



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de servicio y valor público en un programa no  
escolarizado de educación inicial del distrito de Comas, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ordaya Pando, Nilton Angel (orcid.org/0000-0003-4099-6407)

**ASESOR:**

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Giovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

En el cielo a Dios y a mis padres, quienes representan mi fortaleza espiritual.

En la tierra a mis hijos que son mi eterna inspiración, a mis hermanos y sobrinos por su acompañamiento.

Con todo mi corazón a mi esposa, mi soporte, un ejemplo de vida, mi complemento perfecto.

## **Agradecimiento**

Mi eterno agradecimiento a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

De manera muy especial a mi asesor quien fue un verdadero guía para lograr con éxito la elaboración y culminación de esta investigación.

A mis amigos profesionales especialistas que apoyaron en la revisión y validación de instrumentos.

Por supuesto a mi esposa e hijos por su amor de siempre y su gran apoyo y comprensión durante el tiempo que tomó el proceso de elaboración de esta investigación.

## Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	65

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Tabla de frecuencia de la variable calidad de servicio y la variable valor público en un PRONOEI del distrito de Comas	31
Tabla 2: Tabla de frecuencia de la dimensión tangibilidad y la variable valor público en un PRONOEI del distrito de Comas	32
Tabla 3: Tabla de frecuencia de la dimensión fiabilidad y la variable valor público en un PRONOEI del distrito de Comas	34
Tabla 4: Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta y la variable valor público en un PRONOEI del distrito de Comas	35
Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión seguridad y la variable valor público en un PRONOEI del distrito de Comas	37
Tabla 6: Tabla de frecuencia de la dimensión empatía y la variable valor público en un PRONOEI del distrito de Comas	38
Tabla 7: Significancia y correlación entre la Calidad de servicio y el Valor Público	40
Tabla 8: Significancia y correlación entre la Tangibilidad y el Valor Público	41
Tabla 9: Significancia y correlación entre la Fiabilidad y el Valor Público	42
Tabla 10: Significancia y correlación entre la Capacidad de Respuesta y el Valor Público	44
Tabla 11: Significancia y correlación entre la Seguridad y el Valor Público	45
Tabla 12: Significancia y correlación entre la Empatía y el Valor Público	46

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor público de un programa no escolarizado de educación inicial en el distrito de Comas, en el año 2022, considerando para ello que el estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. La población en estudio fue de 117 apoderados de los alumnos de un programa no escolarizado de educación inicial en el distrito de Comas, habiendo considerado una muestra de 90 apoderados, a quienes se les tomó dos encuestas, instrumentos que fueron revisados y validados por juicio de expertos. Al respecto, los resultados obtenidos fueron de un Rho de Spearman de 0,671, con un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual indica un nivel de relación entre variables positiva moderada. Finalmente, se concluyó que la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la calidad de servicio y el valor público, todas resultaron directa moderada, por tal motivo, establecer medidas y acciones para mejorar la calidad del servicio, aumentaría la percepción del valor público que proyecta el PRONOEI en la comunidad.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, valor público, PRONOEI

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of service and the public value of a non-school program of initial education in the district of Comas, in the year 2022, considering that the study is of a basic type, with a quantitative, non-experimental and cross-sectional approach. The population under study was parents of students from a non-school program of initial education in the district of Comas, having considered a sample of 90 parents, who were given two surveys, instruments that were reviewed and validated by expert judgment. In this regard, the results obtained were a Spearman's Rho of 0.671, with a value of  $p = 0.000$ ; which indicates a moderate positive level of relationship between variables. Finally, it was concluded that the relationship that exists between each of the dimensions of service quality and public value, all were moderate direct, for this reason, establishing measures and actions to improve service quality would increase the perception of value. audience projected by PRONOEI in the community.

**Keywords:** Quality of service, public value, PRONOEI

## I. INTRODUCCIÓN

En el plano internacional se puede mencionar que, lograr una cobertura en educación en términos de calidad y cantidad, se torna en objetivo principal en todo país, considerando que la educación permite mejorar posibilidades para conseguir trabajo, derribar prejuicios y favorecer la igualdad de oportunidades, es en ese sentido que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), declarados por la ONU (2015), abordan este tema como se detalla en el Objetivo 4, donde se considera como objetivo la mejora en la calidad de la educación, además que pretende responder a una educación equitativa e inclusiva, al mismo tiempo que propicia oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

De acuerdo al Banco Mundial (2022) en los países en desarrollo los sistemas ligados al sector educativo atraviesan hoy su peor crisis en un siglo debido a la propagación de la COVID-19, con más de 160 países ordenando diversas formas de cierre de escuelas a partir de marzo de 2020, afectando al menos a 1500 millones de escolares.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2022) señala que la pandemia ha afectado el entorno de vida del estudiante, derivadas por la presión económica en la familia. En esta coyuntura, si el jefe de hogar no genera ingresos, las probabilidades de asistir a la escuela se reducen considerablemente. El trabajo inactivo tiene un impacto directo en la capacidad de los hogares para cubrir una variedad de necesidades, incluida la educación. Además, el desempleo de los jefes de hogar puede llevar a la salida de sus hijos del sistema educativo, e inclusive los niños y jóvenes deben encontrar trabajo para compensar el impacto negativo en la economía familiar, lo cual conlleva el inevitable abandono de sus estudios.

En este contexto, Aguirre (2018) señala que “un servicio público se considera de calidad cuando satisface los requerimientos de los usuarios, por ello es importante conocer la satisfacción de las partes involucradas”, de ello se desprende que, toda institución pública debe adoptar principios que permitan comprender y satisfacer lineamientos para las necesidades de los ciudadanos, para lo cual es fundamental conocer qué se espera del servicio y cuál es la percepción de su prestación, pensando siempre en sus aspiraciones o planes a realizar.



Asimismo, según Moore (2006) valor público representa los valores que provienen de los usuarios o de un grupo de personas que voluntariamente están vinculados al Estado o a la comunidad, donde se busca insertar una conexión a través de ciertas normas, acciones, políticas o programas.

Para los autores Fajardo y Núñez (2014) cuando se refieren a satisfacción este se orienta al logro o cumplimiento de las expectativas del usuario, percepción de calidad y del valor, es decir, es la consecuencia de la evaluación de calidad en el servicio y el valor que le asigna el usuario. En ese sentido, cuando se ofrece un servicio se debe cuidar al determinar el grado de expectativas, vale decir, en caso se determinan expectativas bajas, es posible satisfacer a las personas que lo utilizan, pero no logran atraer a suficientes personas. Por otro lado, los usuarios se sentirán decepcionados con el servicio brindado si sus expectativas son demasiado altas y, por lo tanto, no están a la altura de sus expectativas. Fontalvo et al. (2012) señalan que “La calidad y satisfacción del usuario son esenciales para instaurar y disponer buenas relaciones y lograr éxito dentro del mercado”.

Asimismo, Barrera y Aceves (2013) manifiestan que los servicios que se ofrecen se vuelven importantes en función de la competencia, porque cuanto más existen, mayor es la oportunidad de que los usuarios decidan dónde obtener el servicio que necesitan, por ello la importancia de perfeccionarlo y adaptarlo a los requerimientos del usuario, vale decir otorgar calidad en el servicio.

En esta misma línea, Hernández (2015) menciona que se tiene una visión clásica del Estado como un “regulador del comportamiento de la población”. Las reacciones de las personas se visualizan cuando aparecen las intervenciones públicas, es por ello que se induce a las personas se comporten de forma distinta cuando existe o no el servicio, por tanto, a partir de esta intervención es que se genera valor público.

En el plano nacional, la calidad del servicio ha dado un gran paso adelante con la Ley Marco de Modernización, Ley N° 27658 (2002), que establece que entre las cuatro líneas de acción prioritarias se encuentra la superación en la calidad de los servicios, bajo esta óptica es necesario fortalecer las líneas de: Simplificación administrativa, Organización de procesos y Mejor atención al Ciudadano.

En este espacio de modernización del Estado, considera entre sus metas la implementación de mejoras en los procesos y procedimientos centrados en las

personas, vinculados al valor público; Asimismo, se toma en consideración la participación ciudadana y la expresión de sus opiniones sobre la calidad de los servicios públicos e incluso el desempeño de las instituciones públicas. Una de los objetivos es fortalecer los espacios de coordinación entre instituciones con entidades del mismo nivel y con otros gobiernos, para brindar buenos servicios en beneficio de la ciudadanía, y a esta meta se suma otro objetivo, promover el establecimiento de un mecanismo de coordinación con otras entidades públicas en los tres niveles de gobierno.

Lo mencionado en el párrafo anterior se reafirma cuando se considera en esta ley que la gestión pública moderna es una gestión por resultados al servicio del ciudadano, esto se logrará cuando, entre otras cosas, se logre la capacidad de reasignación de recursos presupuestarios. de tal forma que se maximicen los productos y resultados esperados; asimismo, estableciendo un sistema de indicadores de desempeño y resultados para evaluar estos productos y resultados de acuerdo con las demandas de los ciudadanos. Como consecuencia de lo anterior, es necesaria la coordinación y cooperación entre las instituciones públicas y privadas, más aún cuando se trata del cuidado de la niñez y el sector educativo.

En cuanto al pilar de las políticas de modernización donde se ubica este, se encuentra en el quinto pilar que incluye el seguimiento, monitoreo y evaluación. El seguimiento o monitoreo para este tipo de acciones se debe realizar en los servicios que se brindan en la unidad pública objeto de estudio, la finalidad es verificar que la actividad esperada por la población sea recibida de manera adecuada, suficiente y oportuna, para tal efecto incluye la evaluación, en la medida que todas las actividades deben ser medibles y por lo tanto evaluables, que es la mejor manera de verificar que se están recibiendo las expectativas de servicio, o en todo caso, tomar medidas correctivas para asegurar que se cumplan.

Es preciso mencionar que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) señala que en la provincia de Lima existe una población aproximada de 10 millones 4 mil 141 habitantes, siendo Comas el cuarto distrito más poblado con una población de 586 mil 914 habitantes. Asimismo, la Municipalidad de Comas en su página web señala que el 57% de la población distrital está ubicada en pueblos jóvenes o asentamientos humanos, pobladores que por lo general carecen de servicios de agua, energía eléctrica, educación, entre los principales servicios.

En ese sentido, el Ministerio de Educación (MINEDU), en la Resolución Viceministerial 036-2015-MINEDU señala como objetivo de la norma en mención la regulación de los procesos para una adecuada gestión de los Programas No Escolarizados de Educación Inicial (PRONOEI), de esta manera contribuir con el acceso al servicio educativo con calidad para menores de seis años y el debido cumplimiento con los objetivos de la educación inicial. Es preciso mencionar que los PRONOEI brindan servicios de educación inicial a los niños hasta cinco años que residen en zonas urbanas o rurales donde no existe oferta educativa.

Es preciso mencionar que el MINEDU presentó el Estudio Virtual de Aprendizaje (EVA 2021) mostrando en la investigación que la educación en el hogar se ha retrasado dos años, una de las razones principales es que no todos tuvieron acceso a una educación virtual completa durante estos dos años de la pandemia. Esta situación se agudiza en los lugares de mayor pobreza como zonas rurales y urbano marginales del país, donde en su gran mayoría adolecen de equipos de cómputo o celulares, señal de internet o simplemente no tienen electricidad en sus hogares. Se debe agregar a esta situación el hecho que las instituciones educativas no estuvieran preparadas para trabajar de manera virtual en todos sus niveles, llámese directivos, profesores y alumnos, todo ello conllevó a un atraso en el reinicio de clases y una baja en la calidad del servicio educativo.

Por otro lado, García y Gómez (2015) describen al valor como una cualidad de cierto producto o servicio mediante la cual se le da una determinada valoración o su equivalente. Entonces se puede indicar que el valor es el entendimiento que realiza la persona sobre el significado o característica del objeto, e incluso al acceso a modelos analíticos de la determinación de valor genérico. De la misma manera, Moore manifiesta que para lograr valor público es necesario respaldo político, vale decir, contar con aliados al poder, además de recursos financieros para procurar que la gestión funcione correctamente, por lo tanto, se deben determinar y procurar costos y políticas públicas que permitan lograr el valor público. Por lo tanto, concluye el autor que las operaciones internas son importantes para las instituciones, las cuales deben estar alineadas con su misión y establecer los factores que posibiliten efectos exitosos para lograr el valor público.

Asimismo, Kelly y Muers (2002) refieren al valor público como una herramienta creada por el estado que se otorga a través de los servicios y

observando que estos servicios pueden ser medidos a través de las opiniones y preferencias de la población, considerando además que solo pueden calificar los valores gestionados, concluyendo que, si se logra valor, estos son útiles, factibles y necesarios para la sociedad.

En este contexto, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) emitió una norma con la finalidad de alcanzar una superior gestión a la Calidad de Servicios en las instituciones públicas, promulgada con resolución N°006-2019-PCM/SGP (PCM, 2019). En esta norma se destacan los factores encaminados a mejorar los servicios a las personas y la calidad respectivas de estos servicios. Esta disposición es una herramienta que se utilizará para mejorar los bienes y servicios que se brindan en beneficio de los interesados que necesitan apoyo, considerando que para este tipo de servicio no existe instituciones de educación básica escolar que pueda brindarlos, por lo que es importante que el estado mejore la atención a este público objetivo.

En ese sentido, la estructura del valor se logra a través de actividades, productos, proyectos, programas, recursos, resultados, insumos, procesos y acciones; siendo necesario orientar la acción pública con el uso de los mejores estándares de gestión, teniendo en consideración la eficacia de los servicios públicos.

En relación al nivel local, es preciso mencionar que los PRONOEI son programas que funcionan a nivel nacional y están bajo la dirección y supervisión del MINEDU, entidad que delega a las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) la creación, dirección y monitoreo de los PRONOEI que, según la Resolución Viceministerial 036-2015-MINEDU (MINEDU, 2015) deben tener como alcance de sus servicios a las localidades rurales y urbano-marginales. Considerando que los PRONOEI no cuentan con local propio, tampoco cuentan con apoyo de mobiliario y material escolar por parte del MINEDU, la gestión de estos programas se ven en la necesidad de buscar aliados para poder con estos factores, siendo el principal aliado la Comunidad donde funciona cada PRONOEI y, en menor medida, la municipalidad distrital y algunas instituciones públicas o privadas.

Se debe considerar en la problemática que, según Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el Gobierno promulgó el Estado de Emergencia a nivel nacional, con la restricción de movilización general a las personas, lo que generó que en esa

fecha la postergación del inicio de las clases escolares y postergación de las clases presenciales, tanto en colegios y universidades, públicas y privadas. Desde esa fecha hasta la actualidad las clases, entre otras medidas, se impartieron de manera virtual evidenciándose una serie de falencias para otorgar el servicio pues la gran mayoría de ellos no cuenta con equipos para recibir las clases o no tienen acceso al internet, herramienta indispensable para conectarse a las ya señaladas clases virtuales; este año 2022 se inició el año escolar ofreciendo las clases semi presenciales, en la intención de adecuarse a las nuevas formas de convivencia, pero sobre todo a los cuidados que se debe considerar para controlar y amenguar los contagios por el COVID-19.

Es en ese sentido que la relación entre valor público y calidad de servicio se puede lograr a través de las diferentes actividades, productos, servicios, proyectos y programas que ejecutan todas las entidades públicas; por tanto, se considera importante y necesario orientar las acciones y decisiones públicas con eficiencia, transparencia y productividad, ello teniendo en consideración la necesaria eficacia de los servicios públicos para conseguir un adecuado valor público.

En esta investigación el problema general es el siguiente: ¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con el valor público en un PRONOEI ubicado en el distrito de Comas, 2022?; de la misma manera, los problemas específicos generados son los siguientes: a) ¿Cómo la Tangibilidad se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?, b) ¿Como la Fiabilidad se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?, c) ¿Cómo la Capacidad de respuesta se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?, d) ¿Cómo la Seguridad se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?, e) ¿Cómo la Empatía se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?.

