestría titulada “Gestión Pedagógica y Percepción con la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05 San Juan de Lurigancho, El Agustino, Año 2012”, se realizó tratando de responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio de la UGEL 05 S.J.L/El Agustino? El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en dicha sede institucional. La muestra estuvo constituida por 260 docentes. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además se aplicó una prueba piloto que arrojó 0,92 en alfa Cronbach. Los resultados se analizaron con la base teórica de las variables gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Se demuestra una alta correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Este estudio guarda relación con nuestra investigación toda vez que la gestión pedagógica es un componente de la gestión educativa y como tal ayuda a fortalecer los resultados encontrados en nuestro estudio, es decir la existencia de una estrecha entre nuestras variables, en nuestro caso de tipo moderada.

Hipótesis Específica 1. Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, 2014, siendo esta relación moderada ($r=0.437$) y $p=0.000$). Los Elementos Tangibles, son aquellas que comparan las expectativas de los consumidores con el accionar de la empresa, con la relación a la capacidad que tenga para poder dirigir dichos elementos y facilitar que los clientes contacten con ellos y puedan recibir un servicio rápido. Tiene dos aspectos concretos, una es la que mide el equipo

y la infraestructura, mientras que la otra mide el personal y el material de comunicación (Abadi, 2004). María Domitila Amaya Fiestas en la tesis Factores asociados al grado de satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central Dos de mayo comparado con las sedes descentralizadas del laboratorio clínico ROE-2009, encontró que Existen diferencias significativas entre la satisfacción de los pacientes de la sede central y descentralizada. El grado de satisfacción de los pacientes externos se dan en infraestructura (95.6%), área personal (81.6%), y servicio (87.4%) mientras para las otros sedes descentralizadas los datos son: en el área personal 89.8%, servicio 84.4%, infraestructura 78.8%. En los pacientes externos se obtienen mayores niveles de validez; mientras que los Pacientes de la sede central existen mayor predominio en la satisfacción. La sede central con las sedes descentralizadas tiene diferente Valoración dependiendo a los factores asociados al grado de satisfacción.

Hipótesis Específica 2. Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, 2014, siendo esta relación moderada ($r=0.436$) y $p=0.000$). La Fiabilidad viene a ser la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. Significa realizar bien el servicio (Abadi, 2004). Amaya F. María D. en la tesis Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud San Miguel – DISA V Lima ciudad. Noviembre 2006 – enero 2007, de tipo no experimental, descriptivo, transversal, analizo el clima organizacional, factores que la afectan y su influencia en la calidad de atención, teniendo como objetivo principal conocer y analizar el clima organizacional del centro de salud San Miguel, y conocer mediante la percepción de los pacientes, los problemas e influencias que este ocasionen en la calidad de servicio. Para la medición del clima organizacional se aplicó el cuestionario WES a 55 trabajadores, 86% del total de trabajadores. La medición de atención a 45 pacientes externos. Los cuales brindaron la información necesaria para la investigación. Concluye que el clima organizacional es percibido como inadecuado por el 50.2% de los trabajadores, en cuanto a la calidad de atención se obtuvo un 70.2% de pacientes

insatisfechos con un índice 27 de 0.194 demostrándose su influencia negativa en la calidad de atención del centro de salud San Miguel.

Hipótesis Específica 3. Existe relación entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, 2014, dado al bajo valor alcanzado ($r=0.436$) y $p=0.000$). Se entiende por Capacidad de Respuesta, a la disposición de atender y dar un servicio rápido (Abadi, 2004). Existe relación entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, 2014, dado al bajo valor alcanzado ($r=0.368$) y $p=0.000$). Cuando se habla de Seguridad, nos estamos refiriendo a que los servicios que se prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones. Está relacionado con la competencia de la institución, la cortesía con la que trata a sus usuarios y la seguridad de sus operaciones (Abadi, 2004). Perla Sandoval Flores en la tesis "La Calidad del Servicio al Cliente, una ventaja competitiva para la Empresas", 2002 México, de tipo no experimental, descriptivo, analiza la Calidad del Servicio que se presenta actualmente en el sector de los micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huajuapán partiendo de la premisa de que actualmente la calidad del servicio es pésima debido a la falta de cultura Empresarial. Se centra en el análisis década dimensión de localidad del Servicio (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad). La muestra considerada es del 95% con un margen de error del 5% de una población total de empresas de 1333. Los resultados encontrados en cada dimensión, fundamentalmente en lo referente a la Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía permiten establecer la relación entre cada una de ellas e n el proceso aceptación y empoderamiento de las necesidades y preferencias de los usuarios. La conclusión fundamental arribada que en un proceso de crecimiento y desarrollo de localidad en una empresa se debe de considerar las dimensiones de la calidad del servicio y el conocimiento de parte del personal acerca de su rol e importancia, para ello recomiendan entre otras medidas: Establecer una filosofía y valores corporativos, conocer el producto y que el personal conozca y maneje su uso

adecuado, para poder brindar información adecuada al cliente, tener conocimiento de los gustos y preferencias del cliente para tener a la disposición los productos que ellos necesitan, capacitar al personal de ventas sobre la atención al cliente y mejorar los aspectos de actitud, adecuar las mejores condiciones de almacenamiento y distribución de los servicios.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones

- Primera:** El 53% del personal directivo de las instituciones educativas públicas, percibe una adecuada gestión educativa en la UGEL 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014 (48% bueno y el 5% muy bueno); asimismo podemos observar que el 47% lo percibe como inadecuada (42% regular y el 5% malo), evidenciándose en general una tendencia equilibrada en la percepción de dicha variable a nivel de la sede institucional.
- Segunda:** El 62% del personal directivo de las instituciones educativas públicas, percibe una adecuada calidad del servicio en la UGEL 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014 (55% bueno y el 7% muy bueno); del mismo modo, se puede evidenciar que el 33% y el 5% lo percibe como inadecuada, evidenciándose en general una tendencia equilibrada en la percepción de dicha variable a nivel de la sede institucional.
- Tercera:** Existe una relación significativa moderada entre la percepción de la gestión educativa y la calidad del servicio en la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014, expresado a través del Rho de Spearman igual a 0.521 y $p=0.000$.
- Cuarta:** Existe una relación moderada entre la percepción de la gestión educativa y la dimensión elementos tangibles en la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014, toda vez que el valor de Rho de Spearman es igual a 0.437 y $p=0.000$, lo cual significa que los aspectos físicos y logísticos influyen pero no determinan plenamente la calidad del servicio en dicha sede institucional.
- Quinta:** Existe una relación significativa moderada entre la percepción de la gestión educativa, y la fiabilidad en la UGEL N° 05, San

Juan de Lurigancho, Lima 2014, en virtud a que el valor de Rho de Spearman es igual a 0.436 y $p=0.000$, lo cual significa que las acciones que se desarrollan en el marco del funcionamiento organizacional en la prestación de servicios al usuario no generan la suficiente fiabilidad en sus procesos y resultados, repercutiendo en ese mismo nivel, en la calidad del servicio en dicha sede institucional.

Sexta: No existe una correlación significativa entre la percepción de la gestión educativa, y la capacidad de respuesta en la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014, dado al bajo valor que se obtiene en el Rho de Spearman es igual a 0.280 y $p=0.000$, lo cual significa que la capacidad de comunicación, rapidez y predisposición con que se atiende al usuario no dependen directamente de la gestión educativa, sino de otros factores que requieren ser estudiados para la mejora de la calidad del servicio en dicha sede institucional.

Sétima: No existe una correlación significativa entre la percepción de la gestión educativa, y seguridad en la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014, dado al bajo valor que se obtiene en el Rho de Spearman es igual a 0.368 y $p=0.000$, lo cual significa que la transmisión de confianza, seguridad de las acciones, amabilidad en la atención y prestancia en las respuestas con que se atiende al usuario no dependen directamente de la gestión educativa, sino de otros factores que requieren ser estudiados para la mejora de la calidad del servicio en dicha sede institucional.

Octava: Si existe una relación significativa entre la percepción de la gestión educativa, y la empatía en la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014, dado al bajo valor que se obtiene en el Rho de Spearman es igual a 0.539 y $p=0.000$, siendo esta una relación moderada, lo cual significa que la atención

individualizada, el interés, así como la comprensión de las necesidades de los usuarios en cierta medida dependen directamente de la gestión educativa, siendo necesario tenerlo en cuenta para el desarrollo de las acciones tendientes a la mejora de la calidad del servicio en dicha sede institucional.

Sugerencias

- Primera:** Se debe tener en cuenta que existe un alto porcentaje que tiene una inadecuada percepción de la gestión educativa, lo que a su vez, le resta prestigio, imagen y aceptación como entidad pública a nivel de la comunidad; consecuentemente La Unidad de Gestión Educativa Local N° 05-San Juan de Lurigancho, debe de desarrollar un proceso de análisis y evaluación técnica integral de la gestión en sus diferentes niveles y aspectos a efectos de identificar los puntos críticos e implementar las medidas y cambios pertinentes que permitan mejorar la eficiencia y calidad del servicio de acuerdo a las exigencias y demandas de atención de sus usuarios.
- Segunda:** Dado a que un 38% percibe una inadecuada calidad del servicio educativo, se debe de formular políticas e implementar programas específicos de carácter permanente orientados a medir, evaluar y optimizar la calidad del servicio a nivel organizacional, procesos administrativos y desempeño funcional, teniendo como base no solo la demanda de eficiencia y eficacia en los resultados planteada por los usuarios, sino fundamentalmente, los estándares de calidad exigidos por el actual proceso de modernización de la gestión pública.
- Tercera:** Los responsables de la toma de decisiones en la entidad, deben de crear e implementar un equipo técnico multidisciplinario de medición, evaluación permanente y mejora de la gestión y calidad del servicio, que en coordinación con las demás instancias orgánicas se constituya en el ente técnico competente que identifique los puntos críticos, fortalezas, oportunidades y amenazas, permitiendo de esa manera una mayor eficacia y

direccionabilidad en la formulación de las políticas de desarrollo y fortalecimiento de la gestión y calidad del servicio en beneficio al usuario de su ámbito jurisdiccional.

Cuarta: Incentivar y promover la ejecución de investigaciones relacionadas al mejoramiento de la gestión educativa y la calidad del servicio a nivel de los organismos descentralizados del sector educación fundamentalmente a nivel de Lima Metropolitana, que debido a su alto nivel poblacional, en ella se concentra no solo la mayor parte de la problemática de la gestión pública en dicho sector, sino también de la población escolar, que en última instancia son los beneficiarios directos y finales de cualquier decisión que se asuma en esa perspectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2011). *Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio*. (Tesis). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.
- Abadi, M. (2004). *Calidad del servicio*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires.
- Almeyda, F., Véliz F. (2006). *Gerencia estratégica educativa. Fundamentos de la gerencia estratégica en la Institución Educativa*. Lima: Abedul.
- Asociación de Gestión para la Educación Ambiental, (2004). *Gestión educativa de calidad* (1ª ed.). Lima: AGEA.
- Barrera, I. (2007) *Gestión Institucional: Diagnóstico e intervención pedagógica*. (Tesis). Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco. México.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Edit. San Marcos. (6º ed.) Lima.
- Cuenca, R., Gonzáles E., y Muñoz, F. (2008). *La democratización de la gestión educativa. Modelos de gestión, procesos de participación y descentralización educativa*. Edit. PROEDUCA-GTZ, OCC-ACDI, RED-DFI. Lima.
- Daft Richard L., Marcic Dorothy (2011). *Understanding Management*. Eight edition. Canada.
- Díaz, H., Valdivia N., Lajo R. (2010). *Descentralización, organismos intermedios y equidad educativa en Perú. Un estudio de casos de las Unidades de Gestión Educativa Local*. Edit. Aique/Universidad San Andrés. Buenos Aires.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en el proceso de descentralización*. (1ª ed.). Lima: San Marcos.

- Goldstein, E. B. (2010). *Sensation and perception*. Estados Unidos: Wadsworth publishing company.
- Hernández, R., Fernández C., Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). Santiago: Mc Graw Hill.
- Lara, K., (2008). *Consumo de televisión y cultura política*. (Tesis). Universidad de las Américas, Puebla, México. Tomado de: http://catarina.udlap.mx/u_dla/tales/documentos/lco/lara_r_k/resumen.html
- Lindo, R., Salvatierra E. (2013). *Gestión pedagógica y percepción de la calidad del servicio educativo en la UGEL N° 05 San Juan de Lurigancho, El Agustino*. Tesis UCV. Lima. p. X.
- Ministerio de Educación, (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Lima, Perú.
- Ministerio de Educación, (2011). *Reestructuración de las instancias de gestión educativa descentralizada*. Lima, Perú. p.17.
- Molocho, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009*. Tesis UNMSM. Lima. p. 6.
- Osorio, V. (2012). *Modelos, herramientas e instrumentos de gestión hospitalaria: concepto y literatura*, Madrid. p. 1.
- Ramírez, Y. (2010) *La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la Institución Educativa Brígida Silva de Ocho. Chorrillos, Lima 2010*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Representación de la UNESCO en el Perú, (2011). *Manual de Gestión para instituciones educativas*. (1ª ed.). Lima: Ministerio de Educación. p. 33.

- Reyes, O., Reyes M. (2010). *Calidad del servicio educativo: Caso Escuela de Artes de la UABC*. México. Tomado de: <http://soluciones de calidadesuservicio.blogspot.com/2011705/atencion-al-cleinte-y-las-dimensiones.html>. p. 1-10.
- Rivera, J., Arellano, R. y Molero, V. (2000). *Conducta del Consumidor: Estrategias y Tácticas Aplicadas al Marketing*. España: ESIC. p. 68.
- Salazar, E., Vegas, G. (2013). *Modelo de gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL 04-Comas-2011*. Tesis. UCV, Lima. p. 9.
- Senlle, A., Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España. Tomado de: <http://wwwdiazsantos.es/ediciones>. p. XV-XVIII.
- Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, (2010). *Informe de avances el proceso de reestructuración a nivel de la UGEL 05-AJL/EA*. Equipo Técnico de Reestructuración. Lima, Perú. p.30.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para la elaborar proyectos de investigación científica*. Edit. San Marcos. Lima. p. 108-110.