De acuerdo con el problema presentado, la justificación teórica es que la investigación busca mostrar la relación entre dichas variables, con miras a comprobar si las políticas y normas de la administración pública son pertinentes, observando si teóricamente existe relación con estas líneas de investigación, de tal manera que en un inmediato plazo se tengan propuestas normativas y operativas en instituciones similares, vale decir PRONOEI, a nivel nacional.

En cuanto a la justificación metodológica, se considera el uso de un método basado en información del padre o tutor del estudiante, el cual utilizará herramientas confiables y fiables, las cuales puede ser replicadas en programas educativos similares que se encuentra en diferentes lugares del Perú, cuyos resultados ayudarán en la formulación de políticas públicas relacionadas un mejor funcionamiento y transparencia en la gestión de los programas donde se brindan los servicios educativos.

Dada la presentación del problema, la justificación práctica de la investigación se da en la búsqueda de la calidad de un servicio educativo, resultado derivado de la respuesta directa de los apoderados de los estudiantes, respecto a sus requerimientos de infraestructura, seguridad de pertenencias, trato personal, entre otros requerimientos necesarios, todo ello basado en el servicio que recibe el alumno, particularmente cuando se encuentran en la fase de un regreso gradual a la escuela y, además, se requiere crear entornos adecuados para los estudiantes e implementar el servicio educativo con la máxima seguridad para profesores, estudiantes y padres, para evitar los riesgos de contraer COVID-19.

En cuanto al justificación educativa, se analiza integralmente el contexto en el que se desenvuelve este tipo de programa educativo y cómo se forma integralmente la toma de información en los padres y en la sociedad, respecto del valor público. Se debe considerar que los resultados serán compartidos en otros programas similares a nivel nacional y a partir de ellos se recopilará nuevos conocimientos sobre acciones realizadas, así como conclusiones que podrán ser utilizadas para la réplica respectiva.

En cuanto a la justificación normativa, se debe tener en cuenta la disposición específica de actualizar anualmente los lineamientos establecidos por el MINEDU y ponerlos en práctica, de manera que posibiliten realizar seguimiento a las actividades programadas para este año, con el objetivo de mejorar detalles relacionados con la calidad de servicios prestados por los responsables del programa educativo, con el fin de encaminar los servicios hacia una mejor calidad, aprobados por los usuarios o sus representantes.

Del mismo modo, se verifica la justificación social, destacando la disposición de los padres de los niños a participar en el programa, a desempeñar las funciones de participantes y supervisores, a verificar los servicios que reciben

sus hijos, a participar en las propuestas para atender las necesidades relacionadas con el servicio, especialmente en estos momentos que aún se convive con el COVID-19, elemento esencial que impide la asistencia de los estudiantes.

Respecto a la parte presupuestal, se evidencia la justificación económica al considerar los recursos por parte del tesista, de tal manera que al finalizar la investigación existirá un documento que permita considerar la aplicación de la lógica procedimental para su uso en otros programas similares, documento que será proporcionado a la docente coordinadora con el objetivo de mejorar los servicios directos al usuario.

Por otro lado, esta investigación asume como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, asimismo, identifica los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la relación que existe entre la Tangibilidad y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; (b) Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, (c) Comprobar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; (d) Determinar la relación que existe entre la Seguridad y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; (e) Determinar la relación que existe entre la Empatía y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

Respecto a las hipótesis, el estudio determina como hipótesis general: existe relación sustancial entre la calidad del servicio y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, de aquí es que se desprenden las hipótesis específicas: (a) Existe relación sustancial entre Tangibilidad y valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; (b) Existe relación sustancial entre Fiabilidad y valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; (c) Existe relación sustancial entre Capacidad de respuesta y valor público en un PRONOEI del distrito de comas, 2022; (d) Existe relación sustancial entre Seguridad y valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; (e) Existe relación sustancial entre Empatía y valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se muestra dos instancias en su análisis, la primera señala los antecedentes relacionadas a las variables a estudiar y la segunda detalla el marco teórico que forma el sustento de la presente investigación. El marco teórico de la tesis permite contrastar la investigación y adquirir diferentes conocimientos sobre el tema elegido, esta información se buscó en libros, informes y tesis de maestría, así como en artículos científicos y tesis doctorales.

En primer lugar, se explica el contexto internacional relacionado con las variables de estudio, al respecto Veliz (2021) señala como objetivo en su estudio la verificación de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, identificando que su investigación fue realizado en una entidad pública del cantón Jipijapa, donde concluye que los elementos importantes sobre el servicio prestado y la satisfacción que percibe el beneficiario en la entidad a cargo del servicio sanitario del cantón de Jipijapa son: trato personalizado, excelente atención e imagen, pronta respuesta, complacencia por la espera y atención inmediata a las demandas y, finalmente, infraestructura adecuada, con lo cual se establece una contribución al saber científico al establecer que la calidad en el servicio es la principal vía que posibilita el éxito o fracaso de toda entidad pública, por lo tanto, se precisa ejecutar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio, que permitan identificar los requerimientos de los beneficiarios y otorgar mejores alternativas o modificaciones del servicio para satisfacer dichas necesidades.

Por su parte, Pedraja (2019) menciona la importancia de reconocer y considerar la percepción en la calidad de servicio entregada en un Hospital del estado de la ciudad de Arica, Chile, con el objetivo de aproximarse a un plan de mejoramiento, concluyendo que ofrecer calidad en los servicios es ineludible, pero sobre todo es fundamental conocer las necesidades del usuario, considerando que la competencia desarrolla un crecimiento acelerado, a partir de esto se puede aseverar la relevancia que resulta ofrecer calidad en el servicio, que permitan asegurar e incrementar el valor público en los usuarios.

En esa misma línea, Zabdiel (2019) menciona como objetivo principal en su investigación establecer la satisfacción de los usuarios, concluyendo que los beneficiarios recibieron un servicio con mejor calidad, ya que en las encuestas



realizadas calificaron los servicios como Muy Bueno, percibiendo una mejor organización, mejor gestión y excelente trato, a partir de ello se puede destacar el valor en la calidad de los servicios para los beneficiarios, el mismo que se establece desde el programación y establecimiento de la calidad, satisfacción por el servicio recibido, considerando el respeto a los requerimientos o expectativas de los beneficiarios.

La investigación de Sotelo y Acosta (2018) destaca la calidad del servicio como un tema de gran importancia para las administraciones públicas, por lo que analiza la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio, en la cual se aplicó los cuestionarios respectivos a 101 empleados de la Organización Central de Servicios Públicos del Estado de Durango. Los resultados obtenidos permitieron concluir al autor que los empleados perciben positivamente la calidad del servicio; se determinó que existe una correlación positiva entre las dimensiones de la calidad del servicio, lo que llevó a una correlación de Pearson alto de 0,706 con un nivel de significación es 0,01.

De igual forma, Rojas (2018) señaló como objetivo principal en su investigación el establecer un instrumento para medir el nivel de creación y gestión del valor público, empleando para ello tres ejes estratégicos de las fuentes del valor público y que también son aplicados desde la misma percepción de la gestión social por Mokate y Saavedra (2006) llegando a la conclusión que la creación de valor público está representado por 15 factores, de los cuales se puede considerar a tres como los principales: Valor del Servicio, Valor de los Resultados y Valor de la Confianza, considerando este último uno de los más importantes al obtener mayor peso en el estudio realizado, afirmando la investigación que el valor público depende de resultados, de un buen servicio, pero además se vincula directamente con la confianza que se trasmite en la oferta del servicio, en un contexto de gestión pública, buscando siempre el logro de la legitimidad en las acciones de las instituciones públicas ante los ciudadanos.

En el caso de Pacheco (2019) en su tesis menciona el objetivo principal siguiente: determinar cuál es el estado de ejecución de la política de gobierno digital en el Poder Ejecutivo de Colombia, considerando la necesidad de formar valor público dentro de un entorno de confianza digital de parte de los usuarios, llegando a la conclusión que, si bien se promulgaron normas para desarrollar e implementar

el Gobierno Digital, también se necesitan de instrumentos consolidados, al amparo de los derechos fundamentales, criterios y principios constitucionales, sobre esa base, este estudio muestra que la ubicuidad de las tecnologías ha demostrado un verdadero potencial para promover el progreso humano, reducción de la brecha digital, desarrollar una sociedad del conocimiento a través de la innovación en diversos campos y enfatizar la importancia del valor público en cada uno de los servicios a implementar o mejorar.

Finalmente, Sánchez (2019) menciona como objetivo principal en su tesis determinar los avances del Estado argentino en garantías de respeto a los derechos de los niños pequeños, eso significa enfocarse en las diferentes formas en que se relaciona con la niñez, directa o indirectamente, a través de la familia, teniendo en cuenta los conceptos básicos que permitan tomar en cuenta el modelo analítico de cadenas de valor público y diversos aspectos de funcionamiento, concluyendo que el cuidado y atención de niños pequeños requiere la implementación de un conjunto de servicios que tienen muchos modelos y fórmulas diferentes juntos. La prestación de servicios varía ampliamente, con brechas significativas en el acceso, la calidad y la capacitación de quienes cuidan y enseñan a los niños, al mismo tiempo, las estrategias para reducir la carga del cuidado, como las licencias parentales, no son suficientes para hacer frente a estas funciones, que afectan directamente al valor público que perciben los niños e indirectamente los padres o tutores.

Asimismo, se presentan los antecedentes nacionales concernientes a las variables materia de estudio de esta investigación, en el caso de Huaycochea (2018) su trabajo señala el objetivo primordial de comprender la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción que percibe el beneficiario, cuyos resultados señalaron un coeficiente de correlación significativa de Spearman entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario mediante el coeficiente de Spearman (0.650), se concluyó que es representativa (con  $p = 0,000 < 0,05$  valor); con una probabilidad de 99% se confirma y válida la hipótesis planteada, asimismo se observa una relación directa y significativa entre las variables, como consecuencia se precisa la importancia de generar calidad en el servicio y la repercusión con la satisfacción del usuario en la medida que se establece una correspondencia directa entre las variables estudiadas.

Por su parte Alegre (2018) en su investigación señala como principal objetivo encontrar la relación entre las variables sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio, concluyendo que hay una relación directa pero débil entre las variables ( $r = 0,336$ ;  $p \text{ valor} = 0,034 < 0,05$ ), lo que demuestra no solo la prevalencia de la calidad del servicio, sino también la existencia de una relación directa con el sistema de gestión de calidad.

Asimismo, Tapia (2018) menciona como principal objetivo de su investigación examinar la correspondencia entre calidad de servicio y satisfacción que perciben los usuarios, concluyendo que el 65,00 % de los usuarios perciben una calidad regular, asimismo, el 31,00 % señala recibir una calidad mala y el 4,00 % de los usuarios perciben una calidad alta, por lo cual, concluye que la investigación contribuye al saber científico al proporcionar una indagación distinguida sobre las variables del presente estudio que se distinguen en las instituciones públicas.

En la misma línea, Ancco (2022) indicó que el objetivo principal del estudio es determinar la relación entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción en la atención de los usuarios, obteniendo como resultado que el 84,7% de los usuarios opinen favorablemente sobre la calidad del servicio, mostrando su satisfacción por la atención brindada en la unidad de violencia familiar, concluyendo que existe una relación directa y moderada entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción con los servicios de atención, logrando un Rho de 0,405 aceptando así la hipótesis alternativa.

Por otro lado, Rojas (2019) identifica como objetivo de su investigación identificar la correlación entre las variables gestión del conocimiento y valor público, concluye que hay una relación muy fuerte entre las variables ( $r = 0,987$ ), de la misma manera, se aprecia una relación entre moderada ( $r = 0,696$ ,  $r = 0,689$ ) y alta ( $r = 0,747$ ,  $r = 0,749$ ) entre las dimensiones de gestión del conocimiento y el valor público, por lo que se concluye que en este estudio la relevancia de la gestión del conocimiento para mejorar el valor público en el público objetivo.

Asimismo, Puelles (2021) señala en su investigación el objetivo de analizar la correlación entre valor público y participación ciudadana, concluyendo la existencia de una relación significativa entre las variables al obtener un valor de correlación  $r=0.776$  y un  $p$ -valor igual a 0.000, que indica una relación alta, a partir

de ello se puede evidenciar la importancia de la participación ciudadana para generar valor público, impactando directa y positivamente en los ciudadanos.

Por último, Soto (2022) refiere como objetivo de la investigación comprobar la relación entre la variable gestión municipal y la variable valor público, al respecto, los resultados muestran un valor Rho de 0,060 y una significación de 0,411. Concluye el autor que existe una relación inversa y no significativa, rechazando así la hipótesis alternativa y enfatizando que sus variables no están relacionadas. Esta conclusión se apoya en la observación de que los resultados obtenidos de cada una de las dimensiones de la variable gestión municipal también tienen una relación inversa y no significativa con la variable valor público.

Referente a la Calidad de Servicio, se aborda el enunciado con definiciones previas, en primer lugar, sobre “calidad” y luego “servicio”, de tal manera que se concluya con la definición de “calidad de servicio”.

La Real Academia Española (RAE) señala como calidad a la cualidad o conjunto de cualidades relacionadas a algún producto o servicio, a partir del cual se puede juzgar su valor. La misma fuente, RAE (2021) señala al servicio como el ejercicio y efecto de servir; otra definición de la RAE, relacionada con servicio público, es la que señala al servicio como el derecho que se obtiene al servir por parte del Estado, una entidad o a una persona.

En relación a calidad de servicios, Cronin y Taylor (1992) señalan que ésta se focaliza en la ejecución del servicio y si éste ha satisfecho o no las expectativas del consumidor/usuario. Asimismo, los autores determinan como dimensiones esenciales a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, observando una similar definición las que ofrecen Lehtinen y Lehtinen (1982) respecto a las dimensiones de la variable en mención.

Para Cook y Verma (2002) en su publicación señalan que la calidad de servicio se encuentra fuertemente involucrada con la satisfacción del usuario y la evaluación que tiene éste acerca del servicio. Los autores consideran cinco dimensiones que permiten evaluar la calidad en el servicio, las cuales identifica a: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Tangibles.

Es preciso mencionar que, de acuerdo a la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios elaborada por la PCM (2021) este documento indica que

la calidad se determina por la capacidad de cumplir con las expectativas del destinatario del servicio y/o bienes prestados.

Es en este contexto que se analizan las dimensiones relacionadas a la variable calidad de servicio, pues según Cronin y Taylor (1992) existen cinco dimensiones: (1) Tangibilidad, (2) Fiabilidad, (3) Capacidad de respuesta, (4) Seguridad y (5) Empatía.

La dimensión Tangibilidad, según Cronin y Taylor (1992) está relacionado con la presencia de elementos tangibles como instalaciones físicas, equipos, personal, materiales, entre otros. Por otro lado, Zeithaml (2010), tiene una definición similar al referirse a la dimensión de Tangibilidad como la existencia y situación en que se encuentran las instalaciones, muebles e infraestructura, las mismas que deben ser accesibles y visible, incluyendo equipos, materiales y trabajadores.

La dimensión Fiabilidad, de acuerdo a Cronin y Taylor (1992) es la capacidad que tiene una institución para prestar un servicio honesto, seguro y esmerado. Integrado al concepto de fiabilidad está el aspecto que permite a los usuarios conocer las capacidades y experiencia de su personal. En resumen, fiabilidad significa brindar servicios desde el principio, cumplir promesas, realizar entregas y brindar soluciones.

La dimensión Capacidad de respuesta, en versión de Cronin y Taylor (1992) alude a la voluntad de servir a los usuarios y atenderlos rápidamente. También muestra que es importante cumplir las promesas hechas a tiempo. Esto significa prestar atención a los procedimientos de manejo, responder a las preguntas y quejas de los usuarios, brindar soluciones y responder rápidamente.

La dimensión Seguridad, según Cronin y Taylor (1992) es el afecto que sienten los usuarios cuando sitúan el problema en poder de la institución y confían en que se resolverá adecuadamente. Esto significa que existe una conjugación de confiabilidad, integridad, transparencia y apertura, por tanto, es importante considerar los intereses del usuario, asimismo la institución debe mostrar prevención para brindar una adecuada protección.

La dimensión Empatía, para Cronin y Taylor (1992) es la capacidad de crecer en armonía con la sociedad en todo momento. Permite comprender y cuidar mejor a los demás, contribuye a la consecución del éxito tanto personal como profesional en las relaciones familiares, laborales y sociales. Está referido al nivel de atención

particular que la institución otorga a sus usuarios, resaltando la comunicación cuando se ofrece los servicios.

En este sentido, la calidad de servicio representa una serie de principios, procedimientos y tácticas que orientan a una institución brindar un valor agregado a los usuarios en relación con el servicio que brinda y con una similitud entre lo que desea el usuario y lo que ofrece la institución.

Asimismo, en cuanto a la variable Valor público, Kelly y Muers (2002) señalan que es el valor proporcionado por el estado mediante "servicios, normas legales, reglamentos y diversos actos", también, el valor está determinado por los gustos de la población que se refleja en los procesos de elección democrática. Señalan que "los gustos y preferencias del ciudadano son el núcleo de los valores públicos, resaltando que, en democracia, es el ciudadano quien decide lo que realmente es importante para ellos".

Rickert (1936) señala que "valor" no concierne al dominio de la persona, sino al dominio del objeto, el cual no presenta realidad propiamente, constituye el "tercer dominio". Es decir, la correspondencia entre lo real y el valor no es posible si no pasa en un campo que no sean esos dos campos. Este "tercer dominio" es lo que Richer llama una relación de "creación de significado". Según Rickert, la cultura es el dominio de la creación de significados.

En el caso de Brentano (1989) el autor señala que el valor se orienta a los sentimientos, así como a los juicios de verdad. Los valores se centran en la estimación del comportamiento. Es un proceso de percepción, no un asunto racional. Es el caso del amor que tiene un tipo especial de prueba directa y subjetiva como criterio preciso.

De acuerdo a Bennington (2011) el valor público se capta mejor en el marco de la administración pública. Es así que esta surgió como una alternativa a las nuevas tendencias de la gestión pública, inmersa en la ideología del mercado surgida por las teorías neoliberales.

Por otro lado, Moore (1998) identifica al valor público como aspiraciones del usuario encarnado en el empoderamiento político para propósitos públicos. Estas aspiraciones permiten formar una "estimación del interés público" y "en consecuencia, controlar al público, más allá de la visión de los consumidores

individuales, desde la visión de los mercados políticos sobre las decisiones colectivas de las democracias, lo cual debe ser evaluado”.

En el caso de Windelband (1995) el valor es lo que estimula la atención a nivel emocional por cuestiones estéticas, morales, sociales y religiosas, posibilitando hasta el universo. En este sentido, los valores pueden ser la base de todo, por lo que independientemente del razonamiento o de que predomine la conciencia, estos valores son absolutos y por tanto no relativos, sino subjetivos, situaciones arbitrarias, pueden ser normas ideales, en función del contenido de la existencia y el conocimiento.

El valor público está directamente relacionado con el comportamiento de los empleados y usuarios del sector público, por lo que cuanto mayor sea la satisfacción manifestada por los usuarios que toman el servicio, mayor será el valor público. Es importante la comunicación de metas, planes y metas de tal forma de no propiciar desconocimiento que a la larga no permita evaluar la gestión eficiente.

Así pues, es necesario analizar con detenimiento las dimensiones del valor público, considerando el aporte de Kelly y Muers (2002) quienes definen las siguientes dimensiones de valor generado por: (1) los servicios, (2) los resultados y (3) por la confianza.

Los mismos autores indican que la dimensión Valor generado por los servicios, se orientan por aquellos servicios públicos que agregan valor después de que los ciudadanos los usan y se benefician de ellos. Es decir, la entrega justa del servicio en sí misma crea valor. En este sentido, los autores señalan que la educación debe determinarse según otros criterios, incluyendo las prestaciones como las necesidades. Crear las condiciones adecuadas para acceder a un servicio/beneficio es un factor importante para determinar si un servicio es realmente valorado por el ciudadano.

En cuanto a la dimensión denominada Valor generado por los resultados, según los mismos autores, la sociedad observa que los resultados de los servicios otorgados por el gobierno son determinantes; esto quiere decir que se trata de resultados que están muy relacionados con los servicios, pero la gestión debe mirarlos de diferentes maneras y tratar de orientarse a lo que la sociedad en general espera del gobierno. Es decir, la población determina o dirige cómo quiere lograr valor de los servicios o productos.

En cuanto a la dimensión denominada Valor generado por la confianza, los autores antes mencionados lo definen como valor público obtenido por la legitimidad y confianza. Es por ello que se considera como la base de la relación entre la población y el gobierno, por tanto, es importante considerar los servicios relacionados a la vida, libertad, salud y seguridad. Asimismo, afirman que existen otros servicios de interés social, que incluyen el bienestar social con énfasis en la educación, los cuales son generalmente esenciales para la población. Por lo tanto, en estos casos, la falta de confianza en el público usuario de alguna manera reducirá el valor público, incluso si la meta se logra con el servicio.

Debido a las consideraciones previas, las dimensiones del valor público tienen un concepto diferente e independientes unas de otras, sin embargo, se puede observar una relación entre ellas. En la práctica, se percibirá un estrecho vínculo, con resultados de uno afectando al otro. Por lo que se puede concluir que las dimensiones del valor público se corresponden recíprocamente, más aún cuando en épocas difíciles para el sector público donde además de una prolongada pandemia, se vive un desgobierno y una desconfianza creciente de los tres poderes del Estado, lo que se respalda con la experiencia en otros países que buscan propiciar su desarrollo tomando como base en la educación, tal como lo señala Zirker (2017).



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La presente investigación se basa en las observaciones realizadas sin interferir con lo observado, en ese sentido, esta investigación es de tipo básica, al respecto, Martínez (2004) señala que en este tipo de investigación el objetivo es resolver un problema o enfoque particular, con un enfoque en la búsqueda e integración del conocimiento para su aplicación y, por lo tanto, busca mejorar el desarrollo cultural y científico, en este caso, la investigación observa la conexión que existe entre calidad de servicio y valor público.

De acuerdo con Hernández et ál (2014) el método cuantitativo, que representa todo un proceso, es ordenado y convincente. Se avanza un a la vez y no puedes saltar ni evitar cada uno de ellos. El orden es estricto, aunque, se puede redefinir ciertas etapas. Comienza con la identificación de una idea y, una vez identificada, se identifican los objetivos y las preguntas de la investigación, la revisión de la literatura y el desarrollo de un marco teórico o conceptual. Las preguntas se establecen en hipótesis y se determinan las variables y se diseña un plan para verificar; las variables se miden en un contexto específico y se analizan las medidas obtenidas por los métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones relacionadas con la hipótesis.

Considerando al mismo autor, existe un enfoque cuantitativo en el presente estudio. La investigación cuantitativa es deductiva, vale decir que al recoger información de los individuos se utiliza un análisis con una lógica o razonamiento de lo general a lo particular. Es así que el enfoque del estudio se orienta a un PRONOEI en el distrito de Comas, y la información proporcionada por los apoderados tomando como base los resultados conseguidos con cada análisis confirma la teoría propuesta. Es preciso señalar que el estudio plantea el mismo nivel de correlación, el cual se orienta en investigar la correspondencia entre las variables planteadas.

## **Diseño de investigación**

Considerando que el diseño de investigación se entiende como la metodología que considera incorporar de una manera moderada y viable buscando que el problema de investigación se solucione de manera positiva y, tomando como base a Hernández et ál. (2014) se considera que el estudio presenta un diseño de investigación no experimental en razón al análisis en este tipo de estudio observa fenómenos que ocurren en situaciones naturales, dado que no hay manipulación de estudio. De la misma manera, considerando a Rojas (2015) y a que la encuesta se realizó a una población muestral durante un tipo de periodo específico, el estudio se designa como de corte transversal.

De igual manera, el estudio se construye bajo el método hipotético deductivo, el cual trata de probar la hipótesis considerando la relación que prevalece en las variables, sobre ello especifica Popper y Sánchez (2008) para el tema que este método se basa en generar hipótesis en relación a dos supuestos, el primero universal y el segundo empírico, posteriormente se desarrolla la contrastación deductiva.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **V1: Calidad de servicio**

Respecto a la definición conceptual de la primera variable denominada calidad de servicio, Cronin y Taylor (1992) señalan lo siguiente: es el resultado de una evaluación entre el conocimiento y las expectativas de los servicios ofrecidos.

Por otro lado, la definición operacional de misma variable señala como la brecha entre las diferentes percepciones del usuario según sus necesidades de calidad de servicio, la cual será medida por encuestas que consideran aspectos detallados de sus dimensiones, los cuales serán valorados por las encuestas respectivas.

Con relación a los indicadores de calidad de servicio se tiene: dimensión “tangibilidad” el cual considera cuatro indicadores, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales de trabajo. Igualmente, para la dimensión “fiabilidad” se ha

considerado cinco indicadores, cumplimiento en tiempos acordados, promotoras transmiten confianza, alumnos confían en promotoras, promotoras cumplen horario de trabajo y coordinación con otras instituciones públicas. Respecto a la dimensión “capacidad de respuesta” se consideran tres indicadores, horario de atención a padres de familia, atención oportuna y conocimiento de las necesidades de los alumnos y/o padres de familia; mientras que la dimensión “seguridad”, considera tres indicadores, alumnos se sienten seguros, los apoderados sienten seguridad con la promotora y la promotora cumple con su función adecuadamente. Finalmente, la dimensión “empatía” considera cuatro indicadores, la promotora es cortés con padres de familia, existe trato personalizado, predisposición por atención y trato amable con los niños.

Es preciso mencionar que la información será recogida mediante encuestas elaboradas de acuerdo a la escala ordinal tipo Likert.

## **V2: Valor público**

Respecto a la segunda variable valor público, para la definición conceptual se toma como referencia a Kelly y Muers (2002) quienes señalan al valor ejecutado por el Estado mediante diferentes normas y servicios, entre otras acciones, vale decir, es la instancia final percibida por los ciudadanos, quienes son los que evalúan finalmente a las instituciones públicas, a través de sus políticas, planes, programas y acciones.

La definición operacional de valor público es la siguiente: análisis de la valoración que realiza el ciudadano de los servicios recibidos mediante una encuesta, las cuales considere las dimensiones correspondientes como valor creado por servicios, resultados y confianza, las cuales se valorarán a partir de la ejecución de las encuestas respectivas.

Con respecto a los indicadores de la variable valor público se consideran los siguientes: En relación a la dimensión “valor creado por servicios” se considera seis indicadores, satisfacción del servicio, regularidad, destino de aportes, información, calidad del servicio y apoyo del estado. Asimismo, la dimensión “valor creado por resultados” considera seis indicadores, cumplimiento de metas, beneficios generados por los servicios, retroalimentación, transparencia, eficacia y eficiencia.

Finalmente, la dimensión “valor creado por la confianza” considera cinco indicadores, confianza en el servicio brindado, confianza en la gestión del servicio, atención oportuna, atención objetiva y voluntad de mejora.

Asimismo, la información será recogida mediante encuestas elaboradas en escala ordinal tipo Likert, las mismas que se utilizan en cuestionarios o encuestas con la finalidad de conocer las opiniones de los usuarios o público objetivo.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

De acuerdo a Ventura (2017) la población es un conglomerado de individuos a investigar en detalle para vincularlos al fenómeno investigado, o de manera similar, un grupo de personas de características similares que viven en un lugar particular; de acuerdo a lo mencionado, en este estudio se determina la población por 117 apoderados de los alumnos de un PRONOEI del distrito de Comas, esta data fue obtenida directamente mediante Carta s/n cuya fecha de emisión fue el 6 de mayo de 2022, documento emitido por la Docente Coordinadora a cargo del PRONOEI del sector. Además, se consideró los criterios de inclusión para desarrollar la encuesta, así como los criterios de exclusión utilizados en el desarrollo de la investigación:

**Criterios de inclusión:** Se refieren a las particularidades de la población que la hacen elegible para considerarlas en el estudio, en este contexto se determinó encuestar únicamente a los apoderados o padres de familia de los alumnos matriculados en un PRONOEI del distrito de Comas, se dio oportunidad a todos los padres de ser encuestados por igual.

**Criterios de exclusión:** En este caso se orientan a las particularidades de la población que la consideran como inelegibles, por lo tanto, no se considera en el desarrollo de encuestas a la Docente Coordinadora ni a las Promotoras, tampoco a los dirigentes de la Comunidad, ya que se pretende lograr la información a partir la visión de los padres o tutores, como usuarios del servicio público.

## **Muestra**

Se entiende como muestra a una parte específica de la población, la cual permitirá realizar el diseño muestral, tiene singular importancia porque permite realizar el estudio en menor tiempo, incurrir en menores costos y permite un mayor estudio de las variables.

En el cálculo de muestras se utilizó la fórmulas y valores siguientes:

- Nivel de confiabilidad del 95% ( $Z = 1,96$ )
- Margen de error + 5,00% ( $e$ )
- Probabilidad de ocurrencia 50% ( $P$ )
- Tamaño de la población es 117 ( $N$ )

Siendo la población finita (117), se aplicó la fórmula que corresponde en estos casos, reemplazando luego los datos correspondientes para esta situación de estudio, se calculó y consideró el total de 90 apoderados de los alumnos matriculados en un PRONOEI del distrito de Comas como tamaño de muestra.

## **Muestreo**

Según Mata (1997) el muestreo está determinado por ciertos cálculos, procedimientos o reglas que permiten seleccionar un número representativo específico de elementos que forman parte de una población determinada. Hay dos tipos de técnicas de muestreo: aleatorio o probabilístico donde la totalidad de los integrantes de la población poseen igual posibilidad de ser elegidos como muestra, mientras que se considera no aleatorio cuando no todos los componentes tienen la misma oportunidad de muestreo. En este sentido, el presente trabajo de investigación determinó un muestreo no probabilístico, ya que se realizó una muestra aleatoria simple.

## **Unidad de análisis**

Se entiende por unidad de análisis al lugar, entidad, área o departamento donde se gestiona y desarrolla la investigación o estudio. De acuerdo a Hernández (2003), se entiende como unidad de análisis a ítems u objetos de medida que componen la población, también se define como la población seleccionada para realizar dicho estudio, en otras palabras, son entidades de las que se recopila determinada información. De acuerdo a lo mencionado, esta investigación define como unidad de análisis a un PRONOEI ubicado en el distrito de Comas, Lima.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se considera como técnicas de muestreo a un conjunto de técnicas estadísticas que se aplican para determinar una muestra distintiva de la población, vale decir, una muestra lo más representativa posible para la población cuyo fin es analizar e inferir resultados, considerando un error medible y determinado. Se entiende como técnica para recolección de datos a un conjunto de procedimientos que permiten determinar una relación con el sujeto u objeto materia de investigación. En esta investigación se usó la encuesta como técnica, definida como técnica de recolección de datos para un número de individuos cuyas opiniones personales le interesan al investigador.

Respecto a las técnicas utilizadas, la investigación ha determinado encuestas como instrumentos que permiten su aplicación universal y que, mediante técnicas de muestreo adecuadas, puede extender los resultados a un público objetivo específico; la encuesta busca conseguir determinada información a una muestra determinada de una población específica, donde tiene como objetivo descubrir y explicar una serie de características, su objetivo principal es recopilar datos de la muestra. Según Arribas (2004) el cuestionario es una herramienta que permite recoger información, cuantificarla y difundirla.