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05 DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2014"

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA																																							
¿Cuál es la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	La Percepción de la Gestión Educativa se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN EDUCATIVA.	TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo correlacional. DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental de tipo transeccional o transversal. METODO DE INVESTIGACIÓN: Hipotético Deductivo. POBLACIÓN: 11,288 personas, de los cuales 266 son Directivos de ILEE públicas. MUESTRA: No probabilística censal por conveniencia compuesto por 150 Directivos de ILEE públicas distribuidas en 15 Redes Educativas de la UGEL N° 05. TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario																																							
PROBLEMA SECUNDARIO	OBJETIVOS SECUNDARIO	HIPOTESIS SECUNDARIO	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Institucional</td> <td>Organización, instancias y responsabilidades de los diferentes actores. Formas de relacionarse, normas explícitas e implícitas.</td> </tr> <tr> <td>Administrativa</td> <td>Manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de funciones.</td> </tr> <tr> <td>Pedagógica</td> <td>Opciones educativas-metodológicas, planificación, evaluación y certificación, prácticas pedagógicas, actualización y desarrollo personal y profesionalización.</td> </tr> <tr> <td>Comunitaria</td> <td>Respuesta a necesidades de la comunidad, relaciones de la institución con el entorno, padres y madres de familia, organización de la localidad, redes de apoyo.</td> </tr> </tbody> </table>		DIMENSIONES	INDICADORES	Institucional	Organización, instancias y responsabilidades de los diferentes actores. Formas de relacionarse, normas explícitas e implícitas.	Administrativa	Manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de funciones.	Pedagógica	Opciones educativas-metodológicas, planificación, evaluación y certificación, prácticas pedagógicas, actualización y desarrollo personal y profesionalización.	Comunitaria	Respuesta a necesidades de la comunidad, relaciones de la institución con el entorno, padres y madres de familia, organización de la localidad, redes de apoyo.																													
DIMENSIONES	INDICADORES																																										
Institucional	Organización, instancias y responsabilidades de los diferentes actores. Formas de relacionarse, normas explícitas e implícitas.																																										
Administrativa	Manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de funciones.																																										
Pedagógica	Opciones educativas-metodológicas, planificación, evaluación y certificación, prácticas pedagógicas, actualización y desarrollo personal y profesionalización.																																										
Comunitaria	Respuesta a necesidades de la comunidad, relaciones de la institución con el entorno, padres y madres de familia, organización de la localidad, redes de apoyo.																																										
¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	VARIABLE 2: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.																																								
¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Elementos tangibles</td> <td>Equipamiento.</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura.</td> </tr> <tr> <td>Empleados.</td> </tr> <tr> <td>Materiales-Mobiliario.</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Fiabilidad</td> <td>Desarrollo de funciones.</td> </tr> <tr> <td>Manejo de piezas.</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas.</td> </tr> <tr> <td>Registro y solución de errores</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacidad de respuesta</td> <td>Prestación adecuada del servicio.</td> </tr> <tr> <td>Comunicación con el usuario.</td> </tr> <tr> <td>Rapidez del servicio.</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Seguridad</td> <td>Predisposición a ayudar.</td> </tr> <tr> <td>Transmisión de confianza.</td> </tr> <tr> <td>Seguridad de las acciones.</td> </tr> <tr> <td>Amabilidad en la atención.</td> </tr> <tr> <td>Prestancia en las respuestas.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Empatía</td> <td>Atención individualizada.</td> </tr> <tr> <td>Horarios convenientes.</td> </tr> <tr> <td>Interés en el usuario</td> </tr> <tr> <td>¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, Lima 2014?</td> <td>Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.</td> <td>Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.</td> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Comprensión de las necesidades del usuario</td> <td>Comprensión de las necesidades del usuario.</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td>¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?</td> <td>Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.</td> <td>Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.</td> </tr> <tr> <td>¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?</td> <td>Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.</td> <td>Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Elementos tangibles	Equipamiento.	Infraestructura.	Empleados.	Materiales-Mobiliario.	Fiabilidad	Desarrollo de funciones.	Manejo de piezas.	Solución de problemas.	Registro y solución de errores	Capacidad de respuesta	Prestación adecuada del servicio.	Comunicación con el usuario.	Rapidez del servicio.	Seguridad	Predisposición a ayudar.	Transmisión de confianza.	Seguridad de las acciones.	Amabilidad en la atención.	Prestancia en las respuestas.	Empatía	Atención individualizada.	Horarios convenientes.	Interés en el usuario	¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Comprensión de las necesidades del usuario</td> <td>Comprensión de las necesidades del usuario.</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Comprensión de las necesidades del usuario	Comprensión de las necesidades del usuario.	¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.
DIMENSIONES	INDICADORES																																										
Elementos tangibles	Equipamiento.																																										
	Infraestructura.																																										
	Empleados.																																										
	Materiales-Mobiliario.																																										
Fiabilidad	Desarrollo de funciones.																																										
	Manejo de piezas.																																										
	Solución de problemas.																																										
	Registro y solución de errores																																										
Capacidad de respuesta	Prestación adecuada del servicio.																																										
	Comunicación con el usuario.																																										
	Rapidez del servicio.																																										
Seguridad	Predisposición a ayudar.																																										
	Transmisión de confianza.																																										
	Seguridad de las acciones.																																										
	Amabilidad en la atención.																																										
	Prestancia en las respuestas.																																										
Empatía	Atención individualizada.																																										
	Horarios convenientes.																																										
	Interés en el usuario																																										
¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, de San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Comprensión de las necesidades del usuario</td> <td>Comprensión de las necesidades del usuario.</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Comprensión de las necesidades del usuario	Comprensión de las necesidades del usuario.																																				
DIMENSIONES	INDICADORES																																										
Comprensión de las necesidades del usuario	Comprensión de las necesidades del usuario.																																										
	¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.																																								
	¿Qué relación existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014?	Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	Existe relación significativa entre la Percepción de la Gestión Educativa y la empatía en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.																																								

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PERCEPCION DE LA GESTIÓN EDUCATIVA.

Escalas: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Frecuentemente
5. Siempre.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Institucional	Organización	1. ¿La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización?	1	2	3	4	5
		2. ¿Siente Ud. que la actual organización es sumamente burocrática?	1	2	3	4	5
		3. ¿La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial en la institución?	1	2	3	4	5
		4. ¿El actual sistema de organización de la institución responde a sus expectativas y demandas de atención?	1	2	3	4	5
		5. ¿Contribuye la organización actual a elevar la rapidez y calidad de atención al usuario?	1	2	3	4	5
	Instancias y responsabilidades de los diferentes actores	6. ¿Las instancias y niveles internos de la institución se pueden identificar con facilidad?	1	2	3	4	5
		7. ¿Se evidencia la existencia de controles de los niveles jerárquicos al quehacer laboral de los trabajadores en la entidad?	1	2	3	4	5
		8. ¿La entidad difunde las funciones y responsabilidades de los trabajadores en el quehacer administrativo?	1	2	3	4	5
		9. ¿La entidad evalúa el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los profesionales, técnicos y oficinistas a cargo del servicio educativo?	1	2	3	4	5
		10. ¿Se evidencia mejoras en la atención y prestación del servicio como resultado de las medidas correctivas tendientes a optimizar la responsabilidad y desempeño de los diferentes actores de la entidad?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Institucional	Formas de relacionarse	11. ¿Existe presencia de la entidad en su relación con la comunidad de tu jurisdicción?	1	2	3	4	5
		12. ¿La entidad posibilita el fortalecimiento de las relaciones de integración entre las II.EE. estatales para la mejoría de la gestión?	1	2	3	4	5
		13. ¿La entidad difunde las acciones y los resultados de sus formas de relación con los diversos actores de la comunidad?	1	2	3	4	5
	Desarrollo profesional	14. ¿La entidad desarrolla acciones de capacitación orientados a fortalecer las capacidades de relación interinstitucional?	1	2	3	4	5
		15. ¿El usuario tiene acceso a información relacionada a acciones de desarrollo profesional que desarrolla la entidad para sus trabajadores?	1	2	3	4	5
		16. ¿La entidad realiza acciones de desarrollo profesional, derivados de las deficiencias o necesidades reales, tendientes a mejorar la calidad de la atención al usuario?	1	2	3	4	5
		17. ¿La entidad promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de sus funciones a través de estímulos o nuevos cargos?	1	2	3	4	5
		18. ¿La entidad posee y difunde el Plan de Desarrollo de Capacidades de personas exigidos por el SERVIR?	1	2	3	4	5
		19. ¿Ud. Ha sido beneficiario de alguna acción de desarrollo profesional que haya ejecutado la entidad?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS					
Administrativa	Manejo de recursos económicos, materiales y humanos	20. ¿Los recursos económicos de la entidad son usados y direccionados adecuadamente?	1	2	3	4	5	
		21. ¿El usuario tiene acceso a información de ejecución del presupuesto de la entidad?	1	2	3	4	5	
		22. ¿La entidad difunde a los usuarios los resultados de la ejecución y destino del presupuesto ejecutado?	1	2	3	4	5	
		23. ¿Los diversos materiales que distribuye la entidad llegan oportunamente al usuario?	1	2	3	4	5	
		24. ¿Los materiales distribuidos son pertinentes y obedecen a las reales necesidades de los usuarios (instituciones educativas)?	1	2	3	4	5	
		25. ¿La entidad difunde las políticas que orientan el manejo de los recursos humanos?	1	2	3	4	5	
		26. ¿La administración del recurso humano por la entidad repercute directamente en el beneficio de las instituciones educativas?	1	2	3	4	5	
		27. ¿La entidad prevé la adecuada y oportuna ejecución de los procesos técnicos para el contrato y la asignación del personal docente y administrativo?	1	2	3	4	5	
		28. ¿La entidad ejecuta oportunamente las acciones disciplinarias al personal docente y administrativo de su jurisdicción?	1	2	3	4	5	
		Procesos técnicos	29. ¿El usuario tiene acceso a información de los principales procesos técnicos de la entidad?	1	2	3	4	5
			30. ¿Los procesos técnicos de adquisiciones, contrataciones y sus resultados son de público conocimiento de los usuarios de la entidad?	1	2	3	4	5
			31. ¿Los diversos procesos técnicos de contratos, adquisiciones y de otros tipos se desarrollan de manera pública y transparente?	1	2	3	4	5
			32. ¿En el portal de la entidad existe información relacionada a los procesos técnicos que desarrolla la entidad?	1	2	3	4	5
			33. ¿Los principales documentos normativos de los procesos técnicos están adecuada y oportunamente difundidos en la entidad?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Administrativa	Seguridad e higiene	34. ¿Se observa en la entidad limpieza, orden e higiene en sus oficinas y principales ambientes de atención al usuario?	1	2	3	4	5
		35. ¿Los servicios higiénicos se encuentran plenamente operativos y en buena conservación?	1	2	3	4	5
		36. ¿Existen tachos, envases o medios para el tratamiento adecuado de los desechos y materiales generados por las oficinas y usuarios de la entidad?	1	2	3	4	5
		37. ¿El personal de la entidad brinda la adecuada seguridad y confianza para el adecuado desarrollo de los trámites?	1	2	3	4	5
	Control de la información	38. ¿Existe un sistema de control de la información en la entidad?	1	2	3	4	5
		39. ¿El usuario está informado de las acciones que sobre el control de la información realiza la entidad?	1	2	3	4	5
		40. ¿La entidad realiza capacitaciones relacionados al procesamiento, sistematización, explotación, control y conservación de la información en beneficio del usuario y su propio personal?	1	2	3	4	5
	Cumplimiento de la normatividad	41. ¿La entidad respeta y hace respetar las principales normas de funcionamiento y gestión de la educación?	1	2	3	4	5
		42. ¿La entidad difunde las principales normas relacionadas con los diversos derechos de los usuarios a recibir una buena atención?	1	2	3	4	5
		43. ¿Conoce Ud. las acciones que se realizan relacionados al control sobre el cumplimiento de la normatividad dirigidos a los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
	Supervisión de funciones	44. ¿Conoce Ud. que la entidad realiza acciones de supervisión relacionada al cumplimiento de las funciones de su personal?	1	2	3	4	5
		45. ¿Se difunden los resultados de las acciones de supervisión de funciones al personal de la sede institucional?	1	2	3	4	5
		46. ¿La entidad posee un sistema de supervisión de funciones a su personal?	1	2	3	4	5
		47. ¿Se conocen cuáles son los parámetros técnicos e indicadores de medición que la entidad aplica a su personal?					

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Pedagógica	Opciones educativas metodológicas	48. ¿La entidad presenta y difunde opciones o estrategias metodológicas en beneficio del desarrollo de las capacidades didácticas del personal docente.	1	2	3	4	5
		49. ¿Se conoce que la entidad haya realizado o realice innovaciones en materia de estrategias metodológicas para mejorar el desempeño didáctico del personal docente?	1	2	3	4	5
		50. ¿Se realizan y difunden capacitaciones sobre temas metodológicos y didácticos en beneficio del personal docente y directivo de la jurisdicción?	1	2	3	4	5
		51. ¿El usuario tiene acceso y conoce los planes, programas y proyectos de capacitación y desarrollo de nuevas opciones metodológicas y didácticas para el personal docente?	1	2	3	4	5
	Planificación	52. ¿Posee y difunde su Plan Operativo Anual relacionados a las actividades de carácter pedagógico que ejecuta en beneficio de las II.EE?	1	2	3	4	5
		53. ¿El personal directivo participa en la formulación y posterior seguimiento y evaluación de los planes de carácter pedagógico ejecutados por la entidad?	1	2	3	4	5
		54. ¿Formula y ejecuta lineamientos y asesoría especializada en materia de planeamiento de la gestión pedagógica en sus diversos campos y niveles?	1	2	3	4	5
		55. ¿Las acciones de planeamiento recogen las propuestas y sugerencias planteadas por el personal docente y directivo en diferentes eventos?	1	2	3	4	5
	Evaluación y certificación	56. ¿Posee la entidad un sistema de evaluación y certificación de la calidad del servicio educativos en las II.EE. de su jurisdicción?	1	2	3	4	5
		57. ¿Realiza la entidad acciones de evaluación integral de la gestión de las II.EE. a su cargo?	1	2	3	4	5
		58. ¿Sistematiza y difunde la información y resultados de los procesos de evaluación que ejecuta?	1	2	3	4	5
		59. ¿Capacita en materia de evaluación y certificación, monitoreando las acciones y sus resultados?	1	2	3	4	5
		60. Realiza con rapidez y responsabilidad las acciones de certificación de estudios realizados en los diferentes niveles y modalidades solicitadas por los usuarios?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Pedagógica	Prácticas pedagógicas	61. ¿Promueve y desarrolla acciones que fortalezcan nuevas prácticas pedagógicas acordes con las necesidades formativas del educando?	1	2	3	4	5
		62. ¿Fortalece e integra las capacidades del personal docente y directivo para la optimización de los resultados de las prácticas pedagógicas en las II.EE.?	1	2	3	4	5
		63. ¿Monitorea y acompaña el fortalecimiento y optimización de las prácticas pedagógicas del docente de manera permanente y oportuna?	1	2	3	4	5
		64. ¿Desarrollar acciones de socialización e inter aprendizaje tendientes a uniformizar criterios técnicos para la optimización del aprendizaje y la eficacia de la, prácticas pedagógicas?	1	2	3	4	5
		65. ¿Selecciona, reconoce y promueve al personal docente destacado asignándoles responsabilidades de liderazgo en la formación de docente y desarrollo de la gestión pedagógica de II.EE?	1	2	3	4	5
	Actualización y desarrollo personal	66. ¿Realiza la entidad acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión y desarrollo en beneficio de su personal?	1	2	3	4	5
		67. ¿Conoce Ud. que la entidad posea y aplique un plan integral de actualización y desarrollo personal de capacidades de su personal?	1	2	3	4	5
		68. ¿Participa el usuario en la formulación o planteamiento de sugerencias para mejorar la pertinencia de los planes o acciones de actualización y desarrollo personal que ejecuta la entidad?	1	2	3	4	5
	Profesionalización docente	69. ¿Se cumplen los mandatos de desarrollo de acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente establecidos por el MED?	1	2	3	4	5
		70. ¿Las acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente poseen pertinencia y la debida prestancia que demanda el servicio educativo?	1	2	3	4	5
		71. ¿Participa la comunidad en la formulación y evaluación de las acciones de profesionalización docente ejecutados por la entidad?	1	2	3	4	5
		72. ¿Los planes, programas y proyectos de fortalecimiento de la profesionalización son conocidos y difundidos adecuadamente por la entidad?	1	2	3	4	5
		73. ¿Se conocen los resultados del seguimiento y evaluación del nivel de impacto en el mejoramiento del servicio educativo en beneficio del educando?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Comunitaria	Respuesta a las necesidades de la comunidad	74. ¿Está atenta la entidad a las necesidades educativas de la comunidad?	1	2	3	4	5
		75. ¿Se difunden de manera sistematizada cuales son las necesidades educativas de la comunidad a nivel del ámbito jurisdiccional de la entidad?	1	2	3	4	5
		76. ¿Existen proyectos, programas o planes relacionados a responder efectiva y eficazmente las necesidades educativas de la comunidad?	1	2	3	4	5
	Relaciones de la institución con el entorno	77. ¿La entidad materializa, en documentos de diverso tipo, sus relaciones con las entidades de su entorno?	1	2	3	4	5
		78. ¿Se difunden o dictan lineamientos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones con las entidades de su entorno?	1	2	3	4	5
		79. ¿El usuario tiene fácil acceso o conoce los tipos y el volumen de relaciones existentes de la entidad con su entorno?	1	2	3	4	5
	Madres y padres de familia	80. ¿Los padres y madres de familia se encuentran adecuadamente organizados por la entidad?	1	2	3	4	5
		81. ¿La entidad brinda capacitación permanente a los padres de familia para una mejor participación de acuerdo a los propósitos de las entidades educativas?	1	2	3	4	5
		82. ¿La entidad brinda información, asesora y apoya a los padres de familia en sus diferentes gestiones relacionados con la gestión de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
	Organización de la localidad	83. ¿Participa activamente en las acciones de fortalecimiento de organización social y cultural de la localidad?	1	2	3	4	5
		84. ¿La entidad realiza acciones conjuntas con el gobierno local para el fortalecimiento de las capacidades de organización de las comunidades de su jurisdicción?	1	2	3	4	5
		85. ¿La entidad planifica y difunde las actividades relacionadas al desarrollo de la organización de la localidad?	1	2	3	4	5
		86. ¿Los profesionales y técnicos de la entidad realizan acciones de asesoría en beneficio del fortalecimiento de la organización educativa, social y comunal de la localidad?	1	2	3	4	5
	Redes de apoyo	87. ¿Se cuenta con una red de aliados que respaldan permanentemente las acciones que realiza la entidad?	1	2	3	4	5
		88. ¿Las redes educativas trabajan e implementan permanentemente las acciones de gestión de la entidad?	1	2	3	4	5
		89. ¿La entidad cuenta con una red organizada de soporte y respaldo social para la convocatoria y desarrollo exitoso de sus actividades con la comunidad?	1	2	3	4	5
		90. ¿Las entidades productivas, comerciales, sociales y culturales se encuentran organizados en una red especial de apoyo a las acciones de la entidad?	1	2	3	4	5