En el caso de García Ferrando (2020) la encuesta es un conjunto estandarizado de procedimientos de estudio que permite recolectar y analizar una

serie de datos tomados de una muestra representativa de la población que es de interés investigar y explicar sus características.

## **Instrumentos**

Luego de haber definido la técnica a utilizar en la presente investigación, se analizó y determinó utilizar como instrumento al cuestionario, en ese sentido, Puente (2020) señala que el cuestionario es una herramienta de recolección de datos que permite al investigador recopilar información con la finalidad de conocer fenómenos o comportamientos, ligado al objetivo de la investigación. En la presente investigación se trabajó las fichas técnicas siguientes:

### **Ficha técnica sobre calidad de servicio:**

Nombre: Cuestionario “Calidad de servicio”

Autor: Nilton Angel Ordaya Pando

Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Baremos: Inadecuado (59 a 69); Regular (70 a 80); Adecuado (81 a 90)

Escala de medición: muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, muy de acuerdo.

### **Ficha técnica sobre valor público:**

Nombre: Cuestionario “Valor público”

Autor: Nilton Angel Ordaya Pando

Dimensiones: Valor generado por los servicios, valor generado por los resultados y valor generado por la confianza.

Baremos: Inadecuado (53 a 64); Regular (65 a 74); Adecuado (74 a 85)

Escala de medición: muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, muy de acuerdo.

## **Validez y confiabilidad del instrumento**

En relación al proceso de creación y validación de cuestionarios, Arribas (2004) señala que es relativamente complejo y demanda un claro conocimiento teórico de

los temas que se quieren analizar. En este sentido, en los anexos se describe la verificación de los expertos relacionados con la revisión y validación de los instrumentos, y el formato de respuesta dicotómica establecido por la Universidad Cesar Vallejo, logrando el pronunciamiento unánime de “Aplicable”, siendo los profesionales expertos que validaron los instrumentos los siguientes:

- Jeremy Jesús Lázaro Alegre (Economista y Magister en Gobierno y Políticas Públicas).
- José Ernesto Vidal Fernández (Economista y Doctor en Gobierno y Política Publica).
- Javier Miguel Masías Astengo (Economista y Doctor en Finanzas e Investigación Comercial).

Se consideró al primer experto, valorando sus conocimientos y experiencia en diferentes instituciones del sector público, que incluye cargos directivos y pleno conocimiento respecto a las variables materia de la investigación desarrollada, actualmente continua laborando en el sector público, además de ser investigador en la gestión pública; en relación al segundo experto, fue seleccionado también por su experiencia e instrucción, los cuales le han posibilitado ejercer varios cargos directivos en entidades públicas importantes del país, experiencia y conocimiento que le otorga solidez a su evaluación de las variables de investigación, Finalmente, el tercer experto fue elegido debido a su larga experiencia en la gestión pública, la misma que le valió para ejercer cargos jefaturales en diversas instituciones públicas, es además docente universitario y cuenta con amplio conocimiento de las variables de la investigación en curso.

Respecto a la confiabilidad, Sampieri (2013) indica que está relacionado con la aplicación de un instrumento y que arroje los mismos resultados o similares cuando es aplicado en mediciones diferentes bajo la misma situación; se debe considerar también que, según Yirda (2021) el Alfa de Cronbach es un resultado estadístico usado como un índice de solidez interna que indica la fiabilidad de un instrumento.

De acuerdo a lo anterior mencionado, se aplicaron los criterios alfa de Cronbach a la luz del experimento piloto previamente presentado con 30 apoderados de alumnos del PRONOEI materia de investigación, obteniendo los siguientes valores:



De acuerdo a los resultados expuestos, la variable “Calidad de servicio” alcanzó un indicador de 0,893; el cual le otorga una calificación de “Bueno” muy cercano a excelente; además, la variable “Valor público” alcanzó un indicador de 0,917, que le otorga una calificación de “Excelente”; los valores señalados, que se obtuvieron con el procedimiento del Alpha de Cronbach, muestran que existe confiabilidad en la correlación de los ítems que forman los instrumentos trabajados, los cuales se detallan en los anexos respectivos.

### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, se identifica y evalúa las posibles variables materia de investigación, al mismo tiempo se busca y determina la población de estudio y unidad de análisis, en este caso se consideró trabajar con los beneficiarios de un PRONOEI ubicado en el distrito de Comas, concretamente con los apoderados de los alumnos del PRONOEI en mención, quienes facilitaron su anuencia expresa para desarrollar las encuestas, a partir de esta determinación de variables, población y unidad de análisis, se elaboró y presentó el avance de la investigación para la revisión del docente asesor y aprobación respectiva, a continuación se recopiló la información necesaria sobre las variables materia de investigación.

Luego, se formularon herramientas de recolección de datos, encuestas, a partir de la muestra preseleccionada, en función de las variables, sus dimensiones y la realidad del PRONOEI. Previamente, se ejecutó la prueba piloto para validar la validez y confiabilidad de las herramientas desarrolladas.

Del mismo modo, se definió y comunicó que los apoderados tendrían la misma posibilidad de participar de la encuesta. Por lo cual, luego de la aplicación de las encuestas en el PRONOEI del distrito de Comas, se procesó la información obtenida tomando en cuenta los estándares éticos del investigador y de la universidad, para continuar con la interpretación de los resultados. Cabe destacar que la participación de los apoderados en las encuestas fue voluntaria y de muy buen ánimo, logrando el objetivo de entrevistar a la totalidad de la muestra determinada.

Luego de realizar lo mencionado en párrafos anteriores, se procede con el análisis y explicación de resultados e hipótesis con la finalidad de desarrollar y

presentar los resultados, contrastación de hipótesis, análisis y desarrollo de conclusiones de la investigación y formulación de recomendaciones correspondientes según los niveles obtenidos de cada dimensión y variable investigada.

A continuación, se remite el documento al asesor para la revisión respectiva, quien plantea las observaciones y/o recomendaciones orientadas a perfeccionar la investigación desarrollada, en la óptica de guardar el rigor científico solicitado por la universidad.

Por último, el docente asesor procede con la revisión del informe final, verificando que se hayan atendido las observaciones y, luego de la aprobación respectiva, se procede con la elaboración y presentación de las conclusiones y recomendaciones para la revisión final del asesor, el mismo que otorga su aprobación luego de la sustentación respectiva.

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

De acuerdo con Kerlinger (1982) el análisis de datos es un previo de la actividad explicativa, la investigación se basa en los resultados que provienen de la encuesta. Este procedimiento consiste en analizar y elaborar conclusiones sobre las relaciones halladas entre las variables que se están estudiando para poder emitir finalmente conclusiones y recomendaciones correspondientes.

En este caso, se utilizó en la investigación el SPSS V21.0, software de gran potencia que es apropiado cuando se trabajan con grandes cantidades de datos, el cual se aplicó inmediatamente después de la selección de la muestra y sirvió para presentar los resultados en una tabla de porcentajes que también es el producto de la aplicación de software en cuestión.

A continuación, para realizar el estudio de variables con sus respectivas dimensiones se utilizó una escala tipo Likert de cinco ítems con la estructura siguiente: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación guarda el respeto de legitimidad y autenticidad que corresponde a este tipo de trabajos, desde la elaboración y validación de los instrumentos, hasta la aplicación y evaluación estadística de la información obtenida, así como la estimación de los resultados, manteniendo el respeto y coherencia con las normas que establece la Universidad Cesar Vallejo. Es necesario mencionar que, en relación a las fuentes de información, se ha considerado las autorías respectivas, las cuales se reconocieron en las respectivas citas bibliográficas, de acuerdo a lo señalado por las normas APA y a los lineamientos éticos y legales internacionales y locales que rigen a toda investigación.

Se ha considerado plenamente los principios de ética en la ejecución de la presente investigación, de tal manera que, las personas que participaron en la entrega de información tuvieron total autonomía en su decisión de participación y declaración, de la misma manera se respetó la autonomía de las personas que decidieron no participar de este proceso de recolección de información mostrando en todo momento respeto en ambos sentidos; de la misma manera, con la finalidad de asegurar el principio de beneficencia, se informó al personal del PRONEI los objetivos de la investigación, también se participó a los apoderados de los alumnos el beneficio de su colaboración en la investigación y del posterior compartir de los resultados alcanzados por el mismo, considerando este compartir al final de la presente investigación, resaltando las conclusiones y recomendaciones arribadas, de tal manera de trabajar conjuntamente en la mejora de los servicios y en beneficio de los niños del PRONOEI.

Asimismo, se respetó el principio de justicia con los participantes al otorgarles las mismas posibilidades de participación y con pleno respeto a las decisiones de cada uno de ellos, ofreciéndoles información permanente y dando respuesta a cada una de sus interrogantes, de tal manera de que tengan pleno conocimiento de los objetivos de la investigación; asimismo, se consideró la participación de los apoderados tomando todas las previsiones de seguridad física (por riesgo de contagio del Covid) y psicológica (al considerar el anonimato de su participación), además de ello se cumplió con respetar el anonimato en las encuestas aplicadas y el respeto absoluto de sus respectivas respuestas en el

desarrollo y análisis de datos, por lo cual se consideró plenamente el principio de no maleficencia en la ejecución de la presente investigación.

El tema ético representa gran relevancia en el aspecto personal como institucional, no sólo por cuanto el documento será de carácter público, sino también porque está ligado a un estilo de vida correcto, acorde a los valores personales, suficiente para lograr un trabajo que tenga la rigurosidad científica solicitada, en ese sentido, se tramitó los permisos correspondientes para obtener la información necesaria del PRONOEI, entidad materia del presente análisis, por tanto, se cumplió con utilizar y trabajar con datos reales.

## **IV. RESULTADOS**

Esta sección tiene como objetivo presentar y describir los datos obtenidos en la investigación, luego interpretarlos y compararlos con la propia teoría, situación actual y la investigación desarrollada, por lo tanto, se muestran los resultados descriptivos producto de la investigación previa, el cual considera variables y dimensiones planteadas en el objetivo general y objetivos específicos. Al respecto, previo a la presentación de los resultados, es preciso detallar los valores obtenidos de la prueba de normalidad, que al considerar una muestra (90) superior a cincuenta (50), se consideró utilizar la prueba de Kolgomorov-Smirnov, donde se plantea las siguientes hipótesis sobre el tema y considerandos de la significancia:

- $H_0$ : los datos provienen de una distribución normal
- $H_1$ : los datos no provienen de una distribución normal
- Si la significancia  $> 0,05$ ; se acepta  $H_0$
- Si la significancia  $< 0,05$ ; se rechaza  $H_0$

Luego de los cálculos en el SPSS la significancia (p valor) es 0,000 en las dos variables de investigación, cifra menor que 0,05; se afirma que no proceden de una distribución normal. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula planteada, vale decir, se rechaza que los datos provienen de una distribución normal y corresponde aplicar el análisis inferencial utilizando en los cálculos respectivos el coeficiente de correlación de Spearman.

### **Resultados descriptivos**

#### **Objetivo general**

En relación a los resultados descriptivos, considerando el objetivo general orientado a determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en la tabla siguiente se procede a describir los valores obtenidos:

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencia de la variable calidad de servicio y la variable valor público en un PRONOEI del distrito de Comas.*

		Valor público				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Calidad de servicio	Inadecuado	Recuento	12	25	2	39
		% del total	13,3%	27,8%	2,2%	43,3%
	Regular	Recuento	4	17	8	29
		% del total	4,4%	18,9%	8,9%	32,2%
	Adecuado	Recuento	1	0	21	22
		% del total	1,1%	0,0%	23,3%	24,4%
	Total	Recuento	17	42	31	90
		% del total	18,9%	46,7%	34,4%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21

Con relación a los resultados obtenidos, de lo observado en la tabla anterior, se observa que 25 apoderados (27,8%) de alumnos de un PRONOEI en Comas señalan que el servicio educativo se viene brindando de forma inadecuada y perciben un valor público regular, lo cual refleja la necesidad de mejorar la calidad de servicios; por otro lado, 21 usuarios (23,3%) consideran que el servicio que se brinda es de forma adecuada y también perciben un adecuado valor público, por lo que los beneficiarios señalan un nivel de satisfacción positiva; por último, 17 entrevistados consideran que este servicio se brinda de forma regular y también indican un regular valor público lo cual indica la importancia y necesidad de mejorar el servicio.

Con relación a la variable calidad de servicio se observa que los apoderados consideran que se desarrolla de forma inadecuada en un 43,3%, además un 32,2% indica que se viene brindando de manera regular, y el 24,4% señala que se brinda de manera adecuada. Se debe considerar que los alumnos desde comienzos del año 2022 están retornando gradualmente a clases después de dos años de clases virtuales, debido a la reclusión social promulgada por el Gobierno, producto del Covid-19, resaltando la readaptación al volver a clases de manera semipresencial y presencial.

En ese mismo sentido, con relación a la variable valor público se observa que los usuarios consideran de un nivel regular en un 46,7%, asimismo un 34,4% señala que se ofrece de manera adecuada, y sólo el 18,9% manifiesta que se ofrece de manera inadecuada.

### Primer objetivo específico

Con relación a los resultados descriptivos concernientes al primer objetivo específico orientado a determinar la relación entre la dimensión tangibilidad y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en la tabla 5 se detallan los valores obtenidos:

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de la dimensión tangibilidad y la variable valor público de un PRONOEI del distrito de Comas.*

		Valor público				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Tangibilidad	Inadecuado	Recuento	5	5	0	10
		% del total	5,6%	5,6%	0,0%	11,1%
	Regular	Recuento	10	34	14	58
		% del total	11,1%	37,8%	15,6%	64,4%
	Adecuado	Recuento	2	3	17	22
		% del total	2,2%	3,3%	18,9%	24,4%
	Total	Recuento	17	42	31	90
		% del total	18,9%	46,7%	34,4%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21

En relación a los resultados obtenidos correspondientes al primer objetivo específico, de lo observado en la tabla antes citada, se observa que 34 apoderados (37,8%) de alumnos de un PRONOEI en Comas señalan que la tangibilidad se percibe de forma regular y perciben un valor público regular, lo cual refleja la necesidad de mejorar la infraestructura, mobiliarios y equipos; por otro lado, 17 usuarios (18,9%) consideran que la tangibilidad percibida es de forma adecuada y también perciben un adecuado valor público, señalando los usuarios recibir un nivel

de satisfacción positivo, por último, 14 entrevistados (15,6%) consideran la tangibilidad del servicio se percibe de forma regular y perciben un adecuado valor público lo cual implica la necesidad de mejorar el servicio.

Con relación a la dimensión tangibilidad se observa que 64,4% de los usuarios consideran que se ofrece de forma inadecuada, luego un 24,4% señala que se viene brindando de manera regular, y el 11,1% indica que se brinda de manera adecuada.

En ese mismo sentido, respecto al valor público se observa que los usuarios, consideran que se percibe de forma regular en un 46,7%, luego un 34,4% señala que se brinda de manera adecuada, y sólo el 18,9% indica que se ofrece de manera inadecuada.

De las opiniones vertidas por los padres de familia encuestados, se observa su preocupación por contar con mejor infraestructura, equipos de sonido y de cómputo, los cuales son necesarios para brindar un adecuado servicio educativo, de igual forma se percibe la necesidad de mejorar los materiales de trabajo que se emplean en el dictado de las sesiones de clase, por lo cual se entiende que lograr el apoyo de instituciones públicas y/o privadas posibilitaría mejorar la infraestructura del PRONOEI, así como la mejora en materiales, equipos, entre otros.