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Escalas: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Frecuentemente
5. Siempre.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Elementos tangibles	Equipamiento	1. ¿La institución cuenta con equipos (cómputo, comunicaciones, audiovisuales, sonoros, proyección multimedia) actualizados y acorde con su función?	1	2	3	4	5
		2. ¿Los equipos que posee se encuentran plenamente operativos evidenciando velocidad y adecuado funcionamiento?	1	2	3	4	5
		3. ¿Los equipos que posee reciben adecuado mantenimiento y conservación?	1	2	3	4	5
	Infraestructura	4. ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
		5. ¿Las oficinas cuentan con adecuado espaciamiento y comodidad para el adecuado ejercicio de las funciones?	1	2	3	4	5
		6. ¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?	1	2	3	4	5
		7. ¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?	1	2	3	4	5
	Empleados	8. ¿El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada?	1	2	3	4	5
		9. ¿Posee uniformidad y vestuario adecuado para la atención al usuario?	1	2	3	4	5
		10. ¿Posee un fotocheck u otro medio de fácil identificación ante el usuario?	1	2	3	4	5
	Materiales-Mobiliario	11. ¿Posee el mobiliario adecuado y suficiente para brindar una óptima atención al usuario?	1	2	3	4	5
		12. ¿Los elementos materiales (revistas, folletos, documentos) con que difunde información son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
		13. ¿Posee paneles, vitrinas y espacios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Fiabilidad	Desarrollo de funciones Manejo de plazos	14. ¿El personal desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	1	2	3	4	5
		15. ¿Evidencia conocimiento y resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	1	2	3	4	5
		16. ¿Cuándo Ud. tiene un problema, en la institución muestran interés en solucionárselo?	1	2	3	4	5
		17. ¿Posee habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?	1	2	3	4	5
	Manejo de plazos	18. ¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido?	1	2	3	4	5
		19. ¿El personal de la institución respeta los plazos de ley en el tratamiento de los expedientes?	1	2	3	4	5
		20. ¿Cuándo el personal promete de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	1	2	3	4	5
	Solución de problemas	21. ¿El personal actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	1	2	3	4	5
		22. ¿El personal evidencia que posee competencias para la adecuada comunicación, manejo de problemas y auto conducción en situaciones de extrema presión?	1	2	3	4	5
	Registro y solución de errores	23. ¿La institución posee instrumentos o mecanismos internos de registro de errores derivados de la gestión y tratamiento a los usuarios?	1	2	3	4	5
		24. ¿Difunde o socializa las diversas estrategias, acciones o medidas correctivas adoptadas como resultado de los errores o deficiencias encontradas?	1	2	3	4	5
	Prestación adecuada del servicio	25. ¿El servicio se realiza de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos?	1	2	3	4	5
		26. ¿Los principales documentos técnicos que guían y orientan los procedimientos de los servicios, se encuentran al alcance del usuario?					
		27. ¿Los servicios brindados cubren las expectativas de atención del usuario?					
		28. ¿Los diversos procedimientos de los servicios acarrear demasiado, tiempo, costos y disgustos al usuario?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Capacidad de respuesta	Comunicación con el usuario	29. ¿La institución cuenta con un sistema de comunicación directa o virtual con el usuario?	1	2	3	4	5
		30. ¿La entrega de la información y comunicación con el usuario es rápida y oportuna?	1	2	3	4	5
		31. ¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores es pertinente y adecuado para el usuario?	1	2	3	4	5
		32. ¿El trabajador predisposición y pro actividad para una adecuada comunicación con el usuario?	1	2	3	4	5
	Rapidez del servicio	33. ¿El personal de la institución le ofrece un servicio puntual y oportuno?	1	2	3	4	5
		34. ¿La institución demuestra velocidad en sus procesos y eficiencia en el servicio?	1	2	3	4	5
		35. ¿El personal demuestra competencias y habilidades para una atención rápida?	1	2	3	4	5
		36. ¿La institución cuenta con los equipos, sistemas y organización adecuada que garanticen rapidez en la prestación del servicio?	1	2	3	4	5
	Predisposición a ayudar	37. ¿El personal de la institución siempre está dispuesto a atender y ayudarlo?	1	2	3	4	5
		38. ¿La institución evidencia poseer personal capacitado para brindar ayuda y atención personalizada al usuario?	1	2	3	4	5
Seguridad	Transmisión de confianza	39. ¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en la institución?	1	2	3	4	5
		40. ¿Los procedimientos y la forma de trabajo de la institución le inspiran suficiente credibilidad y confianza?	1	2	3	4	5
		41. ¿El personal demuestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	1	2	3	4	5
	Seguridad de las acciones	42. ¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por la institución le dan suficiente seguridad y prestancia para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
		43. ¿El personal de la institución de muestra conocimiento, seguridad y prestancia en el desarrollo de las acciones administrativas a su cargo?	1	2	3	4	5
		44. ¿Recibe una atención amable y cálida en la prestación del servicio institucional?	1	2	3	4	5
	Amabilidad en la atención	45. ¿La institución posee afiches o publicidad en el que se motive y recuerde al personal a brindar un trato amable al usuario?	1	2	3	4	5
		46. ¿La institución evidencia que la amabilidad en la atención al usuario es una norma y práctica permanente en su diario accionar?	1	2	3	4	5
		47. ¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	1	2	3	4	5
	Prestancia en las respuestas	48. ¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Empatía	Atención individualizada	49. ¿El personal de la institución brinda una atención personalizada?	1	2	3	4	5
		50. ¿La institución cuenta con personal que brinde una adecuada orientación y atención individualizada?	1	2	3	4	5
		51. ¿El personal demuestra calidez en la atención al usuario?	1	2	3	4	5
		52. ¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?	1	2	3	4	5
	Horarios convenientes	53. ¿El horario de la institución se ajusta a las necesidades de atención del usuario?	1	2	3	4	5
		54. ¿La institución facilita la atención cuando el usuario llegó fuera del horario de atención?	1	2	3	4	5
		55. ¿La institución aplica a los usuarios instrumentos de medición de opinión o percepción sobre la situación del horario de atención?	1	2	3	4	5
	Interés en el usuario	56. ¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?	1	2	3	4	5
		57. ¿El personal prioriza la atención al usuario por encima de sus quehaceres funcionales igualmente importantes?	1	2	3	4	5
		58. ¿Comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	1	2	3	4	5
	Comprensión de las necesidades del usuario	59. ¿Procura dinamizar o reducir los procesos para una atención más rápida al usuario?	1	2	3	4	5
		60. ¿Posee y aplica instrumentos que permitan conocer las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5
		61. ¿Ejecuta acciones de socialización y reflexión con los usuarios para un adecuado conocimiento y tratamiento de sus necesidades de atención?	1	2	3	4	5

ANEXO 3

INSTRUMENTOS

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LA GESTIÓN
EDUCATIVA EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN
JUAN DE LURIGANCHO**

PARA DIRECTIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS

Estimado amigo, a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de Gestión Educativa en nuestra Institución Educativa. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Escalas: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Frecuentemente 5. Siempre.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Institucional	Organización	1. ¿La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización?	1	2	3	4	5
		2. ¿Siente Ud. que la actual organización es sumamente burocrática?	1	2	3	4	5
		3. ¿La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial en la institución?	1	2	3	4	5
		4. ¿El actual sistema de organización de la institución responde a sus expectativas y demandas de atención?	1	2	3	4	5
		5. ¿Contribuye la organización actual a elevar la rapidez y calidad de atención al usuario?	1	2	3	4	5
	Instancias y responsabilidades de los diferentes actores	6. ¿Las instancias y niveles internos de la institución se pueden identificar con facilidad?	1	2	3	4	5
		7. ¿Se evidencia la existencia de controles de los niveles jerárquicos al quehacer laboral de los trabajadores en la entidad?	1	2	3	4	5
		8. ¿La entidad difunde las funciones y responsabilidades de los trabajadores en el quehacer administrativo?	1	2	3	4	5
		9. ¿La entidad evalúa el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los profesionales, técnicos y oficinistas a cargo del servicio educativo?	1	2	3	4	5
		10. ¿Se evidencia mejoras en la atención y prestación del servicio como resultado de las medidas correctivas tendientes a optimizar la responsabilidad y desempeño de los diferentes actores de la entidad?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Institucional	Formas de relacionarse	11. ¿Existe presencia de la entidad en su relación con la comunidad de tu jurisdicción?	1	2	3	4	5
		12. ¿La entidad posibilita el fortalecimiento de las relaciones de integración entre las II.EE. estatales para la mejoría de la gestión?	1	2	3	4	5
		13. ¿La entidad difunde las acciones y los resultados de sus formas de relación con los diversos actores de la comunidad?	1	2	3	4	5
	Desarrollo profesional	14. ¿La entidad desarrolla acciones de capacitación orientados a fortalecer las capacidades de relación interinstitucional?	1	2	3	4	5
		15. ¿El usuario tiene acceso a información relacionada a acciones de desarrollo profesional que desarrolla la entidad para sus trabajadores?	1	2	3	4	5
		16. ¿La entidad realiza acciones de desarrollo profesional, derivados de las deficiencias o necesidades reales, tendientes a mejorar la calidad de la atención al usuario?	1	2	3	4	5
		17. ¿La entidad promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de sus funciones a través de estímulos o nuevos cargos?	1	2	3	4	5
		18. ¿La entidad posee y difunde el Plan de Desarrollo de Capacidades de personas exigidos por el SERVIR?	1	2	3	4	5
		19. ¿Ud. Ha sido beneficiario de alguna acción de desarrollo profesional que haya ejecutado la entidad?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS					
Administrativa	Manejo de recursos económicos, materiales y humanos	20. ¿Los recursos económicos de la entidad son usados y direccionados adecuadamente?	1	2	3	4	5	
		21. ¿El usuario tiene acceso a información de ejecución del presupuesto de la entidad?	1	2	3	4	5	
		22. ¿La entidad difunde a los usuarios los resultados de la ejecución y destino del presupuesto ejecutado?	1	2	3	4	5	
		23. ¿Los diversos materiales que distribuye la entidad llegan oportunamente al usuario?	1	2	3	4	5	
		24. ¿Los materiales distribuidos son pertinentes y obedecen a las reales necesidades de los usuarios (instituciones educativas)?	1	2	3	4	5	
		25. ¿La entidad difunde las políticas que orientan el manejo de los recursos humanos?	1	2	3	4	5	
		26. ¿La administración del recurso humano por la entidad repercute directamente en el beneficio de las instituciones educativas?	1	2	3	4	5	
		27. ¿La entidad prevé la adecuada y oportuna ejecución de los procesos técnicos para el contrato y la asignación del personal docente y administrativo?	1	2	3	4	5	
		28. ¿La entidad ejecuta oportunamente las acciones disciplinarias al personal docente y administrativo de su jurisdicción?	1	2	3	4	5	
		Procesos técnicos	29. ¿El usuario tiene acceso a información de los principales procesos técnicos de la entidad?	1	2	3	4	5
			30. ¿Los procesos técnicos de adquisiciones, contrataciones y sus resultados son de público conocimiento de los usuarios de la entidad?	1	2	3	4	5
			31. ¿Los diversos procesos técnicos de contratos, adquisiciones y de otros tipos se desarrollan de manera pública y transparente?	1	2	3	4	5
			32. ¿En el portal de la entidad existe información relacionada a los procesos técnicos que desarrolla la entidad?	1	2	3	4	5
			33. ¿Los principales documentos normativos de los procesos técnicos están adecuada y oportunamente difundidos en la entidad?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Administrativa	Seguridad e higiene	34. ¿Se observa en la entidad limpieza, orden e higiene en sus oficinas y principales ambientes de atención al usuario?	1	2	3	4	5
		35. ¿Los servicios higiénicos se encuentran plenamente operativos y en buena conservación?	1	2	3	4	5
		36. ¿Existen tachos, envases o medios para el tratamiento adecuado de los desechos y materiales generados por las oficinas y usuarios de la entidad?	1	2	3	4	5
		37. ¿El personal de la entidad brinda la adecuada seguridad y confianza para el adecuado desarrollo de los trámites?	1	2	3	4	5
	Control de la información	38. ¿Existe un sistema de control de la información en la entidad?	1	2	3	4	5
		39. ¿El usuario está informado de las acciones que sobre el control de la información realiza la entidad?	1	2	3	4	5
		40. ¿La entidad realiza capacitaciones relacionados al procesamiento, sistematización, explotación, control y conservación de la información en beneficio del usuario y su propio personal?	1	2	3	4	5
	Cumplimiento de la normatividad	41. ¿La entidad respeta y hace respetar las principales normas de funcionamiento y gestión de la educación?	1	2	3	4	5
		42. ¿La entidad difunde las principales normas relacionadas con los diversos derechos de los usuarios a recibir una buena atención?	1	2	3	4	5
		43. ¿Conoce Ud. las acciones que se realizan relacionados al control sobre el cumplimiento de la normatividad dirigidos a los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
	Supervisión de funciones	44. ¿Conoce Ud. que la entidad realiza acciones de supervisión relacionada al cumplimiento de las funciones de su personal?	1	2	3	4	5
		45. ¿Se difunden los resultados de las acciones de supervisión de funciones al personal de la sede institucional?	1	2	3	4	5
		46. ¿La entidad posee un sistema de supervisión de funciones a su personal?	1	2	3	4	5
47. ¿Se conocen cuáles son los parámetros técnicos e indicadores de medición que la entidad aplica a su personal?							

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Pedagógica	Opciones educativas metodológicas	48. ¿La entidad presenta y difunde opciones o estrategias metodológicas en beneficio del desarrollo de las capacidades didácticas del personal docente.	1	2	3	4	5
		49. ¿Se conoce que la entidad haya realizado o realice innovaciones en materia de estrategias metodológicas para mejorar el desempeño didáctico del personal docente?	1	2	3	4	5
		50. ¿Se realizan y difunden capacitaciones sobre temas metodológicos y didácticos en beneficio del personal docente y directivo de la jurisdicción?	1	2	3	4	5
		51. ¿El usuario tiene acceso y conoce los planes, programas y proyectos de capacitación y desarrollo de nuevas opciones metodológicas y didácticas para el personal docente?	1	2	3	4	5
		52. ¿Posee y difunde su Plan Operativo Anual relacionados a las actividades de carácter pedagógico que ejecuta en beneficio de las II.EE?	1	2	3	4	5
	Planificación	53. ¿El personal directivo participa en la formulación y posterior seguimiento y evaluación de los planes de carácter pedagógico ejecutados por la entidad?	1	2	3	4	5
		54. ¿Formula y ejecuta lineamientos y asesoría especializada en materia de planeamiento de la gestión pedagógica en sus diversos campos y niveles?	1	2	3	4	5
		55. ¿Las acciones de planeamiento recogen las propuestas y sugerencias planteadas por el personal docente y directivo en diferentes eventos?	1	2	3	4	5
		56. ¿Posee la entidad un sistema de evaluación y certificación de la calidad del servicio educativos en las II.EE. de su jurisdicción?	1	2	3	4	5
	Evaluación y certificación	57. ¿Realiza la entidad acciones de evaluación integral de la gestión de las II.EE. a su cargo?	1	2	3	4	5
		58. ¿Sistematiza y difunde la información y resultados de los procesos de evaluación que ejecuta?	1	2	3	4	5
		59. ¿Capacita en materia de evaluación y certificación, monitoreando las acciones y sus resultados?	1	2	3	4	5
		60. Realiza con rapidez y responsabilidad las acciones de certificación de estudios realizados en los diferentes niveles y modalidades solicitadas por los usuarios?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Pedagógica	Prácticas pedagógicas	61. ¿Promueve y desarrolla acciones que fortalezcan nuevas prácticas pedagógicas acordes con las necesidades formativas del educando?	1	2	3	4	5
		62. ¿Fortalece e integra las capacidades del personal docente y directivo para la optimización de los resultados de las prácticas pedagógicas en las II.EE.?	1	2	3	4	5
		63. ¿Monitorea y acompaña el fortalecimiento y optimización de las prácticas pedagógicas del docente de manera permanente y oportuna?	1	2	3	4	5
		64. ¿Desarrollar acciones de socialización e inter aprendizaje tendientes a uniformizar criterios técnicos para la optimización del aprendizaje y la eficacia de la, prácticas pedagógicas?	1	2	3	4	5
		65. ¿Selecciona, reconoce y promueve al personal docente destacado asignándoles responsabilidades de liderazgo en la formación de docente y desarrollo de la gestión pedagógica de II.EE?	1	2	3	4	5
	Actualización y desarrollo personal	66. ¿Realiza la entidad acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión y desarrollo en beneficio de su personal?	1	2	3	4	5
		67. ¿Conoce Ud. que la entidad posea y aplique un plan integral de actualización y desarrollo personal de capacidades de su personal?	1	2	3	4	5
		68. ¿Participa el usuario en la formulación o planteamiento de sugerencias para mejorar la pertinencia de los planes o acciones de actualización y desarrollo personal que ejecuta la entidad?	1	2	3	4	5
	Profesionalización docente	69. ¿Se cumplen los mandatos de desarrollo de acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente establecidos por el MED?	1	2	3	4	5
		70. ¿Las acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente poseen pertinencia y la debida prestancia que demanda el servicio educativo?	1	2	3	4	5
		71. ¿Participa la comunidad en la formulación y evaluación de las acciones de profesionalización docente ejecutados por la entidad?	1	2	3	4	5
		72. ¿Los planes, programas y proyectos de fortalecimiento de la profesionalización son conocidos y difundidos adecuadamente por la entidad?	1	2	3	4	5
		73. ¿Se conocen los resultados del seguimiento y evaluación del nivel de impacto en el mejoramiento del servicio educativo en beneficio del educando?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Comunitaria	Respuesta a las necesidades de la comunidad	74. ¿Está atenta la entidad a las necesidades educativas de la comunidad?	1	2	3	4	5
		75. ¿Se difunden de manera sistematizada cuales son las necesidades educativas de la comunidad a nivel del ámbito jurisdiccional de la entidad?	1	2	3	4	5
		76. ¿Existen proyectos, programas o planes relacionados a responder efectiva y eficazmente las necesidades educativas de la comunidad?	1	2	3	4	5
	Relaciones de la institución con el entorno	77. ¿La entidad materializa, en documentos de diverso tipo, sus relaciones con las entidades de su entorno?	1	2	3	4	5
		78. ¿Se difunden o dictan lineamientos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones con las entidades de su entorno?	1	2	3	4	5
		79. ¿El usuario tiene fácil acceso o conoce los tipos y el volumen de relaciones existentes de la entidad con su entorno?	1	2	3	4	5
	Madres y padres de familia	80. ¿Los padres y madres de familia se encuentran adecuadamente organizados por la entidad?	1	2	3	4	5
		81. ¿La entidad brinda capacitación permanente a los padres de familia para una mejor participación de acuerdo a los propósitos de las entidades educativas?	1	2	3	4	5
		82. ¿La entidad brinda información, asesora y apoya a los padres de familia en sus diferentes gestiones relacionados con la gestión de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
	Organización de la localidad	83. ¿Participa activamente en las acciones de fortalecimiento de organización social y cultural de la localidad?	1	2	3	4	5
		84. ¿La entidad realiza acciones conjuntas con el gobierno local para el fortalecimiento de las capacidades de organización de las comunidades de su jurisdicción?	1	2	3	4	5
		85. ¿La entidad planifica y difunde las actividades relacionadas al desarrollo de la organización de la localidad?	1	2	3	4	5
		86. ¿Los profesionales y técnicos de la entidad realizan acciones de asesoría en beneficio del fortalecimiento de la organización educativa, social y comunal de la localidad?	1	2	3	4	5
	Redes de apoyo	87. ¿Se cuenta con una red de aliados que respaldan permanentemente las acciones que realiza la entidad?	1	2	3	4	5
		88. ¿Las redes educativas trabajan e implementan permanentemente las acciones de gestión de la entidad?	1	2	3	4	5
		89. ¿La entidad cuenta con una red organizada de soporte y respaldo social para la convocatoria y desarrollo exitoso de sus actividades con la comunidad?	1	2	3	4	5
		90. ¿Las entidades productivas, comerciales, sociales y culturales se encuentran organizados en una red especial de apoyo a las acciones de la entidad?	1	2	3	4	5

Tomado y adaptado de: Ramírez, Y. *La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la institución educativa Brígida Silva de Ochoa Chorrillos, Lima 2010*. Tesis. UNMSM, Lima. p.143.

Tabla N° 16

Baremo utilizado para la variable Percepción de la Gestión Educativa

Nº	ESCALAS	PUNTUACIONES
4	Muy Bueno	360 a 450
3	Bueno	270 a 359
2	Regular	180 a 269
1	Malo	90 a 179

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: Junio 2014.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN JUAN DE LURIGANCHO

PARA DIRECTIVOS DE II.EE PÚBLICAS

Estimado amigo, a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Percepción de la Calidad del Servicio en nuestra sede institucional. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá marcando con una **(X)** la respuesta que considere correcta:

Escalas: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Frecuentemente 5. Siempre.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Elementos tangibles	Equipamiento	1. ¿La institución cuenta con equipos (cómputo, comunicaciones, audiovisuales, sonoros, proyección multimedia) actualizados y acorde con su función?	1	2	3	4	5
		2. ¿Los equipos que posee se encuentran plenamente operativos evidenciando velocidad y adecuado funcionamiento?	1	2	3	4	5
		3. ¿Los equipos que posee reciben adecuado mantenimiento y conservación?	1	2	3	4	5
	Infraestructura	4. ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
		5. ¿Las oficinas cuentan con adecuado espaciamiento y comodidad para el adecuado ejercicio de las funciones?	1	2	3	4	5
		6. ¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?	1	2	3	4	5
		7. ¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?	1	2	3	4	5
	Empleados	8. ¿El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada?	1	2	3	4	5
		9. ¿Posee uniformidad y vestuario adecuado para la atención al usuario?	1	2	3	4	5
		10. ¿Posee un fotocheck u otro medio de fácil identificación ante el usuario?	1	2	3	4	5
	Materiales-Mobiliario	11. ¿Posee el mobiliario adecuado y suficiente para brindar una óptima atención al usuario?	1	2	3	4	5
		12. ¿Los elementos materiales (revistas, folletos, documentos) con que difunde información son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
		13. ¿Posee paneles, vitrinas y espacios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Fiabilidad	Desarrollo de funciones Manejo de plazos	14. ¿El personal desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	1	2	3	4	5
		15. ¿Evidencia conocimiento y resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	1	2	3	4	5
		16. ¿Cuándo Ud. tiene un problema, en la institución muestran interés en solucionárselo?	1	2	3	4	5
		17. ¿Posee habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?	1	2	3	4	5
	Manejo de plazos	18. ¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido?	1	2	3	4	5
		19. ¿El personal de la institución respeta los plazos de ley en el tratamiento de los expedientes?	1	2	3	4	5
		20. ¿Cuándo el personal promete de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	1	2	3	4	5
	Solución de problemas	21. ¿El personal actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	1	2	3	4	5
		22. ¿El personal evidencia que posee competencias para la adecuada comunicación, manejo de problemas y auto conducción en situaciones de extrema presión?	1	2	3	4	5
	Registro y solución de errores	23. ¿La institución posee instrumentos o mecanismos internos de registro de errores derivados de la gestión y tratamiento a los usuarios?	1	2	3	4	5
		24. ¿Difunde o socializa las diversas estrategias, acciones o medidas correctivas adoptadas como resultado de los errores o deficiencias encontradas?	1	2	3	4	5
	Prestación adecuada del servicio	25. ¿El servicio se realiza de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos?	1	2	3	4	5
		26. ¿Los principales documentos técnicos que guían y orientan los procedimientos de los servicios, se encuentran al alcance del usuario?					
		27. ¿Los servicios brindados cubren las expectativas de atención del usuario?					
		28. ¿Los diversos procedimientos de los servicios acarrear demasiado, tiempo, costos y disgustos al usuario?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Capacidad de respuesta	Comunicación con el usuario	29. ¿La institución cuenta con un sistema de comunicación directa o virtual con el usuario?	1	2	3	4	5
		30. ¿La entrega de la información y comunicación con el usuario es rápida y oportuna?	1	2	3	4	5
		31. ¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores es pertinente y adecuado para el usuario?	1	2	3	4	5
		32. ¿El trabajador predisposición y pro actividad para una adecuada comunicación con el usuario?	1	2	3	4	5
	Rapidez del servicio	33. ¿El personal de la institución le ofrece un servicio puntual y oportuno?	1	2	3	4	5
		34. ¿La institución demuestra velocidad en sus procesos y eficiencia en el servicio?	1	2	3	4	5
		35. ¿El personal demuestra competencias y habilidades para una atención rápida?	1	2	3	4	5
		36. ¿La institución cuenta con los equipos, sistemas y organización adecuada que garanticen rapidez en la prestación del servicio?	1	2	3	4	5
	Predisposición a ayudar	37. ¿El personal de la institución siempre está dispuesto a atender y ayudarlo?	1	2	3	4	5
		38. ¿La institución evidencia poseer personal capacitado para brindar ayuda y atención personalizada al usuario?	1	2	3	4	5
Seguridad	Transmisión de confianza	39. ¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en la institución?	1	2	3	4	5
		40. ¿Los procedimientos y la forma de trabajo de la institución le inspiran suficiente credibilidad y confianza?	1	2	3	4	5
		41. ¿El personal demuestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	1	2	3	4	5
	Seguridad de las acciones	42. ¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por la institución le dan suficiente seguridad y prestancia para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
		43. ¿El personal de la institución de muestra conocimiento, seguridad y prestancia en el desarrollo de las acciones administrativas a su cargo?	1	2	3	4	5
		44. ¿Recibe una atención amable y cálida en la prestación del servicio institucional?	1	2	3	4	5
	Amabilidad en la atención	45. ¿La institución posee afiches o publicidad en el que se motive y recuerde al personal a brindar un trato amable al usuario?	1	2	3	4	5
		46. ¿La institución evidencia que la amabilidad en la atención al usuario es una norma y práctica permanente en su diario accionar?	1	2	3	4	5
		47. ¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	1	2	3	4	5
	Prestancia en las respuestas	48. ¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS				
Empatía	Atención individualizada	49. ¿El personal de la institución brinda una atención personalizada?	1	2	3	4	5
		50. ¿La institución cuenta con personal que brinde una adecuada orientación y atención individualizada?	1	2	3	4	5
		51. ¿El personal demuestra calidez en la atención al usuario?	1	2	3	4	5
		52. ¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?	1	2	3	4	5
	Horarios convenientes	53. ¿El horario de la institución se ajusta a las necesidades de atención del usuario?	1	2	3	4	5
		54. ¿La institución facilita la atención cuando el usuario llegó fuera del horario de atención?	1	2	3	4	5
		55. ¿La institución aplica a los usuarios instrumentos de medición de opinión o percepción sobre la situación del horario de atención?	1	2	3	4	5
	Interés en el usuario	56. ¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?	1	2	3	4	5
		57. ¿El personal prioriza la atención al usuario por encima de sus quehaceres funcionales igualmente importantes?	1	2	3	4	5
		58. ¿Comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	1	2	3	4	5
	Comprensión de las necesidades del usuario	59. ¿Procura dinamizar o reducir los procesos para una atención más rápida al usuario?	1	2	3	4	5
		60. ¿Posee y aplica instrumentos que permitan conocer las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5
		61. ¿Ejecuta acciones de socialización y reflexión con los usuarios para un adecuado conocimiento y tratamiento de sus necesidades de atención?	1	2	3	4	5

Tomado y Adaptado de: Abanto, J. (2011). *Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio*. (Tesis). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.

Tabla N° 17

Baremo utilizado para la variable Percepción de la Calidad del Servicio

Nº	ESCALAS	PUNTUACIONES
4	Muy Bueno	244 a 305
3	Bueno	183 a 243
2	Regular	122 a 182
1	Malo	61 a 121

Fuente:

http://www.uam.es/personal_pdi/psicologia/cadalso/Docencia/Psicometria/Apuntes/tema5TyP_4.pdf:

Tema: Baremación de un test. p. 105.

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

REGISTRO DE GRADO DE DOCTOR EN LA ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES

METODÓLOGO: DR. JUAN M. CHARRY AYSANO.