### **Segundo objetivo específico**

Con relación a los resultados descriptivos concernientes al segundo objetivo específico orientado a determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en la tabla siguiente se detallan los valores obtenidos:



**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia de la dimensión fiabilidad y la variable valor público de un PRONOEI del distrito de Comas.*

		Valor público				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Fiabilidad	Inadecuado	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
	Regular	Recuento	16	36	8	60
		% del total	17,8%	40,0%	8,9%	66,7%
	Adecuado	Recuento	1	5	23	29
		% del total	1,1%	5,6%	25,6%	32,2%
	Total	Recuento	17	42	31	90
		% del total	18,9%	46,7%	34,4%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21

En relación a los resultados obtenidos correspondientes al segundo objetivo específico, de lo observado en la tabla antes mencionada, se observa que 36 apoderados (40,0%) de alumnos de un PRONOEI en Comas perciben que la fiabilidad se distingue de forma regular y perciben un valor público regular, lo cual refleja la necesidad de mejorar el servicio; por otro lado, 23 usuarios (25,6%) consideran que la fiabilidad percibida es de forma adecuada y también señalan un adecuado valor público, indicando un nivel de satisfacción positivo, por último, 16 entrevistados (17,8%) consideran la fiabilidad del servicio se percibe de forma regular y perciben un inadecuado valor público lo cual implica la necesidad de mejorar el servicio.

Con respecto a la dimensión fiabilidad se observa que los usuarios consideran que se percibe de forma regular en un 66,7%, luego un 32,2% señala que se ofrece de manera adecuada, y el 1,1% indica que se otorga de manera inadecuada.

En ese mismo sentido, respecto a la variable valor público se observa que los beneficiarios consideran que se ofrece de forma regular en un 46,7%, luego un 34,4% señala que se brinda de manera adecuada, y sólo el 18,9% indica que se ofrece de manera inadecuada.

De lo expresado por los usuarios se observa que consideran ampliamente confiables los servicios que reciben sus hijos en el PRONOEI, sin embargo, existe cierta preocupación por el poco apoyo que reciben de otras instituciones aliadas como la Municipalidad, Postas Médicas, Comisarias, ONG, entre otras, por lo que buscar nuevas alianzas interinstitucionales posibilitaría ampliar y mejorar los servicios hacia los niños.

### Tercer objetivo específico

Con relación a los resultados descriptivos concernientes al tercer objetivo específico orientado a determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en la tabla siguiente se detallan los valores obtenidos:

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta y la variable valor público de un PRONOEI del distrito de Comas.*

		Valor público				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Capacidad de respuesta	Inadecuado	Recuento	2	2	0	4
		% del total	2,2%	2,2%	0,0	4,4%
	Regular	Recuento	14	39	11	64
		% del total	15,6%	43,3%	12,2%	71,1%
	Adecuado	Recuento	1	1	20	22
		% del total	1,1%	1,1%	22,2%	24,4%
	Total	Recuento	17	42	31	90
		% del total	18,9%	46,7%	34,4%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21

En relación a los resultados obtenidos correspondientes al tercer objetivo específico, de lo observado en la tabla precedente, se observa que 39 apoderados (43,3%) de alumnos de un PRONOEI en Comas consideran que la capacidad de respuesta se percibe de forma regular y perciben un valor público regular, lo cual refleja la necesidad de mejorar el servicio; por otro lado, 20 usuarios (22,2%)

consideran que la capacidad de respuesta percibida es de forma adecuada y también perciben un adecuado valor público, percibiendo un nivel de satisfacción positivo, por último, 14 entrevistados (15,6%) consideran la capacidad de respuesta del servicio se percibe de forma regular y perciben un inadecuado valor público lo cual implica la necesidad de mejorar el servicio.

En relación a la dimensión capacidad de respuesta se observa que los usuarios consideran que se ofrece de forma regular en un 71,1%, también un 24,4% menciona que se brinda de manera adecuada, y el 4,4% señala que se ofrece de manera inadecuada.

En ese mismo sentido, respecto a la variable valor público los beneficiarios consideran que se ofrece de forma regular en un 46,7%, además un 34,4% señala que se otorga de manera adecuada, y el 18,9% menciona que se ofrece de manera inadecuada.

Los padres de familia mencionan en las encuestas que, mayoritariamente, la capacidad de respuesta que brinda el PRONOEI es aceptable, ya sea por el horario de atención, por consultas o porque existe conocimiento de las características de los alumnos como usuarios del servicio, sin embargo, siempre es posible mejorar los servicios, en este caso se puede incluir en la programación un horario para la atención a padres de familia.

#### **Cuarto objetivo específico**

Con relación a los resultados descriptivos concernientes al cuarto objetivo específico orientado a determinar la relación entre la dimensión seguridad y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en la siguiente tabla se detallan los valores obtenidos:

**Tabla 5**

*Tabla de frecuencia de la dimensión seguridad y la variable valor público de un PRONOEI del distrito de Comas.*

		Valor público				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Seguridad	Inadecuado	Recuento	13	25	6	44
		% del total	14,4%	27,8%	6,7%	48,9%
	Regular	Recuento	1	6	3	10
		% del total	1,1%	6,7%	3,3%	11,1%
	Adecuado	Recuento	3	11	22	36
		% del total	3,3%	12,2%	24,4%	40,0%
	Total	Recuento	17	42	31	90
		% del total	18,9%	46,7%	34,4%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21

En relación a los resultados obtenidos correspondientes al cuarto objetivo específico, de lo observado en la tabla antes detallada, se observa que 25 apoderados (27,8%) de alumnos de un PRONOEI en Comas consideran que la seguridad percibida es de nivel inadecuado y perciben un valor público regular, lo cual refleja la importancia por mejorar la seguridad de la institución; por otro lado, 22 usuarios (24,4%) consideran que la seguridad percibida es de forma adecuada y también perciben un adecuado valor público, de la misma manera, consideran un nivel de satisfacción grato, asimismo, 13 entrevistados (14,4%) consideran la seguridad del servicio se percibe de forma inadecuada y también perciben un inadecuado valor público lo cual implica la necesidad de mejorar la seguridad.

Con relación a la dimensión seguridad se observa que los beneficiarios consideran que se desarrolla de forma inadecuada en un 48,9%, luego un 40,0% menciona que se viene brindando de manera adecuada, y el 11,1% señala que se otorga de manera regular.

En ese mismo sentido, respecto a la variable valor público se evidencia que los usuarios perciben de forma regular en un 46,7%, también un 34,4% observa que se otorga de manera adecuada, y sólo el 18,9% señala que se ofrece de manera inadecuada.

De las opiniones recogidas de los padres de familia encuestados, se evidencia una alta percepción de seguridad, sin embargo, la poca seguridad detectada se orienta a la infraestructura donde reciben los servicios educativos, lo cual puede mejorarse con apoyo externo, es decir recurriendo a la Comisaria, Municipalidad o la vecindad donde se ubica el PRONOEI para el apoyo respectivo.

### Quinto objetivo específico

Con relación a los resultados descriptivos concernientes al quinto objetivo específico orientado a determinar la relación entre la dimensión seguridad y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en la siguiente tabla se detallan los valores obtenidos:

**Tabla 6**

*Tabla de frecuencia de la dimensión Empatía y la variable valor público de un PRONOEI del distrito de Comas.*

		Valor público				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Empatía	Inadecuado	Recuento	8	6	1	15
		% del total	8,9%	6,7%	1,1%	16,7%
	Regular	Recuento	6	29	12	47
		% del total	6,7%	32,2%	13,3%	52,2%
	Adecuado	Recuento	3	7	18	28
		% del total	3,3%	7,8%	20,2%	31,1%
Total	Recuento	17	42	31	90	
	% del total	18,9%	46,7%	34,4%	100,0%	

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21

En relación a los resultados obtenidos relacionados al quinto objetivo específico, de lo observado en la tabla antes mencionada, se observa que 29 apoderados (32,2%) de alumnos de un PRONOEI en Comas consideran que la empatía percibida es de nivel regular y perciben un valor público regular, lo cual refleja la necesidad de mejorar la empatía brindada en la institución; por otro lado, 18 usuarios (20,2%) consideran que la empatía percibida es de forma adecuada y

también perciben un adecuado valor público, mencionando un nivel de satisfacción positivo, asimismo, 12 entrevistados (13,3%) consideran la empatía percibida tiene un nivel regular y perciben un adecuado valor público lo cual implica la necesidad de mejorar la empatía en la institución.

En relación a la dimensión empatía se observa que los usuarios consideran que se brinda de forma regular en un 52,2%, luego un 31,1% señala que se viene ofreciendo de manera adecuada, y el 16,7% menciona que se ofrece de manera inadecuada.

En ese mismo sentido, respecto a la variable valor público se observa que los usuarios consideran que se percibe de forma regular en un 46,7%, también un 34,4% señala que se brinda de manera adecuada, y el 18,9% considera que se brinda de manera inadecuada.

Los padres de familias encuestados señalan que reciben un servicio cortés, personalizado y hay predisposición al cumplimiento de funciones, existe un porcentaje menor que indica la necesidad de mejorar el trato personalizado, el cual puede realizarse a través de capacitaciones que gestione la docente coordinadora con la UGEL respectiva y otras instituciones aliadas.

## **Resultados inferenciales**

En relación a los objetivos, general y específicos, establecidos en esta investigación, se efectuó un análisis inferencial de los resultados, luego de aplicar las encuestas y calcular el valor del coeficiente de correlación de Spearman, manifestando los resultados ampliados en las siguientes líneas.

### **Contrastación de la hipótesis principal**

Con respecto al objetivo general: establecer la relación entre la calidad de servicio y el valor público en un programa no escolarizado de educación inicial del distrito de Comas, 2022, se efectúa la contrastación de hipótesis principal relacionado al objetivo mencionado, la misma que a continuación se desarrolla:

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el valor público

en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre la Calidad de servicio y el Valor público*

			Calidad de servicio	Valor público
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,671
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	90	90
	Valor Público	Coefficiente de correlación	0,671	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	90	90

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

La Tabla antes detallada muestra que se logró un valor de Rho de Spearman de 0,671 y un valor de  $p = 0,000$ ; por consiguiente, dado que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se rechaza  $H_0$ , concluyéndose que se observa una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el valor público a usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; al respecto, es importante mencionar que el valor de correlación obtenido es positivo moderado.

En ese sentido, se evidencia que, entre las variables calidad de servicio y valor público a usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, guardan una correlación positiva moderada.

## Contrastación de la primera hipótesis específica

En relación a los objetivos específicos, se plantea el análisis teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Calidad de Servicio y compararlas con la variable Valor Público, conociendo que el primer objetivo específico es determinar la relación que existe entre la tangibilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; para tal efecto se contrasta la primera hipótesis específica, tal como se detalla a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre la tangibilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la tangibilidad y el valor público de la atención a usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la Tangibilidad y el Valor Público*

			Calidad de servicio	Valor Público
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,594
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	90	90	
Rho de Spearman	Valor Público	Coeficiente de correlación	0,594	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	90	90	

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

En la Tabla precedente, se observa un valor de Rho de Spearman de 0,594, asimismo un valor de significancia  $p = 0,000$ ; por consiguiente, dado que el valor



de  $p$  es inferior a 0,05 se rechaza  $H_0$ , concluyendo que guardan una relación directa y significativa entre la tangibilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, evidenciando que el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

En consecuencia, en atención al primer objetivo específico de la investigación se evidencia que entre la dimensión tangibilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, coexiste una correlación positiva moderada.

### **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

En el mismo sentido, se procedió con el análisis del segundo objetivo específico: determinar la relación entre la fiabilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; para el efecto se contrasta la segunda hipótesis específica, el cual se detalla a continuación:

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la fiabilidad y el valor público a usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la fiabilidad y el valor público a usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre la Fiabilidad y el Valor Público*

		Calidad de servicio	Valor Público
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,594
	Fiabilidad Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	90	90
	Coeficiente de correlación	0,594	1,000
Valor Público	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	90	90

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

En la Tabla antes mencionada, se aprecia que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,594 y un valor de  $p = 0,000$ ; por consiguiente, dado que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se rechaza  $H_0$ , concluyendo que, entre la fiabilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, existe relación directa y significativa; es importante señalar que la correlación obtenida es positiva moderada.

Por lo mencionado y en consideración al segundo objetivo específico de la investigación se evidencia que, entre la dimensión fiabilidad y el valor público a usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, guardan una correlación positiva moderada.

### **Contrastación de la tercera hipótesis específica**

Asimismo, se realizó el análisis del tercer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; para el efecto se ha realizado la contrastación de la tercera hipótesis específica, el cual que se detalla a continuación:

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

**Tabla 10***Significancia y correlación entre la Capacidad de Respuesta y el Valor Público*

			Calidad de servicio	Valor Público
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,650
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	90	90
	Valor Público	Coeficiente de correlación	0,650	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	90	90

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

La Tabla precedente muestra que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,650 con un valor de  $p = 0,000$ ; por lo cual, dado que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se rechaza  $H_0$ , concluyendo que, entre la capacidad de respuesta y el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022, existe relación directa y significativa; por lo tanto, se debe señalar que la correlación obtenida es positiva moderada.

Por lo mencionado, en relación al tercer objetivo específico de la investigación se ha justificado la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022.

### **Contrastación de la cuarta hipótesis específica**

En relación al cuarto objetivo específico: Estimar la relación que existe entre la seguridad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; se realizó similar análisis, realizando la contrastación de la cuarta hipótesis específica, con relación al mencionado objetivo, el cual que se menciona a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre la seguridad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la seguridad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

**Tabla 11**

*Significancia y correlación entre la Seguridad y el Valor Público*

		Calidad de servicio	Valor Público
Rho de Spearman	Seguridad		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	90
Valor Público			
		Coeficiente de correlación	0,505
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	90

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

En la Tabla precedente, se aprecia que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,505 con un valor de  $p = 0,000$ ; por lo cual, dado que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se rechaza Ho, concluyendo que, entre la seguridad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, existe relación directa y significativa; se concluye que el valor de correlación obtenido es positivo moderado.

Por lo tanto, en relación al cuarto objetivo específico de la investigación se evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión seguridad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

## Contrastación de la quinta hipótesis específica

En relación al quinto objetivo específico: estimar la relación que existe entre la empatía y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022; se procedió con el análisis respectivo, para lo cual se realizó la contrastación de la quinta hipótesis específica, el cual se detalla a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre la empatía y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la empatía y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

**Tabla 12**

*Significancia y correlación entre la Empatía y el Valor Público*

		Calidad de servicio	Valor Público
Rho de Spearman	Empatía		
	Coeficiente de correlación	1,000	0,549
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	90	90
Valor Público	Valor Público		
	Coeficiente de correlación	0,549	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	90	90

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

En la Tabla anteriormente mencionada, se aprecia que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,549 con un valor de  $p = 0,000$ ; por consiguiente, dado que el valor de  $p$  es inferior a 0,05 se rechaza Ho, concluyendo que, entre la empatía

y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, existe relación directa y significativa; la correlación obtenida es positiva moderada.

En consecuencia, en relación al quinto objetivo específico de la investigación se evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión empatía y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se presenta la discusión de los resultados, mostrando la contribución real del conocimiento al campo de conocimiento donde se investiga el tema propuesto, para ello se debe considerar con sumo cuidado la parte científica, metodológica y ética; asimismo, la presente investigación no pierde de vista el objetivo general como base, el mismo que fue determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en el año 2022.

Al respecto, los resultados muestran que en relación al objetivo general, existe una relación positiva moderada entre la calidad de servicio y el valor público en un PRONOEI del distrito de Comas, en el año 2022, en la medida que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,671 y un valor de p de 0,000; observando que, en tanto se realicen acciones que optimicen la calidad de servicio, la impresión de los padres de familia de los usuarios, relacionado al valor público generado por el PRONOEI aumentará.