Verificación

Criterios de Búsqueda

Ape. Paterno: CHARRY Ape. Materno: AYSANO Nombre(s): JUAN Buscar

Universidad	Apellidos y Nombre(s)	Grado/Título	Ver Ficha
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	CHARRY, AYSANO, JUAN MARCIANO	DOCTOR EN EDUCACION	Click Aquí
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	CHARRY, AYSANO, JUAN MARCIANO	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA EN EL NIVEL SUPERIOR	Click Aquí
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	CHARRY, AYSANO, JUAN MARCIANO	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA	Click Aquí
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	CHARRY, AYSANO, JUAN MARCIANO	BACHILLER EN EDUCACION	Click Aquí
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION	CHARRY, AYSANO, JUAN ELMER	CONTADOR PUBLICO	Click Aquí

Información enviada a la fecha por las

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN EDUCATIVA A NIVEL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2014

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización?	✓		✓		✓		
2	¿Siente Ud. que la actual organización es sumamente burocrática?	✓		✓		✓		
3	¿La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial en la institución?	✓		✓		✓		
4	¿El actual sistema de organización de la institución responde a sus expectativas y demandas de atención?	✓		✓		✓		
5	¿Contribuye la organización actual a elevar la rapidez y calidad de atención al usuario?	✓		✓		✓		
6	¿Las instancias y niveles internos de la institución se pueden identificar con facilidad?	✓		✓		✓		
7	¿Se evidencia la existencia de controles de los niveles jerárquicos al quehacer laboral de los trabajadores en la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿La entidad difunde las funciones y responsabilidades de los trabajadores en el quehacer administrativo?	✓		✓		✓		
9	¿La entidad evalúa el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los profesionales, técnicos y oficinistas a cargo del servicio educativo?	✓		✓		✓		
10	¿Se evidencia mejoras en la atención y prestación del servicio como resultado de las medidas correctivas tendientes a optimizar la responsabilidad y desempeño de los diferentes actores de la entidad?	✓		✓		✓		
11	¿Existe presencia de la entidad en su relación con la comunidad de tu jurisdicción?	✓		✓		✓		
12	¿La entidad posibilita el fortalecimiento de las relaciones de integración entre las II.EE. estatales para la mejora de la gestión?	✓		✓		✓		
13	¿La entidad difunde las acciones y los resultados de sus formas de relación con los diversos actores de la comunidad?	✓		✓		✓		
14	¿La entidad desarrolla acciones de capacitación orientadas a fortalecer las capacidades de relación interinstitucional?	✓		✓		✓		
15	¿El usuario tiene acceso a información relacionada a acciones de desarrollo profesional que desarrolla la entidad para sus trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿La entidad realiza acciones de desarrollo profesional, derivados de las deficiencias o necesidades reales, tendientes a mejorar la calidad de la atención al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿La entidad promueve y reconoce al personal que destaca en el	✓		✓		✓		

	cumplimiento de sus funciones a través de estímulos o nuevos cargos?	✓		✓		✓		
18	¿La entidad posee y difunde el Plan de desarrollo de Capacidades de Personas exigidos por el SERVIR?	✓		✓		✓		
19	¿Ud. ha sido beneficiario de alguna acción de desarrollo profesional que haya ejecutado la entidad?	✓		✓		✓		
	ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
20	¿Los recursos económicos de la entidad son usados y direccionados adecuadamente?	✓		✓		✓		
21	¿El usuario tiene acceso a información de ejecución del presupuesto de la entidad?	✓		✓		✓		
22	¿La entidad difunde a los usuarios los resultados de la ejecución y destino del presupuesto ejecutado?	✓		✓		✓		
23	¿Los diversos materiales que distribuye la entidad llegan oportunamente al usuario?	✓		✓		✓		
24	¿Los materiales distribuidos son pertinentes y obedecen a las reales necesidades de los usuarios (instituciones educativas)?	✓		✓		✓		
25	¿La entidad difunde las políticas que orientan el manejo de los recursos humanos?	✓		✓		✓		
26	¿La administración del recurso humano por la entidad repercute directamente en el beneficio de las instituciones educativas?	✓		✓		✓		
27	¿La entidad prevé la adecuada y oportuna ejecución de los procesos técnicos para el contrato y la asignación del personal docente y administrativo?	✓		✓		✓		
28	¿La entidad ejecuta oportunamente las acciones disciplinarias al personal docente y administrativo de su jurisdicción?	✓		✓		✓		
29	¿El usuario tiene acceso a información de los principales procesos técnicos de la entidad?	✓		✓		✓		
30	¿Los procesos técnicos de adquisiciones, contrataciones y sus resultados son de público conocimiento de los usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
31	¿Los diversos procesos técnicos de contratos, adquisiciones y de otros tipos se desarrollan de manera pública y transparente?	✓		✓		✓		
32	¿En el portal de la entidad existe información relacionada a los procesos técnicos que desarrolla la entidad?	✓		✓		✓		
33	¿Los principales documentos normativos de los procesos técnicos están adecuada y oportunamente difundidos en la entidad?	✓		✓		✓		
34	¿Se observa en la entidad limpieza, orden e higiene en sus oficinas y principales ambientes de atención al usuario?	✓		✓		✓		
35	¿Los servicios higiénicos se encuentran plenamente operativos y en buena conservación?	✓		✓		✓		

36	¿Existen tachos, envases o medios para el tratamiento adecuado de los desechos y materiales generados por las oficinas y usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
37	¿El personal de la entidad brinda la adecuada seguridad y confianza para el adecuado desarrollo de los trámites?	✓		✓		✓		
38	¿Existe un sistema de control de la información en la entidad?	✓		✓		✓		
39	¿El usuario está informado de las acciones que sobre el control de la información realiza la entidad?	✓		✓		✓		
40	¿La entidad realiza capacitaciones relacionados al procesamiento, sistematización, explotación, control y conservación de la información en beneficio del usuario y su propio personal?	✓		✓		✓		
41	¿La entidad respeta y hace respetar las principales normas de funcionamiento y gestión de la educación?	✓		✓		✓		
42	¿La entidad difunde las principales normas relacionadas con los diversos derechos de los usuarios a recibir una buena atención?	✓		✓		✓		
43	¿Conoce Ud. las acciones que se realizan relacionados al control sobre el cumplimiento de la normatividad dirigidos a los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
44	¿Conoce Ud. que la entidad realiza acciones de supervisión relacionadas al cumplimiento de las funciones de su personal?	✓		✓		✓		
45	¿Se difunden los resultados de las acciones de supervisión de funciones al personal de la sede institucional?	✓		✓		✓		
46	¿La entidad posee un sistema de supervisión de funciones a su personal?	✓		✓		✓		
47	¿Se conocen cuáles son los parámetros técnicos e indicadores de medición que la entidad aplica a su personal?	✓		✓		✓		
	PEDAGÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
48	¿La entidad presenta y difunde opciones o estrategias metodológicas en beneficio del desarrollo de las capacidades didácticas del personal docente.	✓		✓		✓		
49	¿Se conoce que la entidad haya realizado o realice innovaciones en materia de estrategias metodológicas para mejorar el desempeño didáctico del personal docente?	✓		✓		✓		
50	¿Se realizan y difunden capacitaciones sobre temas metodológicos y didácticos en beneficio del personal docente y directivo de la jurisdicción?	✓		✓		✓		
51	¿El usuario tiene acceso y conoce los planes, programas y proyectos de capacitación y desarrollo de nuevas opciones metodológicas y didácticas para el personal docente?	✓		✓		✓		
52	¿Posee y difunde su Plan Operativo Anual relacionados a las actividades							

	de carácter pedagógico que ejecuta en beneficio de las II.EE?	✓		✓		✓	
53	¿El personal directivo participa en la formulación y posterior seguimiento y evaluación de los planes de carácter pedagógico ejecutados por la entidad?	✓		✓		✓	
54	¿Formula y ejecuta lineamientos y asesoría especializada en materia de planeamiento de la gestión pedagógica en sus diversos campos y niveles?	✓		✓		✓	
55	¿Las acciones de planeamiento recogen las propuestas y sugerencias planteadas por el personal docente y directivo en diferentes eventos?	✓		✓		✓	
56	¿Posee la entidad un sistema de evaluación y certificación de la calidad del servicio educativos en las II.EE. de su jurisdicción?	✓		✓		✓	
57	¿Realiza la entidad acciones de evaluación integral de la gestión de las II.EE. a su cargo?	✓		✓		✓	
58	¿Sistematiza y difunde la información y resultados de los procesos de evaluación que ejecuta?	✓		✓		✓	
59	¿Capacita en materia de evaluación y certificación, monitoreando las acciones y sus resultados	✓		✓		✓	
60	¿Realiza con rapidez y responsabilidad las acciones de certificación de estudios realizados en los diferentes niveles y modalidades solicitadas por los usuarios?	✓		✓		✓	
61	¿Promueve y desarrolla acciones que fortalezcan nuevas prácticas pedagógicas acordes con las necesidades formativas del educando?	✓		✓		✓	
62	¿Fortalece e integra las capacidades del personal docente y directivo para la optimización de los resultados de las prácticas pedagógicas en las II.EE.?	✓		✓		✓	
63	¿Monitorea y acompaña el fortalecimiento y optimización de las prácticas pedagógicas del docente de manera permanente y oportuna?	✓		✓		✓	
64	¿Desarrollar acciones de socialización e interaprendizaje tendientes a uniformizar criterios técnicos para la optimización del aprendizaje y la eficacia de la, prácticas pedagógicas?	✓		✓		✓	
65	¿Selecciona, reconoce y promueve al personal docente destacado asignándole responsabilidades de liderazgo en la formación de docente y desarrollo de la gestión pedagógica de II.EE?	✓		✓		✓	
66	¿Realiza la entidad acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión y desarrollo en beneficio de su personal?	✓		✓		✓	
67	¿Conoce Ud. que la entidad posea y aplique un plan integral de actualización y desarrollo personal de capacidades de su personal?	✓		✓		✓	
68	¿Participa el usuario en la formulación o planteamiento de sugerencias para mejorar la pertinencia de los planes o acciones de actualización y desarrollo personal que ejecuta la entidad?	✓		✓		✓	

69	¿Se cumplen los mandatos de desarrollo de acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente establecidos por el MED?	✓		✓		✓	
70	¿Las acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente poseen pertinencia y la debida prestancia que demanda el servicio educativo?	✓		✓		✓	
71	¿Participa la comunidad en la formulación y evaluación de las acciones de profesionalización docente ejecutados por la entidad?	✓		✓		✓	
72	¿Los planes, programas y proyectos de fortalecimiento de la profesionalización son conocidos y difundidos adecuadamente por la entidad?	✓		✓		✓	
73	¿Se conocen los resultados del seguimiento y evaluación del nivel de impacto en el mejoramiento del servicio educativo en beneficio del educando?	✓		✓		✓	
COMUNITARIA							
74	¿Está atenta la entidad a las necesidades educativas de la comunidad?	Si	No	Si	No	Si	No
75	¿Se difunden de manera sistematizada cuales son las necesidades educativas de la comunidad a nivel del ámbito jurisdiccional de la entidad?	✓		✓		✓	
76	¿Existen proyectos, programas o planes relacionados a responder efectiva y eficazmente las necesidades educativas de la comunidad?	✓		✓		✓	
77	¿La entidad materializa, en documentos de diverso tipo, sus relaciones con las entidades de su entorno?	✓		✓		✓	
78	¿Se difunden o dictan lineamientos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones con las entidades de su entorno?	✓		✓		✓	
79	¿El usuario tiene fácil acceso o conoce los tipos y el volumen de relaciones existentes de la entidad con su entorno?	✓		✓		✓	
80	¿Los padres y madres de familia se encuentran adecuadamente organizados por la entidad?	✓		✓		✓	
81	¿La entidad brinda capacitación permanente a los padres de familia para una mejor participación de acuerdo a los propósitos de las entidades educativas?	✓		✓		✓	
82	¿La entidad brinda información, asesora y apoya a los padres de familia en sus diferentes gestiones relacionados con la gestión de la Institución Educativa?	✓		✓		✓	
83	¿Participa activamente en las acciones de fortalecimiento de organización social y cultural de la localidad?	✓		✓		✓	
84	¿La entidad realiza acciones conjuntas con el gobierno local para el fortalecimiento de las capacidades de organización de las comunidades de su jurisdicción?	✓		✓		✓	
85	¿La entidad planifica y difunde las actividades relacionadas al desarrollo						

	de la organización de la localidad?	✓		✓		✓	
86	¿Los profesionales y técnicos de la entidad realizan acciones de asesoría en beneficio del fortalecimiento de la organización educativa, social y comunal de la localidad?	✓		✓		✓	
87	¿Se cuenta con una red de aliados que respaldan permanentemente las acciones que realiza la entidad?	✓		✓		✓	
88	¿Las redes educativas trabajan e implementan permanentemente las acciones de gestión de la entidad?	✓		✓		✓	
89	¿La entidad cuenta con una red organizada de soporte y respaldo social para la convocatoria y desarrollo exitoso de sus actividades con la comunidad?	✓		✓		✓	
90	¿Las entidades productivas, comerciales, sociales y culturales se encuentran organizadas en una red especial de apoyo a las acciones de la entidad?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es válido, puede aplicarse

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

Apellidos y nombres del juez evaluador:22 de 01 del 2014

.....CHARRY AYSAÑO JUAN.....DNI: 04064090

Especialidad del evaluador: Docente de Investigación Científica

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A NIVEL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2014

N°	DIMENSIONES / ítems ELEMENTOS TANGIBLES	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución cuenta con equipos (cómputo, comunicaciones, audiovisuales, sonoros, proyección multimedia) actualizados y acorde con su función?	✓		✓		✓		
2	¿Los equipos que posee se encuentran plenamente operativos evidenciando velocidad y adecuado funcionamiento?	✓		✓		✓		
3	¿Los equipos que posee reciben adecuado mantenimiento y conservación?	✓		✓		✓		
4	¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
5	¿Las oficinas cuentan con adecuado espaciamiento y comodidad para el adecuado ejercicio de las funciones?	✓		✓		✓		
6	¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?	✓		✓		✓		
7	¿Por las características observables, se evidencia que existe adecuado mantenimiento y conservación de la infraestructura de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada?	✓		✓		✓		
9	¿Posee uniformidad y vestuario adecuado para la atención al usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Posee un fotocheck u otro medio de fácil identificación ante el usuario?	✓		✓		✓		
11	¿Posee el mobiliario adecuado y suficiente para brindar una óptima atención al usuario?	✓		✓		✓		
12	¿Los elementos materiales (revistas, folletos, documentos) con que difunde información son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
13	¿Posee paneles, vitrinas y espacios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							Sugerencias
14	¿El personal desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	✓		✓		✓		
15	¿Evidencia conocimiento y resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
16	¿Cuándo Ud. tiene un problema, en la institución muestran interés en solucionárselo?	✓		✓		✓		
17	¿Posee habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?	✓		✓		✓		

18	¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de la institución respeta los plazos de ley en el tratamiento de los expedientes?	✓		✓		✓		
20	¿Cuándo el personal promete de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	✓		✓		✓		
21	¿El personal actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
22	¿El personal evidencia que posee competencias para la adecuada comunicación, manejo de problemas y auto conducción en situaciones de extrema presión?	✓		✓		✓		
23	¿La institución posee instrumentos o mecanismos internos de registro de errores derivados de la gestión y tratamiento a los usuarios?	✓		✓		✓		
24	¿Difunde o socializa las diversas estrategias, acciones o medidas correctivas adoptadas como resultado de los errores o deficiencias encontradas?	✓		✓		✓		
25	¿El servicio se realiza de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos?	✓		✓		✓		
26	¿Los principales documentos técnicos que guían y orientan los procedimientos de los servicios, se encuentran al alcance del usuario?	✓		✓		✓		
27	¿Los servicios brindados cubren las expectativas de atención del usuario?	✓		✓		✓		
28	¿Los diversos procedimientos de los servicios acarrear demasiado, tiempo, costos y disgustos al usuario?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
29	¿La institución cuenta con un sistema de comunicación directa o virtual con el usuario?	✓		✓		✓		
30	¿La entrega de la información y comunicación con el usuario es rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
31	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores es pertinente y adecuado para el usuario?	✓		✓		✓		
35	¿El trabajador predisposición y pro actividad para una adecuada comunicación con el usuario?	✓		✓		✓		
33	¿El personal de la institución le ofrece un servicio puntual y oportuno?	✓		✓		✓		
34	¿La institución demuestra velocidad en sus procesos y eficiencia en el servicio?	✓		✓		✓		
35	¿El personal demuestra competencias y habilidades para una atención rápida?	✓		✓		✓		
36	¿La institución cuenta con los equipos, sistemas y organización							

adecuada que garanticen rapidez en la prestación del servicio?								
37	¿El personal de la institución siempre está dispuesto a atender y ayudarle?	✓		✓		✓		
38	¿La institución evidencia poseer personal capacitado para brindar ayuda y atención personalizada al usuario?	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
39	¿El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza?	✓		✓		✓		
40	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en la institución?	✓		✓		✓		
41	¿Los procedimientos y la forma de trabajo de la institución le inspiran suficiente credibilidad y confianza?	✓		✓		✓		
42	¿El personal demuestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	✓		✓		✓		
43	¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por la institución le dan suficiente seguridad y prestancia para la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
44	¿El personal de la institución de muestra conocimiento, seguridad y prestancia en el desarrollo de las acciones administrativas a su cargo?	✓		✓		✓		
45	¿Recibe una atención amable y cálida en la prestación del servicio institucional?	✓		✓		✓		
46	¿La institución posee afiches o publicidad en el que se motive y recuerde al personal a brindar un trato amable al usuario?	✓		✓		✓		
47	¿La institución evidencia que la amabilidad en la atención al usuario es una norma y práctica permanente en su diario accionar?	✓		✓		✓		
48	¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	✓		✓		✓		
EMPATÍA								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
49	¿El personal de la institución brinda una atención personalizada?	✓		✓		✓		
50	¿La institución cuenta con personal que brinde una adecuada orientación y atención individualizada?	✓		✓		✓		
51	¿El personal demuestra calidez en la atención al usuario?	✓		✓		✓		
52	¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?	✓		✓		✓		
53	¿El horario de la institución se ajusta a las necesidades de atención del usuario?	✓		✓		✓		
54	¿La institución facilita la atención cuando el usuario llegó fuera del horario de atención?	✓		✓		✓		
55	¿La institución aplica a los usuarios instrumentos de medición de opinión o percepción sobre la situación del horario de atención?	✓		✓		✓		
56	¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la	✓		✓		✓		

	¿ mínima necesidad o exigencia?	✓		✓		✓	
57	¿El personal prioriza la atención al usuario por encima de sus quehaceres funcionales igualmente importantes?	✓		✓		✓	
58	¿Comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	✓		✓		✓	
59	¿Procura dinamizar o reducir los procesos para una atención más rápida al usuario?	✓		✓		✓	
60	¿Posee y aplica instrumentos que permitan conocer las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓	
61	¿Ejecuta acciones de socialización y reflexión con los usuarios para un adecuado conocimiento y tratamiento de sus necesidades de atención?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador:

22 de enero del 2014

CHARRY AYSANCA, Juan DNI: 04064090

Especialidad del evaluador: Docente de Investigación Científica

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



REGISTRO DE GRADO DE MAGISTER EN LA ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES

ESPECIALISTA TEMÁTICO: MG. DANTE ÓLIVER TARAZONA REYES.

Verificación

Modificar el tamaño de letra: **A A A**

Criterios de Búsqueda

Ape. Paterno: TARAZONA Ape. Materno: REYES Nombre(s): DANTE OLIVER

Universidad	Apellidos y Nombre(s)	Grado/Título	Ver Ficha
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	TARAZONA, REYES, DANTE OLIVER	BACHILLER EN EDUCACION	Click Aquí
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	TARAZONA, REYES, DANTE OLIVER	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN GESTION DE LA EDUCACION	Click Aquí

Información enviada a la fecha por las universidades nacionales e instituciones nacionales con rango universitario. [< Anterior 1](#)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN EDUCATIVA A NIVEL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2014

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización?	✓		✓		✓		
2	¿Siente Ud. que la actual organización es sumamente burocrática?	✓				✓		
3	¿La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial en la institución?	✓		✓		✓		
4	¿El actual sistema de organización de la institución responde a sus expectativas y demandas de atención?	✓		✓		✓		
5	¿Contribuye la organización actual a elevar la rapidez y calidad de atención al usuario?	✓		✓		✓		
6	¿Las instancias y niveles internos de la institución se pueden identificar con facilidad?	✓		✓		✓		
7	¿Se evidencia la existencia de controles de los niveles jerárquicos al quehacer laboral de los trabajadores en la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿La entidad difunde las funciones y responsabilidades de los trabajadores en el quehacer administrativo?	✓		✓		✓		
9	¿La entidad evalúa el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los profesionales, técnicos y oficinistas a cargo del servicio educativo?	✓		✓		✓		
10	¿Se evidencia mejoras en la atención y prestación del servicio como resultado de las medidas correctivas tendientes a optimizar la responsabilidad y desempeño de los diferentes actores de la entidad?	✓		✓		✓		
11	¿Existe presencia de la entidad en su relación con la comunidad de tu jurisdicción?	✓		✓		✓		
12	¿La entidad posibilita el fortalecimiento de las relaciones de integración entre las II.EE. estatales para la mejora de la gestión?	✓		✓		✓		
13	¿La entidad difunde las acciones y los resultados de sus formas de relación con los diversos actores de la comunidad?	✓		✓		✓		
14	¿La entidad desarrolla acciones de capacitación orientadas a fortalecer las capacidades de relación interinstitucional?	✓		✓		✓		
15	¿El usuario tiene acceso a información relacionada a acciones de desarrollo profesional que desarrolla la entidad para sus trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿La entidad realiza acciones de desarrollo profesional, derivados de las deficiencias o necesidades reales, tendientes a mejorar la calidad de la atención al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿La entidad promueve y reconoce al personal que destaca en el	✓		✓		✓		

	cumplimiento de sus funciones a través de estímulos o nuevos cargos?	✓		✓		✓		
18	¿La entidad posee y difunde el Plan de desarrollo de Capacidades de Personas exigidos por el SERVIR?	✓		✓		✓		
19	¿Ud. ha sido beneficiario de alguna acción de desarrollo profesional que haya ejecutado la entidad?	✓		✓		✓		
	ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
20	¿Los recursos económicos de la entidad son usados y direccionados adecuadamente?	✓		✓		✓		
21	¿El usuario tiene acceso a información de ejecución del presupuesto de la entidad?	✓		✓		✓		
22	¿La entidad difunde a los usuarios los resultados de la ejecución y destino del presupuesto ejecutado?	✓		✓		✓		
23	¿Los diversos materiales que distribuye la entidad llegan oportunamente al usuario?	✓		✓		✓		
24	¿Los materiales distribuidos son pertinentes y obedecen a las reales necesidades de los usuarios (instituciones educativas)?	✓		✓		✓		
25	¿La entidad difunde las políticas que orientan el manejo de los recursos humanos?	✓		✓		✓		
26	¿La administración del recurso humano por la entidad repercute directamente en el beneficio de las instituciones educativas?	✓		✓		✓		
27	¿La entidad prevé la adecuada y oportuna ejecución de los procesos técnicos para el contrato y la asignación del personal docente y administrativo?	✓		✓		✓		
28	¿La entidad ejecuta oportunamente las acciones disciplinarias al personal docente y administrativo de su jurisdicción?	✓		✓		✓		
29	¿El usuario tiene acceso a información de los principales procesos técnicos de la entidad?	✓		✓		✓		
30	¿Los procesos técnicos de adquisiciones, contrataciones y sus resultados son de público conocimiento de los usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
31	¿Los diversos procesos técnicos de contratos, adquisiciones y de otros tipos se desarrollan de manera pública y transparente?	✓		✓		✓		
32	¿En el portal de la entidad existe información relacionada a los procesos técnicos que desarrolla la entidad?	✓		✓		✓		
33	¿Los principales documentos normativos de los procesos técnicos están adecuada y oportunamente difundidos en la entidad?	✓		✓		✓		
34	¿Se observa en la entidad limpieza, orden e higiene en sus oficinas y principales ambientes de atención al usuario?	✓		✓		✓		
35	¿Los servicios higiénicos se encuentran plenamente operativos y en buena conservación?	✓		✓		✓		

36	¿Existen tachos, envases o medios para el tratamiento adecuado de los desechos y materiales generados por las oficinas y usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
37	¿El personal de la entidad brinda la adecuada seguridad y confianza para el adecuado desarrollo de los trámites?	✓		✓		✓		
38	¿Existe un sistema de control de la información en la entidad?	✓		✓		✓		
39	¿El usuario está informado de las acciones que sobre el control de la información realiza la entidad?	✓		✓		✓		
40	¿La entidad realiza capacitaciones relacionados al procesamiento, sistematización, explotación, control y conservación de la información en beneficio del usuario y su propio personal?	✓		✓		✓		
41	¿La entidad respeta y hace respetar las principales normas de funcionamiento y gestión de la educación?	✓		✓		✓		
42	¿La entidad difunde las principales normas relacionadas con los diversos derechos de los usuarios a recibir una buena atención?	✓		✓		✓		
43	¿Conoce Ud. las acciones que se realizan relacionados al control sobre el cumplimiento de la normatividad dirigidos a los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
44	¿Conoce Ud. que la entidad realiza acciones de supervisión relacionadas al cumplimiento de las funciones de su personal?	✓		✓		✓		
45	¿Se difunden los resultados de las acciones de supervisión de funciones al personal de la sede institucional?	✓		✓		✓		
46	¿La entidad posee un sistema de supervisión de funciones a su personal?	✓		✓		✓		
47	¿Se conocen cuáles son los parámetros técnicos e indicadores de medición que la entidad aplica a su personal?	✓		✓		✓		
	PEDAGÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
48	¿La entidad presenta y difunde opciones o estrategias metodológicas en beneficio del desarrollo de las capacidades didácticas del personal docente.	✓		✓		✓		
49	¿Se conoce que la entidad haya realizado o realice innovaciones en materia de estrategias metodológicas para mejorar el desempeño didáctico del personal docente?	✓		✓		✓		
50	¿Se realizan y difunden capacitaciones sobre temas metodológicos y didácticos en beneficio del personal docente y directivo de la jurisdicción?	✓		✓		✓		
51	¿El usuario tiene acceso y conoce los planes, programas y proyectos de capacitación y desarrollo de nuevas opciones metodológicas y didácticas para el personal docente?	✓		✓		✓		
52	¿Posee y difunde su Plan Operativo Anual relacionados a las actividades							

	de carácter pedagógico que ejecuta en beneficio de las II.EE?	✓		✓		✓	
53	¿El personal directivo participa en la formulación y posterior seguimiento y evaluación de los planes de carácter pedagógico ejecutados por la entidad?	✓		✓		✓	
54	¿Formula y ejecuta lineamientos y asesoría especializada en materia de planeamiento de la gestión pedagógica en sus diversos campos y niveles?	✓		✓		✓	
55	¿Las acciones de planeamiento recogen las propuestas y sugerencias planteadas por el personal docente y directivo en diferentes eventos?	✓		✓		✓	
56	¿Posee la entidad un sistema de evaluación y certificación de la calidad del servicio educativos en las II.EE. de su jurisdicción?	✓		✓		✓	
57	¿Realiza la entidad acciones de evaluación integral de la gestión de las II.EE. a su cargo?	✓		✓		✓	
58	¿Sistematiza y difunde la información y resultados de los procesos de evaluación que ejecuta?	✓		✓		✓	
59	¿Capacita en materia de evaluación y certificación, monitoreando las acciones y sus resultados	✓		✓		✓	
60	¿Realiza con rapidez y responsabilidad las acciones de certificación de estudios realizados en los diferentes niveles y modalidades solicitadas por los usuarios?	✓		✓		✓	
61	¿Promueve y desarrolla acciones que fortalezcan nuevas prácticas pedagógicas acordes con las necesidades formativas del educando?	✓		✓		✓	
62	¿Fortalece e integra las capacidades del personal docente y directivo para la optimización de los resultados de las prácticas pedagógicas en las II.EE.?	✓		✓		✓	
63	¿Monitorea y acompaña el fortalecimiento y optimización de las prácticas pedagógicas del docente de manera permanente y oportuna?	✓		✓		✓	
64	¿Desarrollar acciones de socialización e interaprendizaje tendientes a uniformizar criterios técnicos para la optimización del aprendizaje y la eficacia de la, prácticas pedagógicas?	✓		✓		✓	
65	¿Selecciona, reconoce y promueve al personal docente destacado asignándoles responsabilidades de liderazgo en la formación de docente y desarrollo de la gestión pedagógica de II.EE?	✓		✓		✓	
66	¿Realiza la entidad acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión y desarrollo en beneficio de su personal?	✓		✓		✓	
67	¿Conoce Ud. que la entidad posea y aplique un plan integral de actualización y desarrollo personal de capacidades de su personal?	✓		✓		✓	
68	¿Participa el usuario en la formulación o planteamiento de sugerencias para mejorar la pertinencia de los planes o acciones de actualización y desarrollo personal que ejecuta la entidad?	✓		✓		✓	

69	¿Se cumplen los mandatos de desarrollo de acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente establecidos por el MED?	✓		✓		✓	
70	¿Las acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente poseen pertinencia y la debida prestancia que demanda el servicio educativo?	✓		✓		✓	
71	¿Participa la comunidad en la formulación y evaluación de las acciones de profesionalización docente ejecutados por la entidad?	✓		✓		✓	
72	¿Los planes, programas y proyectos de fortalecimiento de la profesionalización son conocidos y difundidos adecuadamente por la entidad?	✓		✓		✓	
73	¿Se conocen los resultados del seguimiento y evaluación del nivel de impacto en el mejoramiento del servicio educativo en beneficio del educando?	✓		✓		✓	
COMUNITARIA							
		Si	No	Si	No	Si	No
74	¿Está atenta la entidad a las necesidades educativas de la comunidad?	✓					
75	¿Se difunden de manera sistematizada cuales son las necesidades educativas de la comunidad a nivel del ámbito jurisdiccional de la entidad?	✓		✓		✓	
76	¿Existen proyectos, programas o planes relacionados a responder efectiva y eficazmente las necesidades educativas de la comunidad?	✓		✓		✓	
77	¿La entidad materializa, en documentos de diverso tipo, sus relaciones con las entidades de su entorno?	✓		✓		✓	
78	¿Se difunden o dictan lineamientos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones con las entidades de su entorno?	✓		✓		✓	
79	¿El usuario tiene fácil acceso o conoce los tipos y el volumen de relaciones existentes de la entidad con su entorno?	✓		✓		✓	
80	¿Los padres y madres de familia se encuentran adecuadamente organizados por la entidad?	✓		✓		✓	
81	¿La entidad brinda capacitación permanente a los padres de familia para una mejor participación de acuerdo a los propósitos de las entidades educativas?	✓		✓		✓	
82	¿La entidad brinda información, asesora y apoya a los padres de familia en sus diferentes gestiones relacionados con la gestión de la Institución Educativa?	✓		✓		✓	
83	¿Participa activamente en las acciones de fortalecimiento de organización social y cultural de la localidad?	✓		✓		✓	
84	¿La entidad realiza acciones conjuntas con el gobierno local para el fortalecimiento de las capacidades de organización de las comunidades de su jurisdicción?	✓		✓		✓	
85	¿La entidad planifica y difunde las actividades relacionadas al desarrollo						

	de la organización de la localidad?						
86	¿Los profesionales y técnicos de la entidad realizan acciones de asesoría en beneficio del fortalecimiento de la organización educativa, social y comunal de la localidad?	/	/	/			
87	¿Se cuenta con una red de aliados que respaldan permanentemente las acciones que realiza la entidad?	/	/	/			
88	¿Las redes educativas trabajan e implementan permanentemente las acciones de gestión de la entidad?	/	/	/			
89	¿La entidad cuenta con una red organizada de soporte y respaldo social para la convocatoria y desarrollo exitoso de sus actividades con la comunidad?	/	/	/			
90	¿Las entidades productivas, comerciales, sociales y culturales se encuentran organizadas en una red especial de apoyo a las acciones de la entidad?	/	/	/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Lima, 22 de enero del 2014.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