Según al análisis descriptivo se obtuvo que 25 apoderados (27,8%) de alumnos de un PRONOEI en Comas señalan que el servicio educativo se viene brindando de forma inadecuada y perciben un valor público regular; por otro lado, 21 usuarios (23,3%) señalan también que el servicio que se brinda es de forma adecuada y también perciben un adecuado valor público, finalmente, 17 entrevistados consideran que este servicio se brinda de forma regular y también indican un regular valor público lo cual implica la importancia y necesidad de mejorar el servicio. En ese sentido, en función a que se generen acciones para aumentar la calidad de servicio, se tendrá una impresión positiva del valor público que proyecta el PRONOEI hacia su público objetivo.

Lo mencionado concuerda con los resultados obtenidos por Veliz (2021) quien considera que la calidad de servicio es la principal vía para asegurar el éxito o fracaso de toda entidad pública, precisando la necesidad de ejecutar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio a fin de identificar claramente lo que requiere el usuario, lo que guarda coherencia con lo señalado en esta investigación. Por lo dicho, se concluye que es preciso desarrollar acciones de control y mejoras que propicien una buena calidad de servicio en las instituciones estatales, las cuales mejoran directamente la percepción de los usuarios.

De igual forma, en un sentido concordante Pedraia (2019) precisa que ofrecer calidad en los servicios es importante, así como conocer las necesidades del usuario, considerando que la competencia que existe en el mercado, lo cual asevera la relevancia que resulta brindar un servicio de calidad con el objetivo de asegurar e incrementar el valor público en los usuarios.

En el mismo sentido, los resultados mostrados concuerdan con Zabdiel (2019) quien señala la validez de la calidad de los servicios, el mismo que se establece desde su estudio hasta su medición, considerando la atención y respeto de los requerimientos o expectativas de los beneficiarios. Asimismo, estas afirmaciones son convergentes con Rojas (2018) quien indica en su estudio que el valor público depende de los resultados de un buen servicio y estos resultados también están en relación directa con la confianza que transmiten estos servicios. Por lo tanto, se puede observar la importancia de implementar herramientas de diagnóstico y control del servicio brindado, de tal manera de implementar acciones de cambios y mejora.

De la misma manera, Rojas (2019) converge en lo señalado al concluir que el valor público es generado al momento de brindar un servicio público, apreciando una relación directa entre variables, lo cual confirma lo mencionado al señalar que la generación de valor público se percibe en la maximización de los servicios públicos que ofrecen las instituciones públicas.

Por otra parte, respecto al primer objetivo específico, los resultados denotan que existe una relación positiva moderada entre la tangibilidad y el valor público producido por el PRONOEI al distrito de Comas, en el año 2022, al obtener un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,594 y un valor p de 0,000, lo que se puede interpretar que, al propiciar acciones para mejorar la dimensión tangibilidad, como contar con equipos de cómputo, de sonido y materiales de trabajo, aumentaría el valor público generado por el PRONOEI en la comunidad estudiantil.

En el mismo sentido, Ancoco (2022) concluye en su estudio la existencia de una relación directa y significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de la atención, sin embargo su valor de Rho de Spearman señala un 0,399, lo que resulta divergente pues la correlación que presenta es positiva y baja, mientras que el presente estudio indica un valor positivo y moderado, inclusive la autora señala la



importancia de considerar una mejor infraestructura y mobiliario correspondiente para su institución con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Para el caso del segundo objetivo específico, los resultados muestran que existe una relación directa moderada entre la fiabilidad y el valor público propiciado por el PRONOEI del distrito de Comas, en el año 2022, al haberse determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,594 y un valor p de 0,000. Asimismo, de acuerdo al análisis descriptivo realizado, se aprecia que el 66,7% de los padres de familia encuestados señala un nivel regular a la calidad de servicio que proyecta el PRONOEI. También el 32,2% lo percibe de un nivel adecuado y solo un 1.1% de un nivel inadecuado. En ese sentido, se denota que, al generar acciones para aumentar la fiabilidad, se tendrá una percepción positiva en el valor público que genera el PRONOEI hacia su público objetivo, apreciando que en el presente estudio existe un alto grado de confianza y un porcentaje menor de padres encuestados que demandan trabajar con instituciones aliadas para mejorar el servicio y, por ende, la percepción del valor público.

Los resultados señalados coinciden con lo mencionado por Tapia (2018) quien en su investigación señala que la fiabilidad presentada en la institución pública investigada genera un 57% en el nivel regular y 37% como adecuado, mientras que hay un porcentaje mínimo de 6% que lo considera como inadecuado, es decir, guardan convergencia con la presente investigación, evidenciando la necesidad de implementar acciones, como capacitación al personal, lo que repercutiría en mejorar la calidad del servicio y el valor público.

Por otro lado, Alegre (2018) señala en su investigación un sentido divergente al presente estudio, al mostrar que la relación entre la fiabilidad y el sistema de gestión de calidad tienen una relación positiva baja con un valor de p de 0,201, es decir mayor a 0,05, lo cual derivó en el rechazo de la hipótesis alterna, situación que es contraria a la presente investigación dado que la fiabilidad y el valor público logran una correlación positiva moderada.

En relación al tercer objetivo específico, los resultados demuestran que hay una relación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y el valor público generado por el PRONOEI del distrito de Comas, durante el año 2022, al haberse determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,650 y un valor p de 0,000. Por lo cual, los padres de familia encuestados señalan lo

importante de conocer las características de los alumnos, para lo cual puede asignarse un espacio en el horario de atención y programación, mejorando de esta manera la imagen de valor público que proyecta el PRONOEI en los servicios que ofrece.

Los resultados obtenidos coinciden con Alegre (2018) quien determina en su estudio sobre la dimensión capacidad de respuesta una correlación de 0,373 y un valor de p de 0,018, menor a 0,05; apreciando que el indicador es positivo, pero también resulta bajo, lo cual es divergente con el presente estudio pues los resultados son positivos y moderados. En la misma tendencia Tapia (2018) menciona que, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios señalan un 43,5% como nivel adecuado, un 16,5% de como nivel regular y un preocupante 40,0% de nivel inadecuado. Por lo mencionado, se precisa la importancia de ofrecer una capacidad de respuesta ágil, oportuna y confiable, acorde con las exigencias de la gestión pública.

Por otro lado, respecto al cuarto objetivo específico, los resultados indican que existe relación positiva moderada entre la seguridad y valor público propiciado por un PRONOEI del distrito de Comas, en el año 2022, al obtener un valor de Rho de Spearman de 0,505 y un valor p de 0,000, lo cual indica que, propiciando acciones para mejorar la seguridad, sobre todo lo relacionado a la infraestructura donde se reciben los servicios educativos, se podrá percibir una mejora en el valor público generado por el PRONOEI en la comunidad estudiantil.

Al respecto, los resultados obtenidos señalan convergencia con la investigación de Ancco (2022) quien señala en su estudio una correlación de 0,431 y un valor de p de 0,000, vale decir una correlación positiva y moderada, similar al presente estudio, señalando además que el 84,7% de los usuarios perciben un nivel adecuado en los servicios recibidos fomentando credibilidad y confianza al momento de emitir sus opiniones, asimismo, un 6% de los encuestados indica un nivel de atención regular, mientras que el 9,3% señala que el nivel es inadecuado. El autor concluye que al realizar acciones de mejora relacionados a la confiabilidad en la atención de sus procesos mejoraría la seguridad del servicio.

En relación al quinto objetivo específico, los resultados evidencian que se aprecia una relación positiva moderada entre la empatía y el valor público generado por el PRONOEI del distrito de Comas, en el año 2022, al obtener un valor de

coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,549 y un valor p de 0,000, lo cual se interpreta como que, al realizar acciones para mejorar la dimensión empatía, como el trato personalizado, aumentaría el valor público propiciado por el PRONOEI en la comunidad estudiantil.

Al respecto, Veliz (2021) concuerda con los resultados al identificar a la empatía como factor importante en la calidad de servicio, observando que en su investigación se correlaciona positivamente con la calidad de servicio, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción, concordando con García (2016) al enfatizar dentro de los resultados más importantes en los servicios de calidad es el buen trato o empatía con el usuario. En ese sentido, se puede interpretar que la institución debe fomentar que el empleado debe comunicarse de manera asertiva y amable, a través de capacitaciones, derivando ello en una mejor relación de los empleados al público, lo cual permitirá una mejor percepción del valor público.

Los resultados de las variables y dimensiones analizadas encuentran un fundamento teórico en lo señalado por Vicher-García (2012) quien indica que tratándose del sector público es necesario enfocarse en la calidad en las instituciones, en cuanto a la gestión de procesos e implementación de la calidad externa percibida por los ciudadanos, por lo cual, la calidad del servicio ofrecida en el sector público dependerá de la capacidad para realizar, potenciar y mejorar las acciones y procesos que se brindan en la administración pública, enfocándose en la satisfacción del usuario de tal manera de crear un valor público positivo.

En la misma idea, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008) promueve el establecimiento de una misma dirección en los conceptos de calidad y excelencia en la gestión de instituciones públicas, propiciando la adopción de una serie de principios y directrices que utilicen de referencia a los organismos de distintas instituciones públicas iberoamericanas en el desarrollo de políticas, planes y mecanismos que accedan a una mejora en la calidad de la gestión pública.

Asimismo, los resultados obtenidos convergen con los postulados teóricos de Moore (2006) quien encuentra al valor público como la suma de la satisfacción personal creada por el sistema social, identificando en este punto la calidad de servicios que ofrecen a los usuarios toda entidad pública, tal como lo señala posteriormente, al precisar que se entiende por valor público a toda institución

pública que está debidamente configurada para actuar en nombre de un poblador. Lo mencionado se condice con lo mencionado por Geoff y Muers (2002) quienes afirman que las acciones que realizan las instituciones públicas son valoradas por el ciudadano, desarrolladas en las tres dimensiones identificadas.

Es justo mencionar que la significancia en la presente investigación es positiva y moderada entre las variables, lo que señala que la calidad de servicio que se brinde en un PRONOEI del distrito de Comas guarda una relación directa con el valor público que pueden percibir los usuarios. En ese sentido, favorece en la generación de valor público y la calidad de servicio la Resolución Viceministerial N° 036-2015-MINEDU, publicado el 13 de julio de 2015, denominada Normas para la Planificación, Creación, Implementación, Funcionamiento, Evaluación, Renovación y Cierre de los Programas No Escolarizados de Educación Inicial – PRONOEI, norma que busca asegurar una gestión adecuada para la atención educativa de niños, niñas y sus respectivas familias, contribuyendo de esta manera en la posibilidad de acceder con calidad al sistema educativo a la población menor de seis años, considerando que estos servicios se brindan en ámbitos rurales o urbanos-marginales. Si bien esta norma considera todo el ciclo de gestión de los PRONOEI, es decir desde su planificación, su funcionamiento hasta su renovación o cierre, también es cierto que en su funcionamiento se aprecia una debilidad que se orienta al tema presupuestal, en la medida que considera solo el aporte económico de la Docente Coordinadora y el Personal Educativo Comunal, solo en casos extraordinarios asisten con material educativo, sin embargo no se menciona un presupuesto para infraestructura y mobiliario; un punto positivo adicional de la norma se encuentra en las coordinaciones interinstitucionales, las cuales se orientan complementar los servicios educativos con otros servicios como salud, nutrición y protección, entre otros.

Así pues, los resultados generados permiten ser replicados en otros programas similares para que observen la importancia de realizar diagnósticos sobre el tema de calidad de servicio que se prestan a los beneficiarios, observando y verificando la forma como se corresponde con el valor público que produce, y en función a los resultados logrados tomar acciones de mejora y control, con la finalidad de aumentar la satisfacción de la comunidad educativa, por ende el valor

público en el servicio educativo investigado, sustentados en la calidad de servicio que se brindan en los PRONOEI.

## VI. CONCLUSIONES

Después de realizar un análisis descriptivo e inferencial de los objetivos planteados en este estudio y considerando los resultados obtenidos de la información proporcionada por los usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, se llegó a las siguientes conclusiones

- Primera:** Se determinó que, entre la calidad del servicio y el valor público a usuarios de un PRONOEI en el distrito de Comas, en el año 2022, tienen una relación positiva moderada. Al respecto, el desarrollo de medidas y acciones que posibiliten mejorar la calidad del servicio, aumentaría la percepción del valor público que proyecta la institución en sus usuarios.
- Segunda:** Se estableció que, entre la tangibilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, en el año 2022, guardan una relación positiva moderada evidenciando que, al mejorar la infraestructura, equipos y mobiliario, la satisfacción de los usuarios mejoraría.
- Tercera:** Se determinó que, entre la fiabilidad y el valor público a usuarios de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, tienen una correlación positiva moderada denotando que en tanto se generen más alianzas interinstitucionales, la satisfacción de los apoderados aumentaría.
- Cuarta:** Se estableció que, entre la capacidad de respuesta y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, en el año 2022, tienen una relación positiva moderada destacando la importancia de facilitar un espacio dentro del horario de atención a los apoderados para informar los avances de los estudiantes, lo cual reflejaría en una mejora del valor público de la institución.
- Quinta:** Se determinó que existe una relación positiva moderada entre la seguridad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, lo cual evidencia que, al mejorar la confianza en temas de seguridad de la institución, la satisfacción del usuario mejoraría.
- Sexta:** Se estableció que, entre la empatía y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022, conservan una correlación positiva

moderada denotando que, al capacitar al personal de la institución en temas de relaciones interpersonales, repercutiría favorablemente en el valor público e imagen que la institución refleja en su ámbito de acción.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda que la profesora coordinadora del PRONOEI establezca más alianzas interinstitucionales y propicie capacitaciones para las promotoras educativas comunitarias, acorde con la Resolución Viceministerial N° 036-2015-MINEDU y la Norma Técnica para la Gestión de Calidad en el Sector Público, con la intención de mejorar la calidad de servicio de la institución.
- Segunda** : Se recomienda que el PRONOEI del distrito de Comas busque mejorar la infraestructura, mobiliario y equipos, a través de proyectos de inversión pública, de acuerdo al punto 6.2 de la Resolución Viceministerial N° 036-2015-MINEDU, de la misma manera gestionar con la UGEL 04 en el marco de la norma mencionada y del pliego presupuestario institucional que se realiza anualmente o buscando financiamiento de instituciones privada como ONG que atienden el sector educativo, las cuales pueden designar apoyo económico o material según su disponibilidad.
- Tercera** : Se recomienda aumentar y fortalecer las alianzas interinstitucionales del PRONOEI, tal como lo permite la Resolución Viceministerial N° 036-2015-MINEDU, la cual señala la posibilidad de coordinar con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Vivienda, Construcción y Saneamiento, Desarrollo e Inclusión Social, Gobierno Regional y Local, más allá de las clásicas e importantes alianzas con el MINSA y el MININTER.
- Cuarta** : Se recomienda incluir un espacio para la atención a los apoderados de los niños en la programación semanal que elabora la profesora coordinadora conjuntamente con sus promotoras, según lo señalado en la Resolución Viceministerial N° 036-2015-MINEDU.



- Quinta** : Se recomienda que la profesora coordinadora, en coordinación con la Comisaria correspondiente, gestione la inclusión de los PRONOEI del distrito de Comas en el ámbito de acción del “Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2022”, instrumento desarrollado y ejecutado por la municipalidad de Comas.
- Sexta** : Se recomienda que la UGEL 04, a través del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo, coordine y determine la evaluación periódica del servicio y trato personal que las promotoras educativas comunitarias brindan a sus usuarios, con el fin de asegurar la calidad en el servicio acorde a la norma técnica 002-2021-PCM-SGP “Norma Técnica para la Gestión de Calidad en el Sector Público”, aprobada por resolución secretaría de gestión pública 004-2021-PCM/SGP y la ley N° 28044, Ley General de Educación.

## REFERENCIAS

- Aguirre, M. (2018), *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] <https://tinyurl.com/2e3fvqnu>
- Alegre, W., (2018), *Sistema de calidad y Calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo], <https://tinyurl.com/2o89eaev>
- Ancco, R., (2022), *Calidad de servicio y satisfacción familiar a usuarios de un módulo de violencia familiar, provincia de Cusco, 2020* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo] <https://tinyurl.com/2hzvga8a>
- Banco Mundial (2022), *Global development report 2022*, <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2022), *How to reboot Education post-pandemic*, <https://tinyurl.com/2zk8h8lz>
- Barrera, G. y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas, *Revista El Buzón de Pacioli 4.1*, 4-14. <https://tinyurl.com/2o8srl4u>
- Canel, M. (2018). En busca de un marco para medir el valor intangible de la gestión pública. Análisis de casos prácticos de evaluación del «valor público». *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10446/11281>
- Cook, L.S. y Verma, R. (2002), *Exploring the links between a Quality system, Service Quality and Performance Excellence: a service providers perspective 2(3)* 4-5. <https://tinyurl.com/2j94h9kw>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992) *Measuring service quality*. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304>
- D'Alessandre, V. (2014). Infancia y políticas de cuidado en América Latina. Un balance. <https://tinyurl.com/2gelp3t2>

- Fajardo, P., y Nuñez, J. (2014). *Satisfacción y valor percibido en un servicio deportivo público: una propuesta de análisis y acciones de gestión*, 4(3), 12-17. <https://tinyurl.com/2jkkbadh>
- Fontalvo, T; Granadillo, L; Morales, J. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Revista Científica Entramado*. 8(1), <https://tinyurl.com/2gvv5mlg>
- Freyre, H. (2009) "Servicio al Cliente en Instituciones Públicas". <https://tinyurl.com/2fqnlloyx>.
- García, M., y Gómez, M. (2015). Prácticas de gestión del conocimiento en los grupos de investigación: estudio de un caso. *Revista Interamericana de Bibliotecología*.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/21321/17729>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L., (2014), Metodología de la investigación, Mc Graw-Hill. 6ta. Edición, 2-20 <https://tinyurl.com/2ee8nmtx>.
- Hernández, D., (2015). El modelo de la Cadena de Valor Público para el análisis de políticas, *Revista Asociación Argentina de Presupuesto y Administración Financiera Pública*, 2-7. <https://tinyurl.com/2eguu749>.
- Huaycochea, T., (2018), *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena – Cusco* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33816>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2022). Lima supera los 10 millones de habitantes al año 2022. <https://tinyurl.com/2qzfkeqy>.
- Kelly y Muers S. (2002). *Creating Public Value. An analytical framework for public service*. Strategy Unit. Cabinet Office. Reino Unido.  
<https://tinyurl.com/2oo4q9g7>.
- Kerlinger, F. (1982) Behavioral research, Editorial McGraw-Hill, 3ra. Edition.  
<https://tinyurl.com/2hbrg9ty>
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Helsinki: Unpublished working paper, service Manangement institute. American Journal of Industrial and Business Management , Vol.3 No.8.  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02642069100000047?needAccess=true>.

- López-Róldan, P., Fachelli, S. (2015), Metodología de la Investigación Social Cuantitativa, Universidad Autónoma de Barcelona. 1ra. Edición. <https://tinyurl.com/2fnozq59>
- Martin, M.C., (2004), Diseño y validación de cuestionarios, Matronas Profesión; Vol. 5, N° 17. <https://tinyurl.com/2kwhd3ur>
- Martínez, M. (2004). Los grupos focales de discusión como método de investigación. <https://tinyurl.com/2of8yfd2>
- Mezones, F. (2005). El valor público en los programas sociales: una aproximación práctica. *La gerencia social ante los nuevos retos del desarrollo social en América Latina Cap. 4*, Programa INDES-Guatemala, Ciudad de Guatemala. <https://tinyurl.com/2eh7r9y3>
- Ministerio de Educación. (2015, 14 de julio) Resolución Viceministerial N° 036-2015-MINEDU, Normas para la Planificación, Creación, Implementación, funcionamiento, Evaluación, Renovación y cierre de los Programas No Escolarizados de Educación Inicial – PRONOEI. Diario El Peruano. <https://tinyurl.com/2khktn5s>.
- Moore, M. (2006) Creating public value through public-private partnerships. *Reform and Democracy Magazine*. <https://tinyurl.com/2qvw6c6t>.
- Moore, M. (1998). Strategic Management and Value Creation in the public sector. Editorial Paidós <https://tinyurl.com/2gsd23sk>.
- Moore, M. (1995). Creating Public Value: Strategic Management in Government. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press. <https://tinyurl.com/2zqnwuyc>
- Municipalidad Distrital de Comas, (2022), Geografía <https://www.municomas.gob.pe/distrito/geografia>
- Naciones Unidas (2005). Observación General N° 7: Realización de los derechos del niño en la primera infancia. Naciones Unidas. <https://tinyurl.com/2lo3scpt>.
- Naciones Unidas (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas del cuidado de los niños. <https://tinyurl.com/2kbkgsye>.
- Naciones Unidas (2015), Transformando nuestro mundo: La Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, <https://www.cancilleria.gov.co/rio/propuesta>

- Pedraja-Reja, L.y Valdés-Gonzáles, G., (2019), Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica – Chile, *Revista Interciencia*, <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- Pacheco, A.F., (2019), *La generación de valor público y confianza digital: retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2907>
- Popper, K., Sánchez, V., (2008), La lógica de la investigación científica, Universidad de la Rioja, Editorial Tecnos. 1ra. Edición. <https://tinyurl.com/2fkbyznm>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020,15 de marzo). Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Diario El peruano. <https://tinyurl.com/wfcjsso>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018, 19 de diciembre). Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Diario El Peruano <https://tinyurl.com/2lj8eln4>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019, 27 de febrero). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Diario El Peruano. <https://tinyurl.com/2ke7k2fx>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2002, 29 de enero). Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Diario El Peruano. <https://tinyurl.com/2qvh4t6t>.
- Puelles, L.G. (2021), *Generación de valor público y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de La Esperanza* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69533>
- Rojas, O.A.G., (2019), *Gestión del conocimiento y la generación de valor público en el distrito de Carabayllo, Lima* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38901>

- Rojas, C.A., (2018), *Gerencia social y creación de valor público: aplicado a la Empresa Nacional de Minería* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad de Chile) <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/151989>
- Rojas, R., (2013), *Guía para realizar investigaciones sociales*, Plaza y Valdez Editorial. 30 Edición. <https://tinyurl.com/2k4qqv7s>.
- Rojas, M., (2015), Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. REDVET, *Revista electrónica veterinaria*. <https://tinyurl.com/2e76c3gk>.
- Romero, C. (2018). El proceso de modernización del estado peruano: Aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública. LUMEN, *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*. <https://tinyurl.com/2gon55ra>.
- Sanchez, Y., (2019), La política para la primera infancia en Argentina. Aportes conceptuales y empíricos del enfoque “Cadena de Valor Público” para la reconstrucción y análisis de la actividad estatal. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/18094>
- Sotelo, J., y Acosta, N., (2018), *Calidad en el servicio y sus dimensiones – análisis de correlación*. Editorial Issuu. 1ra. Edición. <https://tinyurl.com/2lsro8d>.
- Soto, R., (2022), *Gestión municipal y el valor público en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac – 2021*, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83630>
- Tapia, V. (2018), *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29234>
- UNESCO (2010). Conferencia Mundial sobre Atención y Educación de la Primera Infancia (AEPI), “Construir la riqueza de las naciones. Documento conceptual”. <https://tinyurl.com/2drhqzsz>.
- UNICEF (1989). Children's rights convention. <https://tinyurl.com/2msdpymv>.
- UNICEF (2011). Care services for boys and girls from 45 days to 36 months. United Nations Fund, 10-14. <https://docer.com.ar/doc/nce8c55>
- UNICEF (2014). Observaciones generales del Comité de los Derechos del Niño. Sistema Nacional para el Desarrollo. <https://tinyurl.com/2q6layqk>.

- Veliz, M. y Reyes, L., (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa, Revista Polo del conocimiento, <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/html>
- Ventura-León, J., (2017), ¿Población o muestra?: una diferencia necesaria. Revista Cubana Salud Pública Vol. 43 N° 4. Editorial Ciencias Médicas. <https://tinyurl.com/2hb6d9qs>.
- Zabdiel, R., (2019), *Satisfacción de usuarios externos de los servicios brindados por Fondo Solidario para la salud (FOSALUD), San Salvador, el Salvador* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua] <https://tinyurl.com/2qyvobd4>.
- Zirker, D. (2017). Success in combating corruption in New Zealand. Asian Education and Development Studies. <https://tinyurl.com/2hg9zkge>.
- Zurbriggen, C. y González, M. (2015). Co-creando valor público. Desafíos pendientes para América Latina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, vol. 10, núm. 30, septiembre, Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior: Buenos Aires, Argentina. <https://tinyurl.com/2gqvjk8m>.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Calidad de servicio y valor público en un programa no escolarizado de educación inicial del distrito de comas, 2022							
AUTOR: Nilton Angel Ordaya Pando							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable uno: Calidad de servicio</b>				
¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con el valor público en un Programa No Escolarizado de Educación Inicial (PRONOEI) del distrito de Comas, 2022?	Determinar la relación de la calidad de servicio y el valor público en un Programa No Escolarizado de Educación Inicial del distrito de Comas, 2022.	Existe relación significativa entre la calidad del servicio y el valor público en un Programa No Escolarizado de Educación Inicial, 2022.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas:	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considera usted que la institución tiene instalaciones adecuadas para brindar el servicio educativo</li> <li>Considera usted que la institución cuenta con mobiliario (sillas, mesas, recreativas) suficiente para brindar el servicio educativo</li> <li>Considera usted que la institución cuenta con equipos de sonido, así como equipos de cómputo necesarios para brindar el servicio educativo</li> <li>Considera usted que la institución cuenta con materiales de trabajo brindado por el estado, adecuados para brindar el servicio educativo</li> </ul>	1 – 4	Likert  Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado (59 a 69)  Regular (70 a 80)  Adecuado (81 a 90)
¿En qué medida la Tangibilidad se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?	Determinar la relación que existe entre la Tangibilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022	Existe relación significativa entre Tangibilidad y valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022					
¿En qué medida la Fiabilidad se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?	Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022	Existe relación significativa entre Fiabilidad y valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022					



<p>¿En qué medida la Capacidad de respuesta se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre Capacidad de respuesta y valor público de un PRONOEI del distrito de comas, 2022</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera usted que la institución cumple con las actividades previamente planificadas</li> <li>▪ Considera usted que la institución cumple adecuadamente su función</li> <li>▪ Considera usted que la institución cumple con la totalidad de su jornada laboral</li> <li>▪ Considera usted que se realizan articulaciones interinstitucionales con otras instituciones públicas o privadas para mejorar el servicio educativo (por ejemplo, ONG, postas, comisarias, etc.)</li> </ul>	<p>5 – 8</p>		
<p>¿En qué medida la Seguridad se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Seguridad y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre Seguridad y valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022</p>		<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera usted que la institución tiene establecido un horario de atención a padres de familia</li> <li>▪ Considera usted que la institución realiza una atención oportuna a las consultas o reclamos por el servicio brindado</li> <li>▪ Considera usted que la institución llega a conocer las características de sus usuarios</li> </ul>		
<p>¿En qué medida la Empatía se relaciona con el valor público de un PRONOEI en el distrito de Comas, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Empatía y el valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre Empatía y valor público de un PRONOEI del distrito de Comas, 2022</p>					

			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera usted que los usuarios se sienten seguros en la institución</li> <li>▪ Considera usted que siente seguridad con la servidora pública</li> <li>▪ Considera usted que la institución cumple su función adecuadamente</li> </ul>	12-14		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera usted que la institución es cortés con los usuarios</li> <li>• Considera usted que en la institución se brinda trato personalizado con los usuarios</li> <li>• Considera usted que la institución tiene predisposición en el cumplimiento de sus funciones al atender a los usuarios</li> <li>• Considera usted que en la institución se brinda trato amable con los usuarios</li> </ul>	15-18		
<b>Variable dos: Valor público</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>

			<p>Valor generado por los servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera usted que los servicios públicos brindados por la institución satisfacen las necesidades de los usuarios</li> <li>▪ Considera usted que los servicios se brindan de manera regular (sin interrupciones)</li> <li>▪ Considera usted que los aportes económicos de apoyo que brinda son bien destinados</li> <li>▪ Considera usted que la información proporcionada es oportuna y de fácil entendimiento</li> <li>▪ Considera usted que los servicios públicos brindados se realizan con la calidad esperada en beneficio de los usuarios</li> <li>▪ Considera usted que el apoyo del estado es suficiente para que se pueda brindar un servicio adecuado</li> </ul>	1 - 6	<p>Likert</p> <p>Muy en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>	<p>Inadecuado</p> <p>(53 a 64)</p> <p>Regular</p> <p>(65 a 74)</p> <p>Adecuado</p> <p>(74 a 85)</p>
			<p>Valor generado por los resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Considera usted que la institución socializa y cumple las metas programadas con los usuarios del servicio</li> <li>● Considera usted que los usuarios perciben beneficios generados por</li> </ul>	7 - 12		

				<p>los servicios públicos brindados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Considera usted que existe retroalimentación (aceptación de opiniones) con la institución</li> <li>● Considera usted que existe transparencia en los servicios brindados por la institución</li> <li>● Considera usted que la institución actúa con eficiencia y eficacia</li> <li>● Considera que la gestión de la institución identifica y responde las aspiraciones del usuario</li> </ul>			
			<p>Valor generado por la confianza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera usted que la atención al usuario genera confianza por la institución</li> <li>▪ Considera usted que siente confianza en la gestión de la institución</li> <li>▪ Considera usted que los trámites, consultas y solicitudes son atendidas oportunamente por la institución</li> <li>▪ Considera usted que cuando existe algún tipo de conflicto, éste es atendido oportuna y objetivamente</li> </ul>	<p>13-17</p>		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>Considera usted que existe voluntad de la institución por mejorar los servicios públicos</li> </ul>		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Dónde:</p> <p>O<sub>x</sub>: Valor de la variable independiente: Calidad de servicio</p> <p>O<sub>y</sub>: Valor de la variable dependiente: Valor público</p> <p>R<sup>2</sup>: Correlación de Spearman</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b></p> <p>117 alumnos de un programa no escolarizado del distrito de Comas</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>90 alumnos de un programa no escolarizado del distrito de Comas</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>No probabilístico, aleatorio</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de servicio</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autoría: Nilton Angel Ordaya Pando</p> <p><b>Variable 2: Valor público</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autoría: Nilton Angel Ordaya Pando</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <p>Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b></p> <p>Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>	

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> <b>Calidad de servicio</b>	Resultado de una evaluación entre el conocimiento y las expectativas de los servicios ofrecidos.	Brecha entre las diferentes percepciones del usuario según sus necesidades de calidad de servicio	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones, Mobiliario,</li> <li>• Equipos y</li> <li>• Materiales de trabajo</li> </ul>	Likert (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en tiempos acordados,</li> <li>• Promotoras transmiten confianza,</li> <li>• Alumnos confían en promotoras,</li> <li>• Promotoras cumplen horario de trabajo y</li> <li>• Coordinación con otras instituciones públicas</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención a padres de familia,</li> <li>• Atención oportuna y</li> <li>• Conocimiento de los requerimientos de los alumnos y/o padres de familia</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumnos se sienten seguros en la institución,</li> <li>• Los padres de familia sienten seguridad con la promotora y</li> <li>• La promotora cumple con su función adecuadamente</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La promotora es cortés con padres de familia,</li> <li>• Existe trato personalizado,</li> <li>• Predisposición por atención,</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable con los niños y</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>	
<b>Variable 2</b>  <b>Valor público</b>	Refiere al valor ejecutado por el estado a través de diferentes normas y servicios, entre otras acciones, vale decir, es la instancia final percibida por los ciudadanos, quienes son los que evalúan finalmente a las instituciones públicas, a través de sus políticas, planes, programas y acciones	Analizar la valoración que realiza el ciudadano de los servicios recibidos mediante una encuesta, las cuales considere las dimensiones de valor creado por servicios, valor creado por resultados y valor creado por la confianza	Valor creado por servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del servicio y</li> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>	Likert  (1) Muy en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) Indiferente  (4) De acuerdo  (5) Muy de acuerdo
			Valor creado por resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas y</li> <li>• Beneficios generados por los servicios</li> </ul>	
			Valor creado por la confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el servicio brindado y</li> <li>• Confianza en la gestión del servicio</li> </ul>	