TARAZONA REYES, DANTE OLIVER. DNI: 23094087

Especialidad del evaluador: Mg. en Gestión de la Educación

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

[Firma manuscrita]
Dante O. Tarazona Reyes.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A NIVEL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2014

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿La institución cuenta con equipos (cómputo, comunicaciones, audiovisuales, sonoros, proyección multimedia) actualizados y acorde con su función?	/		/		/		
2	¿Los equipos que posee se encuentran plenamente operativos evidenciando velocidad y adecuado funcionamiento?	/		/		/		
3	¿Los equipos que posee reciben adecuado mantenimiento y conservación?	/		/		/		
4	¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	/		/		/		
5	¿Las oficinas cuentan con adecuado espaciamiento y comodidad para el adecuado ejercicio de las funciones?	/		/		/		
6	¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?	/		/		/		
7	¿Por las características observables, se evidencia que existe adecuado mantenimiento y conservación de la infraestructura de la entidad?	/		/		/		
8	¿El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada?	/		/		/		
9	¿Posee uniformidad y vestuario adecuado para la atención al usuario?	/		/		/		
10	¿Posee un fotocheck u otro medio de fácil identificación ante el usuario?	/		/		/		
11	¿Posee el mobiliario adecuado y suficiente para brindar una óptima atención al usuario?	/		/		/		
12	¿Los elementos materiales (revistas, folletos, documentos) con que difunde información son visualmente atractivos?	/		/		/		
13	¿Posee paneles, vitrinas y espacios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	/		/		/		
FIABILIDAD								
14	¿El personal desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	/		/		/		
15	¿Evidencia conocimiento y resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	/		/		/		
16	¿Cuándo Ud. tiene un problema, en la institución muestran interés en solucionárselo?	/		/		/		
17	¿Posee habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?	/		/		/		

18	¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de la institución respeta los plazos de ley en el tratamiento de los expedientes?	✓		✓		✓		
20	¿Cuándo el personal promete de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	✓		✓		✓		
21	¿El personal actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
22	¿El personal evidencia que posee competencias para la adecuada comunicación, manejo de problemas y auto conducción en situaciones de extrema presión?	✓		✓		✓		
23	¿La institución posee instrumentos o mecanismos internos de registro de errores derivados de la gestión y tratamiento a los usuarios?	✓		✓		✓		
24	¿Difunde o socializa las diversas estrategias, acciones o medidas correctivas adoptadas como resultado de los errores o deficiencias encontradas?	✓		✓		✓		
25	¿El servicio se realiza de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos?	✓		✓		✓		
26	¿Los principales documentos técnicos que guían y orientan los procedimientos de los servicios, se encuentran al alcance del usuario?	✓		✓		✓		
27	¿Los servicios brindados cubren las expectativas de atención del usuario?	✓		✓		✓		
28	¿Los diversos procedimientos de los servicios acarrear demasiado, tiempo, costos y disgustos al usuario?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
29	¿La institución cuenta con un sistema de comunicación directa o virtual con el usuario?	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
		✓		✓		✓		
30	¿La entrega de la información y comunicación con el usuario es rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
31	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores es pertinente y adecuado para el usuario?	✓		✓		✓		
35	¿El trabajador predisposición y pro actividad para una adecuada comunicación con el usuario?	✓		✓		✓		
33	¿El personal de la institución le ofrece un servicio puntual y oportuno?	✓		✓		✓		
34	¿La institución demuestra velocidad en sus procesos y eficiencia en el servicio?	✓		✓		✓		
35	¿El personal demuestra competencias y habilidades para una atención rápida?	✓		✓		✓		
36	¿La institución cuenta con los equipos, sistemas y organización							

	adecuada que garanticen rapidez en la prestación del servicio?	✓		✓		✓		
37	¿El personal de la institución siempre está dispuesto a atender y ayudarle?	✓		✓		✓		
38	¿La institución evidencia poseer personal capacitado para brindar ayuda y atención personalizada al usuario?	✓		✓		✓		
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
39	¿El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza?	✓		✓		✓		
40	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en la institución?	✓		✓		✓		
41	¿Los procedimientos y la forma de trabajo de la institución le inspiran suficiente credibilidad y confianza?	✓		✓		✓		
42	¿El personal demuestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	✓		✓		✓		
43	¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por la institución le dan suficiente seguridad y prestancia para la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
44	¿El personal de la institución de muestra conocimiento, seguridad y prestancia en el desarrollo de las acciones administrativas a su cargo?	✓		✓		✓		
45	¿Recibe una atención amable y cálida en la prestación del servicio institucional?	✓		✓		✓		
46	¿La institución posee afiches o publicidad en el que se motive y recuerde al personal a brindar un trato amable al usuario?	✓		✓		✓		
47	¿La institución evidencia que la amabilidad en la atención al usuario es una norma y práctica permanente en su diario accionar?	✓		✓		✓		
48	¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	✓		✓		✓		
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
49	¿El personal de la institución brinda una atención personalizada?	✓		✓		✓		
50	¿La institución cuanta con personal que brinde una adecuada orientación y atención individualizada?	✓		✓		✓		
51	¿El personal demuestra calidez en la atención al usuario?	✓		✓		✓		
52	¿El personal está pendiente y predispuerto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?	✓		✓		✓		
53	¿El horario de la institución se ajusta a las necesidades de atención del usuario?	✓		✓		✓		
54	¿La institución facilita la atención cuando el usuario llegó fuera del horario de atención?	✓		✓		✓		
55	¿La institución aplica a los usuarios instrumentos de medición de opinión o percepción sobre la situación del horario de atención?	✓		✓		✓		
56	¿El personal está pendiente y predispuerto para atender al usuario en la							

	mínima necesidad o exigencia?						
57	¿El personal prioriza la atención al usuario por encima de sus quehaceres funcionales igualmente importantes?	✓	✓	✓	✓		
58	¿Comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	✓	✓	✓	✓		
59	¿Procura dinamizar o reducir los procesos para una atención más rápida al usuario?	✓	✓	✓	✓		
60	¿Posee y aplica instrumentos que permitan conocer las necesidades de los usuarios?	✓	✓	✓	✓		
61	¿Ejecuta acciones de socialización y reflexión con los usuarios para un adecuado conocimiento y tratamiento de sus necesidades de atención?	✓	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Lima, 22 de enero del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador:
 TARAZONA REYES, DANTE OLIVER DNI: 23094087
 Especialidad del evaluador: Mg. en Gestión de la Educación

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dante O. Tarazona Reyes

REGISTRO DE GRADO DE MAGISTER EN LA ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES

ESPECIALISTA TEMÁTICO: MG. NÉSTOR DAVID ROSAS SUPO.

Dirección General de Registro Nacional de Grados y Títulos y Carné Universitario

Verificación de Grados y Títulos Nacionales

Criterios de Búsqueda
 Ape. Paterno: ROSAS Ape. Materno: SUPO Nombre(s)1: DAVID

Universidad	Apellidos y Nombre(s)	Grado/Título
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	ROSAS, SUPO, DAVID NESTOR	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	ROSAS, SUPO, DAVID NESTOR	BACHILLER EN EDUCACION
UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	ROSAS, SUPO, DAVID NESTOR	MAESTRO EN ADMINISTRACION Y GERENCIA SOCIAL
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	ROSAS, SUPO, DAVID NESTOR	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	ROSAS, SUPO, DAVID NESTOR	LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Información enviada a la fecha por las universidades nacionales e instituciones nacionales con rango universitario. 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN EDUCATIVA A NIVEL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2014

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización?	✓		✓		✓		
2	¿Siente Ud. que la actual organización es sumamente burocrática?	✓		✓		✓		
3	¿La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial en la institución?	✓		✓		✓		
4	¿El actual sistema de organización de la institución responde a sus expectativas y demandas de atención?	✓		✓		✓		
5	¿Contribuye la organización actual a elevar la rapidez y calidad de atención al usuario?	✓		✓		✓		
6	¿Las instancias y niveles internos de la institución se pueden identificar con facilidad?	✓		✓		✓		
7	¿Se evidencia la existencia de controles de los niveles jerárquicos al quehacer laboral de los trabajadores en la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿La entidad difunde las funciones y responsabilidades de los trabajadores en el quehacer administrativo?	✓		✓		✓		
9	¿La entidad evalúa el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los profesionales, técnicos y oficinistas a cargo del servicio educativo?	✓		✓		✓		
10	¿Se evidencia mejoras en la atención y prestación del servicio como resultado de las medidas correctivas tendientes a optimizar la responsabilidad y desempeño de los diferentes actores de la entidad?	✓		✓		✓		
11	¿Existe presencia de la entidad en su relación con la comunidad de tu jurisdicción?	✓		✓		✓		
12	¿La entidad posibilita el fortalecimiento de las relaciones de integración entre las I.EE. estatales para la mejora de la gestión?	✓		✓		✓		
13	¿La entidad difunde las acciones y los resultados de sus formas de relación con los diversos actores de la comunidad?	✓		✓		✓		
14	¿La entidad desarrolla acciones de capacitación orientados a fortalecer las capacidades de relación interinstitucional?	✓		✓		✓		
15	¿El usuario tiene acceso a información relacionada a acciones de desarrollo profesional que desarrolla la entidad para sus trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿La entidad realiza acciones de desarrollo profesional, derivados de las deficiencias o necesidades reales, tendientes a mejorar la calidad de la atención al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿La entidad promueve y reconoce al personal que destaca en el	✓		✓		✓		

	cumplimiento de sus funciones a través de estímulos o nuevos cargos?	✓		✓		✓		
18	¿La entidad posee y difunde el Plan de desarrollo de Capacidades de Personas exigidos por el SERVIR?	✓		✓		✓		
19	¿Ud. ha sido beneficiario de alguna acción de desarrollo profesional que haya ejecutado la entidad?	✓		✓		✓		
	ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
20	¿Los recursos económicos de la entidad son usados y direccionados adecuadamente?	✓		✓		✓		
21	¿El usuario tiene acceso a información de ejecución del presupuesto de la entidad?	✓		✓		✓		
22	¿La entidad difunde a los usuarios los resultados de la ejecución y destino del presupuesto ejecutado?	✓		✓		✓		
23	¿Los diversos materiales que distribuye la entidad llegan oportunamente al usuario?	✓		✓		✓		
24	¿Los materiales distribuidos son pertinentes y obedecen a las reales necesidades de los usuarios (instituciones educativas)?	✓		✓		✓		
25	¿La entidad difunde las políticas que orientan el manejo de los recursos humanos?	✓		✓		✓		
26	¿La administración del recurso humano por la entidad repercute directamente en el beneficio de las instituciones educativas?	✓		✓		✓		
27	¿La entidad prevé la adecuada y oportuna ejecución de los procesos técnicos para el contrato y la asignación del personal docente y administrativo?	✓		✓		✓		
28	¿La entidad ejecuta oportunamente las acciones disciplinarias al personal docente y administrativo de su jurisdicción?	✓		✓		✓		
29	¿El usuario tiene acceso a información de los principales procesos técnicos de la entidad?	✓		✓		✓		
30	¿Los procesos técnicos de adquisiciones, contrataciones y sus resultados son de público conocimiento de los usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
31	¿Los diversos procesos técnicos de contratos, adquisiciones y de otros tipos se desarrollan de manera pública y transparente?	✓		✓		✓		
32	¿En el portal de la entidad existe información relacionada a los procesos técnicos que desarrolla la entidad?	✓		✓		✓		
33	¿Los principales documentos normativos de los procesos técnicos están adecuada y oportunamente difundidos en la entidad?	✓		✓		✓		
34	¿Se observa en la entidad limpieza, orden e higiene en sus oficinas y principales ambientes de atención al usuario?	✓		✓		✓		
35	¿Los servicios higiénicos se encuentran plenamente operativos y en buena conservación?	✓		✓		✓		

36	¿Existen tachos, envases o medios para el tratamiento adecuado de los desechos y materiales generados por las oficinas y usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
37	¿El personal de la entidad brinda la adecuada seguridad y confianza para el adecuado desarrollo de los trámites?	✓		✓		✓		
38	¿Existe un sistema de control de la información en la entidad?	✓		✓		✓		
39	¿El usuario está informado de las acciones que sobre el control de la información realiza la entidad?	✓		✓		✓		
40	¿La entidad realiza capacitaciones relacionados al procesamiento, sistematización, explotación, control y conservación de la información en beneficio del usuario y su propio personal?	✓		✓		✓		
41	¿La entidad respeta y hace respetar las principales normas de funcionamiento y gestión de la educación?	✓		✓		✓		
42	¿La entidad difunde las principales normas relacionadas con los diversos derechos de los usuarios a recibir una buena atención?	✓		✓		✓		
43	¿Conoce Ud. las acciones que se realizan relacionados al control sobre el cumplimiento de la normatividad dirigidos a los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
44	¿Conoce Ud. que la entidad realiza acciones de supervisión relacionadas al cumplimiento de las funciones de su personal?	✓		✓		✓		
45	¿Se difunden los resultados de las acciones de supervisión de funciones al personal de la sede institucional?	✓		✓		✓		
46	¿La entidad posee un sistema de supervisión de funciones a su personal?	✓		✓		✓		
47	¿Se conocen cuáles son los parámetros técnicos e indicadores de medición que la entidad aplica a su personal?	✓		✓		✓		
	PEDAGÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
48	¿La entidad presenta y difunde opciones o estrategias metodológicas en beneficio del desarrollo de las capacidades didácticas del personal docente.	✓		✓		✓		
49	¿Se conoce que la entidad haya realizado o realice innovaciones en materia de estrategias metodológicas para mejorar el desempeño didáctico del personal docente?	✓		✓		✓		
50	¿Se realizan y difunden capacitaciones sobre temas metodológicos y didácticos en beneficio del personal docente y directivo de la jurisdicción?	✓		✓		✓		
51	¿El usuario tiene acceso y conoce los planes, programas y proyectos de capacitación y desarrollo de nuevas opciones metodológicas y didácticas para el personal docente?	✓		✓		✓		
52	¿Posee y difunde su Plan Operativo Anual relacionados a las actividades							

	de carácter pedagógico que ejecuta en beneficio de las II.EE?	✓		✓		✓	
53	¿El personal directivo participa en la formulación y posterior seguimiento y evaluación de los planes de carácter pedagógico ejecutados por la entidad?	✓		✓		✓	
54	¿Formula y ejecuta lineamientos y asesoría especializada en materia de planeamiento de la gestión pedagógica en sus diversos campos y niveles?	✓		✓		✓	
55	¿Las acciones de planeamiento recogen las propuestas y sugerencias planteadas por el personal docente y directivo en diferentes eventos?	✓		✓		✓	
56	¿Posee la entidad un sistema de evaluación y certificación de la calidad del servicio educativos en las II.EE. de su jurisdicción?	✓		✓		✓	
57	¿Realiza la entidad acciones de evaluación integral de la gestión de las II.EE. a su cargo?	✓		✓		✓	
58	¿Sistematiza y difunde la información y resultados de los procesos de evaluación que ejecuta?	✓		✓		✓	
59	¿Capacita en materia de evaluación y certificación, monitoreando las acciones y sus resultados	✓		✓		✓	
60	¿Realiza con rapidez y responsabilidad las acciones de certificación de estudios realizados en los diferentes niveles y modalidades solicitadas por los usuarios?	✓		✓		✓	
61	¿Promueve y desarrolla acciones que fortalezcan nuevas prácticas pedagógicas acordes con las necesidades formativas del educando?	✓		✓		✓	
62	¿Fortalece e integra las capacidades del personal docente y directivo para la optimización de los resultados de las prácticas pedagógicas en las II.EE.?	✓		✓		✓	
63	¿Monitorea y acompaña el fortalecimiento y optimización de las prácticas pedagógicas del docente de manera permanente y oportuna?	✓		✓		✓	
64	¿Desarrollar acciones de socialización e interaprendizaje tendientes a uniformizar criterios técnicos para la optimización del aprendizaje y la eficacia de la, prácticas pedagógicas?	✓		✓		✓	
65	¿Selecciona, reconoce y promueve al personal docente destacado asignándoles responsabilidades de liderazgo en la formación de docente y desarrollo de la gestión pedagógica de II.EE?	✓		✓		✓	
66	¿Realiza la entidad acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión y desarrollo en beneficio de su personal?	✓		✓		✓	
67	¿Conoce Ud. que la entidad posea y aplique un plan integral de actualización y desarrollo personal de capacidades de su personal?	✓		✓		✓	
68	¿Participa el usuario en la formulación o planteamiento de sugerencias para mejorar la pertinencia de los planes o acciones de actualización y desarrollo personal que ejecuta la entidad?	✓		✓		✓	