### Anexo 3. Validación de instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	Considera usted que la institución tiene instalaciones adecuadas para brindar el servicio educativo	X		X		X		
2	Considera usted que la institución cuenta con mobiliario (sillas, mesas, recreativas) suficiente para brindar el servicio educativo	X		X		X		
3	Considera usted que la institución cuenta con equipos de sonido, así como equipos de cómputo necesarios para brindar el servicio educativo	X		X		X		
4	Considera usted que la institución cuenta con materiales de trabajo brindado por el estado, adecuados para brindar el servicio educativo	X		X		X		Se sugiere tener en cuenta la calidad de servicio en el marco de la Modernización de la Gestión Pública, y la Norma técnica para la gestión de calidad de servicios en el sector público.
	<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que la institución cumple con las actividades previamente planificadas	X		X		X		
6	Considera usted que la institución cumple adecuadamente su función	X		X		X		
7	Considera usted que la institución cumple con la totalidad de su jornada laboral	X		X		X		
8	Considera usted que se realizan articulaciones interinstitucionales con otras instituciones públicas o privadas para mejorar el servicio educativo (por ejemplo, ONG, postas, comisarias, etc.)	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que la institución tiene establecido un horario de atención a padres de familia	X		X		X		
10	Considera usted que la institución realiza una atención oportuna a las consultas o reclamos por el servicio brindado	X		X		X		
11	Considera usted que la institución llega a conocer las características de sus usuarios	X		X		X		Se sugiere tener en cuenta los distintos canales de atención, así como el nivel de accesibilidad del servicio de atención.
	<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que los usuarios se sienten seguros en la institución	X		X		X		
13	Considera usted que siente seguridad con la servidora pública	X		X		X		



14	Considera usted que la institución cumple su función adecuadamente	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera usted que la institución es cortés con los usuarios	X		X		X		
16	Considera usted que en la institución se brinda trato personalizado con los usuarios	X		X		X		
17	Considera usted que la institución tiene predisposición en el cumplimiento de sus funciones al atender a los usuarios	X		X		X		
18	Considera usted que en la institución se brinda trato amable con los usuarios	X		X		X		Se sugiere identificar las características de las personas que demandan el servicio.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems cuentan con suficiencia para ser aplicados.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Lázaro Alegre Jeremy Jesús

**DNI:** 46151570

**Especialidad del validador:** Maestro en Gobierno y Políticas Públicas


**12, de mayo del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 -----  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VALOR PÚBLICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: VALOR CREADO POR SERVICIOS</b>								
1	Considera usted que los servicios públicos brindados por la institución satisfacen las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	Considera usted que los servicios se brindan de manera regular (sin interrupciones)	X		X		X		
3	Considera usted que los aportes económicos de apoyo que brinda son bien destinados	X		X		X		
4	Considera usted que la información proporcionada es oportuna y de fácil entendimiento	X		X		X		
5	Considera usted que los servicios públicos brindados se realizan con la calidad esperada en beneficio de los usuarios	X		X		X		
6	Considera usted que el apoyo del estado es suficiente para que se pueda brindar un servicio adecuado	X		X		X		Se sugiere tener en cuenta la calidad de servicio en el marco de la Modernización de la Gestión Pública, y la Norma técnica para la gestión de calidad de servicios en el sector público.
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR CREADO POR RESULTADOS</b>								
7	Considera usted que la institución socializa y cumple las metas programadas con los usuarios del servicio	X		X		X		
8	Considera usted que los usuarios perciben beneficios generados por los servicios públicos brindados	X		X		X		
9	Considera usted que existe retroalimentación (aceptación de opiniones) con la institución	X		X		X		
10	Considera usted que existe transparencia en los servicios brindados por la institución	X		X		X		
11	Considera usted que la institución actúa con eficiencia y eficacia	X		X		X		
12	Considera que la gestión de la institución identifica y responde las aspiraciones del usuario	X		X		X		Se sugiere tener en cuenta la efectividad lograda con el valor generado, es decir una buena administración pública y políticas públicas conllevan a la generación de un valor público.
<b>DIMENSION 3: VALOR CREADO POR LA CONFIANZA</b>								
13	Considera usted que la atención al usuario genera confianza por la institución	X		X		X		

14	Considera usted que siente confianza en la gestión de la institución	X		X		X		
15	Considera usted que los trámites, consultas y solicitudes son atendidas oportunamente por la institución	X		X		X		
16	Considera usted que cuando existe algún tipo de conflicto, éste es atendido oportuna y objetivamente	X		X		X		
17	Considera usted que existe voluntad de la institución por mejorar los servicios públicos	X		X		X		Es necesario considerar que un autodiagnóstico en materia de calidad del servicio, permitirá las mejoras en los servicios brindados y así contribuir en el bienestar de la sociedad (valor público).

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems cuentan con suficiencia para ser aplicados.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Lázaro Alegre Jeremy Jesús

**DNI:** 46151570

**Especialidad del validador:** Maestro en Gobierno y Políticas Públicas

**12, de mayo del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
-----  
**Firma del Experto Informante**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LAZARO ALEGRE, JEREMY JESUS DNI 46151570	BACHILLER EN ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 20/05/14 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
LAZARO ALEGRE, JEREMY JESUS DNI 46151570	LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 12/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
LAZARO ALEGRE, JEREMY JESUS DNI 46151570	MAGÍSTER EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS Fecha de diploma: 25/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 13/03/2017 Fecha egreso: 20/01/2022	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>								
1	Considera usted que la institución tiene instalaciones adecuadas para brindar el servicio educativo	X		X		X		
2	Considera usted que la institución cuenta con mobiliario (sillas, mesas, recreativas) suficiente para brindar el servicio educativo	X		X		X		
3	Considera usted que la institución cuenta con equipos de sonido, así como equipos de cómputo necesarios para brindar el servicio educativo	X		X		X		
4	Considera usted que la institución cuenta con materiales de trabajo brindado por el estado, adecuados para brindar el servicio educativo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	Considera usted que la institución cumple con las actividades previamente planificadas	X		X		X		
6	Considera usted que la institución cumple adecuadamente su función	X		X		X		
7	Considera usted que la institución cumple con la totalidad de su jornada laboral	X		X		X		
8	Considera usted que se realizan articulaciones interinstitucionales con otras instituciones públicas o privadas para mejorar el servicio educativo (por ejemplo, ONG, postas, comisarías, etc.)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	Considera usted que la institución tiene establecido un horario de atención a padres de familia	X		X		X		
10	Considera usted que la institución realiza una atención oportuna a las consultas o reclamos por el servicio brindado	X		X		X		
11	Considera usted que la institución llega a conocer las características de sus usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
12	Considera usted que los usuarios se sienten seguros en la institución	X		X		X		
13	Considera usted que siente seguridad con la servidora pública	X		X		X		
14	Considera usted que la institución cumple su función adecuadamente	X		X		X		

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
15	Considera usted que la institución es cortes con los usuarios	X		X		X	
16	Considera usted que en la institución se brinda trato personalizado con los usuarios	X		X		X	
17	Considera usted que la institución tiene predisposición en el cumplimiento de sus funciones al atender a los usuarios	X		X		X	
18	Considera usted que en la institución se brinda trato amable con los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... Cuenta con suficiencia para ser aplicado .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DR. JOSÉ ERNESTO VIDAL FERNANDEZ           DNI: 07607123

Especialidad del validador: Doctor en Gobierno y Política Pública .....

..... 11 ....., de MAYO ..... del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VALOR PÚBLICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VALOR CREADO POR SERVICIOS</b>								
1	Considera usted que los servicios públicos brindados por la institución satisfacen las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	Considera usted que los servicios se brindan de manera regular (sin interrupciones)	X		X		X		
3	Considera usted que los aportes económicos de apoyo que brinda son bien destinados	X		X		X		
4	Considera usted que la información proporcionada es oportuna y de fácil entendimiento	X		X		X		
5	Considera usted que los servicios públicos brindados se realizan con la calidad esperada en beneficio de los usuarios	X		X		X		
6	Considera usted que el apoyo del estado es suficiente para que se pueda brindar un servicio adecuado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR CREADO POR RESULTADOS</b>								
7	Considera usted que la institución socializa y cumple las metas programadas con los usuarios del servicio	X		X		X		
8	Considera usted que los usuarios perciben beneficios generados por los servicios públicos brindados	X		X		X		
9	Considera usted que existe retroalimentación (aceptación de opiniones) con la institución	X		X		X		
10	Considera usted que existe transparencia en los servicios brindados por la institución	X		X		X		
11	Considera usted que la institución actúa con eficiencia y eficacia	X		X		X		
12	Considera que la gestión de la institución identifica y responde las aspiraciones del usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: VALOR CREADO POR LA CONFIANZA</b>								
13	Considera usted que la atención al usuario genera confianza por la institución	X		X		X		
14	Considera usted que siente confianza en la gestión de la institución	X		X		X		
15	Considera usted que los trámites, consultas y solicitudes son atendidas oportunamente por la institución	X		X		X		

16	Considera usted que cuando existe algún tipo de conflicto, éste es atendido oportuna y objetivamente	X		X		X	
17	Considera usted que existe voluntad de la institución por mejorar los servicios públicos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... CUENTA CON SUFICIENCIA PARA SER APLICABLE .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DR. JOSÉ ERNESTO VIDAL FERNANDEZ           DNI: 07607123

Especialidad del validador: DOCTOR EN GOBIERNO y POLÍTICA PÚBLICA .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....11..... de MAYO..... del 2022.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VIDAL FERNANDEZ, JOSE ERNESTO DNI 07607123	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 15/10/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
VIDAL FERNANDEZ, JOSE ERNESTO DNI 07607123	ECONOMISTA Fecha de diploma: 27/07/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
VIDAL FERNANDEZ, JOSE ERNESTO DNI 07607123	MAESTRO EN CIENCIAS MENCION PROYECTOS DE INVERSION Fecha de diploma: 12/06/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
VIDAL FERNANDEZ, JOSE ERNESTO DNI 07607123	DOCTOR EN GOBIERNO Y POLÍTICA PÚBLICA Fecha de diploma: 05/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/03/2018 Fecha egreso: 16/01/2021	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	Considera usted que la institución tiene instalaciones adecuadas para brindar el servicio educativo	X		X		X		
2	Considera usted que la institución cuenta con mobiliario (sillas, mesas, recreativas) suficiente para brindar el servicio educativo	X		X		X		
3	Considera usted que la institución cuenta con equipos de sonido, así como equipos de cómputo necesarios para brindar el servicio educativo	X		X		X		
4	Considera usted que la institución cuenta con materiales de trabajo brindado por el estado, adecuados para brindar el servicio educativo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que la institución cumple con las actividades previamente planificadas	X		X		X		
6	Considera usted que la institución cumple adecuadamente su función	X		X		X		
7	Considera usted que la institución cumple con la totalidad de su jornada laboral	X		X		X		
8	Considera usted que se realizan articulaciones interinstitucionales con otras instituciones públicas o privadas para mejorar el servicio educativo (por ejemplo, ONG, postas, comisarías, etc.)	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que la institución tiene establecido un horario de atención a padres de familia	X		X		X		
10	Considera usted que la institución realiza una atención oportuna a las consultas o reclamos por el servicio brindado	X		X		X		
11	Considera usted que la institución llega a conocer las características de sus usuarios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que los usuarios se sienten seguros en la institución	X		X		X		
13	Considera usted que siente seguridad con la servidora pública	X		X		X		
14	Considera usted que la institución cumple su función adecuadamente	X		X		X		



DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
15	Considera usted que la institución es cortes con los usuarios	X		X		X	
16	Considera usted que en la institución se brinda trato personalizado con los usuarios	X		X		X	
17	Considera usted que la institución tiene predisposición en el cumplimiento de sus funciones al atender a los usuarios	X		X		X	
18	Considera usted que en la institución se brinda trato amable con los usuarios	X		X		X	

El instrumento cuenta con suficiencia para ser aplicado

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Dr. Javier Miguel Masías Astengo

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: .....

DNI: 08756000

Doctor en Finanzas e Investigación Comercial

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

12, de mayo del 2021.

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VALOR PÚBLICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VALOR CREADO POR SERVICIOS</b>								
1	Considera usted que los servicios públicos brindados por la institución satisfacen las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	Considera usted que los servicios se brindan de manera regular (sin interrupciones)	X		X		X		
3	Considera usted que los aportes económicos de apoyo que brinda son bien destinados	X		X		X		
4	Considera usted que la información proporcionada es oportuna y de fácil entendimiento	X		X		X		
5	Considera usted que los servicios públicos brindados se realizan con la calidad esperada en beneficio de los usuarios	X		X		X		
6	Considera usted que el apoyo del estado es suficiente para que se pueda brindar un servicio adecuado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR CREADO POR RESULTADOS</b>								
7	Considera usted que la institución socializa y cumple las metas programadas con los usuarios del servicio	X		X		X		
8	Considera usted que los usuarios perciben beneficios generados por los servicios públicos brindados	X		X		X		
9	Considera usted que existe retroalimentación (aceptación de opiniones) con la institución	X		X		X		
10	Considera usted que existe transparencia en los servicios brindados por la institución	X		X		X		
11	Considera usted que la institución actúa con eficiencia y eficacia	X		X		X		
12	Considera que la gestión de la institución identifica y responde las aspiraciones del usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: VALOR CREADO POR LA CONFIANZA</b>								
13	Considera usted que la atención al usuario genera confianza por la institución	X		X		X		
14	Considera usted que siente confianza en la gestión de la institución	X		X		X		
15	Considera usted que los trámites, consultas y solicitudes son atendidas oportunamente por la institución	X		X		X		



16	Considera usted que cuando existe algún tipo de conflicto, éste es atendido oportuna y objetivamente	X		X		X	
17	Considera usted que existe voluntad de la institución por mejorar los servicios públicos	X		X		X	

El instrumento cuenta con suficiencia para ser aplicado

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: ..... Dr. Javier Miguel Masías Astengo

**DNI: 08756000**

**Especialidad del validador:** ..... Doctor en Finanzas e Investigación Comercial

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**12, de mayo del 2021.**



-----  
**Firma del Experto Informante**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>MASIAS ASTENGO, JAVIER MIGUEL DNI 08756000</p>	<p>BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 09/12/1977 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i></p>
<p>MASIAS ASTENGO, JAVIER MIGUEL DNI 08756000</p>	<p>MASTER EN BANCA Y FINANZAS Fecha de diploma: 04/11/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i></p>
<p>MASIAS ASTENGO, JAVIER MIGUEL DNI 08756000</p>	<p>ECONOMISTA Fecha de diploma: 26/01/1979 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i></p>
<p>MASIAS ASTENGO, JAVIER MIGUEL DNI 08756000</p>	<p>TÍTULO DE DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE FINANCIACIÓN E INVESTIGACIÓN COMERCIAL Fecha de Diploma: 13/07/2006 TIPO:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECONOCIMIENTO</li> </ul> <p>Fecha de Resolución de Reconocimiento: 23/02/2017</p> <p>Modalidad de estudios: Duración de estudios:</p> </p>	<p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID <i>ESPAÑA</i></p>

Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y valor público en un programa no escolarizado de educación inicial del distrito de Comas, 2022", cuyo autor es ORDAYA PANDO NILTON ANGEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 17- 08-2022 20:29:38

Código documento Trilce: TRI - 0418254