69	¿Se cumplen los mandatos de desarrollo de acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente establecidos por el MED?	✓		✓		✓	
70	¿Las acciones de fortalecimiento de la profesionalización docente poseen pertinencia y la debida prestancia que demanda el servicio educativo?	✓		✓		✓	
71	¿Participa la comunidad en la formulación y evaluación de las acciones de profesionalización docente ejecutados por la entidad?	✓		✓		✓	
72	¿Los planes, programas y proyectos de fortalecimiento de la profesionalización son conocidos y difundidos adecuadamente por la entidad?	✓		✓		✓	
73	¿Se conocen los resultados del seguimiento y evaluación del nivel de impacto en el mejoramiento del servicio educativo en beneficio del educando?	✓		✓		✓	
COMUNITARIA							
74	¿Está atenta la entidad a las necesidades educativas de la comunidad?	✓	No	Si	No	Si	No
75	¿Se difunden de manera sistematizada cuales son las necesidades educativas de la comunidad a nivel del ámbito jurisdiccional de la entidad?	✓		✓		✓	
76	¿Existen proyectos, programas o planes relacionados a responder efectiva y eficazmente las necesidades educativas de la comunidad?	✓		✓		✓	
77	¿La entidad materializa, en documentos de diverso tipo, sus relaciones con las entidades de su entorno?	✓		✓		✓	
78	¿Se difunden o dictan lineamientos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones con las entidades de su entorno?	✓		✓		✓	
79	¿El usuario tiene fácil acceso o conoce los tipos y el volumen de relaciones existentes de la entidad con su entorno?	✓		✓		✓	
80	¿Los padres y madres de familia se encuentran adecuadamente organizados por la entidad?	✓		✓		✓	
81	¿La entidad brinda capacitación permanente a los padres de familia para una mejor participación de acuerdo a los propósitos de las entidades educativas?	✓		✓		✓	
82	¿La entidad brinda información, asesora y apoya a los padres de familia en sus diferentes gestiones relacionados con la gestión de la Institución Educativa?	✓		✓		✓	
83	¿Participa activamente en las acciones de fortalecimiento de organización social y cultural de la localidad?	✓		✓		✓	
84	¿La entidad realiza acciones conjuntas con el gobierno local para el fortalecimiento de las capacidades de organización de las comunidades de su jurisdicción?	✓		✓		✓	
85	¿La entidad planifica y difunde las actividades relacionadas al desarrollo						

	de la organización de la localidad?	✓		✓		✓	
86	¿Los profesionales y técnicos de la entidad realizan acciones de asesoría en beneficio del fortalecimiento de la organización educativa, social y comunal de la localidad?	✓		✓		✓	
87	¿Se cuenta con una red de aliados que respaldan permanentemente las acciones que realiza la entidad?	✓		✓		✓	
88	¿Las redes educativas trabajan e implementan permanentemente las acciones de gestión de la entidad?	✓		✓		✓	
89	¿La entidad cuenta con una red organizada de soporte y respaldo social para la convocatoria y desarrollo exitoso de sus actividades con la comunidad?	✓		✓		✓	
90	¿Las entidades productivas, comerciales, sociales y culturales se encuentran organizadas en una red especial de apoyo a las acciones de la entidad?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir | No aplicable | _____

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Pérez Suso Fabián Néstor DNI: *40118305*

Especialidad del

evaluador: *Mag. Administración o Gestión Social - Lic. Educación Primaria - Lic. Administración*

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

[Firma]
Mag. Fabián Néstor Pérez Suso
DNI: 40118305

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A NIVEL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05-SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2014

N°	DIMENSIONES / ítems ELEMENTOS TANGIBLES	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución cuenta con equipos (cómputo, comunicaciones, audiovisuales, sonoros, proyección multimedia) actualizados y acorde con su función?	✓		✓		✓		
2	¿Los equipos que posee se encuentran plenamente operativos evidenciando velocidad y adecuado funcionamiento?	✓		✓		✓		
3	¿Los equipos que posee reciben adecuado mantenimiento y conservación?	✓		✓		✓		
4	¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
5	¿Las oficinas cuentan con adecuado espaciamiento y comodidad para el adecuado ejercicio de las funciones?	✓		✓		✓		
6	¿Los espacios de las oficinas más concurridas (Personal, Trámite Documentario, Actas y Nóminas, etc.) son adecuados para una buena atención al usuario?	✓		✓		✓		
7	¿Por las características observables, se evidencia que existe adecuado mantenimiento y conservación de la infraestructura de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada?	✓		✓		✓		
9	¿Posee uniformidad y vestuario adecuado para la atención al usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Posee un fotocheck u otro medio de fácil identificación ante el usuario?	✓		✓		✓		
11	¿Posee el mobiliario adecuado y suficiente para brindar una óptima atención al usuario?	✓		✓		✓		
12	¿Los elementos materiales (revistas, folletos, documentos) con que difunde información son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
13	¿Posee paneles, vitrinas y espacios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							Sugerencias
14	¿El personal desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	✓		✓		✓		
15	¿Evidencia conocimiento y resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
16	¿Cuándo Ud. tiene un problema, en la institución muestran interés en solucionárselo?	✓		✓		✓		
17	¿Posee habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?	✓		✓		✓		

18	¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de la institución respeta los plazos de ley en el tratamiento de los expedientes?	✓		✓				
20	¿Cuándo el personal promete de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	✓		✓				
21	¿El personal actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
22	¿El personal evidencia que posee competencias para la adecuada comunicación, manejo de problemas y auto conducción en situaciones de extrema presión?	✓		✓		✓		
23	¿La institución posee instrumentos o mecanismos internos de registro de errores derivados de la gestión y tratamiento a los usuarios?	✓		✓		✓		
24	¿Difunde o socializa las diversas estrategias, acciones o medidas correctivas adoptadas como resultado de los errores o deficiencias encontradas?	✓		✓		✓		
25	¿El servicio se realiza de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos?	✓		✓		✓		
26	¿Los principales documentos técnicos que guían y orientan los procedimientos de los servicios, se encuentran al alcance del usuario?	✓		✓		✓		
27	¿Los servicios brindados cubren las expectativas de atención del usuario?	✓		✓		✓		
28	¿Los diversos procedimientos de los servicios acarrear demasiado, tiempo, costos y disgustos al usuario?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
29	¿La institución cuenta con un sistema de comunicación directa o virtual con el usuario?	✓		✓		✓		
30	¿La entrega de la información y comunicación con el usuario es rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
31	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores es pertinente y adecuado para el usuario?	✓		✓		✓		
35	¿El trabajador predisposición y pro actividad para una adecuada comunicación con el usuario?	✓		✓		✓		
33	¿El personal de la institución le ofrece un servicio puntual y oportuno?	✓		✓		✓		
34	¿La institución demuestra velocidad en sus procesos y eficiencia en el servicio?	✓		✓		✓		
35	¿El personal demuestra competencias y habilidades para una atención rápida?	✓		✓		✓		
36	¿La institución cuenta con los equipos, sistemas y organización							

	adecuada que garanticen rapidez en la prestación del servicio?	✓		✓		✓		
37	¿El personal de la institución siempre está dispuesto a atender y ayudarlo?	✓		✓		✓		
38	¿La institución evidencia poseer personal capacitado para brindar ayuda y atención personalizada al usuario?	✓		✓		✓		
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
39	¿El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza?	✓		✓		✓		
40	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en la institución?	✓		✓		✓		
41	¿Los procedimientos y la forma de trabajo de la institución le inspiran suficiente credibilidad y confianza?	✓		✓		✓		
42	¿El personal demuestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	✓		✓		✓		
43	¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por la institución le dan suficiente seguridad y prestancia para la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
44	¿El personal de la institución demuestra conocimiento, seguridad y prestancia en el desarrollo de las acciones administrativas a su cargo?	✓		✓		✓		
45	¿Recibe una atención amable y cálida en la prestación del servicio institucional?	✓		✓		✓		
46	¿La institución posee afiches o publicidad en el que se motive y recuerde al personal a brindar un trato amable al usuario?	✓		✓		✓		
47	¿La institución evidencia que la amabilidad en la atención al usuario es una norma y práctica permanente en su diario accionar?	✓		✓		✓		
48	¿Los trabajadores de la institución demuestran conocimiento, seguridad y firmeza en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta el usuario?	✓		✓		✓		
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
49	¿El personal de la institución brinda una atención personalizada?	✓		✓		✓		
50	¿La institución cuenta con personal que brinde una adecuada orientación y atención individualizada?	✓		✓		✓		
51	¿El personal demuestra calidez en la atención al usuario?	✓		✓		✓		
52	¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la mínima necesidad o exigencia?	✓		✓		✓		
53	¿El horario de la institución se ajusta a las necesidades de atención del usuario?	✓		✓		✓		
54	¿La institución facilita la atención cuando el usuario llegó fuera del horario de atención?	✓		✓		✓		
55	¿La institución aplica a los usuarios instrumentos de medición de opinión o percepción sobre la situación del horario de atención?	✓		✓		✓		
56	¿El personal está pendiente y predispuesto para atender al usuario en la							

	mínima necesidad o exigencia?	✓		✓		✓	
57	¿El personal prioriza la atención al usuario por encima de sus quehaceres funcionales igualmente importantes?	✓		✓		✓	
58	¿Comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	✓		✓		✓	
59	¿Procura dinamizar o reducir los procesos para una atención más rápida al usuario?	✓		✓		✓	
60	¿Posee y aplica instrumentos que permitan conocer las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓	
61	¿Ejecuta acciones de socialización y reflexión con los usuarios para un adecuado conocimiento y tratamiento de sus necesidades de atención?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Rosas S. So David Móstor DNI: *40118205*

Especialidad del evaluador: *Mag. Administración y Comercio Social - Lic. Educación Primaria - Lic. Administración*

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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


Rosa S. So David Móstor
 DNI: 40118205

ANEXO 5

BASE DE DATOS

51	4	4	4	2	5	5	1	4	5	5	3	5	4	5	52	4	4	4	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	51	2	3	3	3	2	3	4	4	3	30	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	33	4	4	3	3	1	2	1	2	3	3	3	1	1	31	197
52	5	5	5	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	48	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	60	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	2	3	4	42	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	35	226	
53	3	3	3	3	2	3	3	5	2	3	4	4	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	2	3	29	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	26	170	
54	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	35	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	26	2	2	3	1	2	1	2	2	3	20	2	3	2	2	2	2	2	2	2	23	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	133			
55	4	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	36	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	46	4	3	4	3	2	3	4	3	32	3	3	3	3	3	2	3	29	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	32	175				
56	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	32	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	43	1	3	2	2	2	2	2	2	2	22	3	3	3	3	3	3	2	2	28	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	27	152					
57	4	4	4	3	4	4	4	1	3	2	4	42	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	63	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	2	4	38	4	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	46	230					
58	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	28	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	5	35	1	3	3	2	1	3	3	2	2	23	1	2	2	3	3	2	2	2	22	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	19	127						
59	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	4	3	3	3	4	3	3	3	32	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	47	192						
60	3	3	3	2	2	1	3	1	1	3	2	1	26	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	5	27	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	26	2	2	3	3	2	2	1	3	23	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	21	123						
61	4	4	3	3	2	3	4	3	1	3	3	3	39	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	4	4	4	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	190						
62	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	33	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	38	3	3	3	2	2	3	2	2	2	25	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	28	154					
63	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	43	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	47	3	3	4	3	3	3	4	3	4	33	4	3	4	3	3	4	3	3	33	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	37	193						
64	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	45	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	59	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	43	224						
65	3	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	63	287						
66	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	42	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	1	50	2	4	4	4	3	3	4	3	4	34	4	4	4	4	3	4	3	3	37	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	47	210					
67	3	3	4	2	1	1	3	4	1	1	3	4	32	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	23	3	1	2	1	2	1	2	3	2	19	2	2	2	2	2	2	1	2	20	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	109					
68	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	37	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	32	171						
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51	3	3	5	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	5	42	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	241						
70	4	3	2	4	2	1	2	3	2	2	4	3	34	2	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	27	3	1	2	3	2	1	2	2	2	20	2	2	2	3	3	2	2	2	23	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	22	126							
71	4	4	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	28	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	23	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	17	1	1	1	2	2	1	1	1	13	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	95						
72	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	45	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	53	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33	4	4	4	4	3	4	3	4	37	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	34	202							
73	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	32	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	24	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	2	1	1	2	2	1	1	1	15	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	17	99						
74	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	2	45	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	37	3	3	2	2	3	2	2	2	2	23	2	2	2	3	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	34	160							
75	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	18	3	3	5	4	3	3	4	1	4	5	4	3	55	3	4	5	4	4	4	1	4	4	37	5	5	4	4	5	2	5	4	43	5	4	5	5	2	5	3	4	5	3	5	5	56	209							

76	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	46	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	49	4	3	3	3	3	4	4	4	34	4	3	3	4	3	4	2	3	33	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	41	203						
77	5	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4	3	4	49	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	5	48	4	2	3	4	3	4	4	4	35	3	3	3	3	4	4	5	5	4	37	5	3	4	3	2	1	3	3	4	2	3	3	3	39	208
78	5	4	5	4	5	2	3	3	4	1	2	2	42	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	41	3	3	2	3	2	3	3	4	4	30	3	3	2	4	3	3	2	1	2	4	27	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	34	174		
79	5	5	5	5	5	1	2	5	4	1	1	3	43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	4	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	18	101				
80	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	59	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	64	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	5	4	4	5	5	4	4	45	5	5	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	48	263			
81	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	172			
82	1	1	1	4	1	4	4	5	2	1	2	4	34	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	56	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40	5	5	3	4	3	4	4	5	4	42	3	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	38	210		
83	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	43	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	49	5	3	3	3	3	4																																

