



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San
Martín, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Pinedo Martínez, Juan Ricardo (orcid.org/0000-0002-9428-1522)

ASESORES:

Dr. Ramírez García, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi esposa, compañera y amiga, Karina Mendoza Torrejón, por apoyarme y darme ánimo para terminar esta maestría; por ser una gran madre para mis dos hijos.

Juan Ricardo

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza para continuar el camino y no desfallecer ante los problemas, enfrentando la adversidad sin perder nunca la dignidad.

A mis asesores Dr. Gustavo Ramírez García y Dr. Renan Saavedra Sandoval por brindarme sus conocimientos y enseñarme a ser un mejor profesional. Les agradezco sus incansables esfuerzos por demostrar a mis compañeros y a mí que tenemos mucho camino que recorrer para lograr nuestras metas.

El autor



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PANDURO SALAS ALADINO, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022", cuyo autor es PINEDO MARTINEZ JUAN RICARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04-08-2023 19:42:54
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 05-08-2023 08:05:18

Código documento Trilce: TRI - 0640502



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PINEDO MARTINEZ JUAN RICARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUAN RICARDO PINEDO MARTINEZ DNI: 40982309 ORCID: 0000-0002-9428-1522	Firmado electrónicamente por: JPINEDOR el 02-07- 2023 21:26:15

Código documento Trilce: TRI - 0565018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022	28
Tabla 2. Nivel de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022	29
Tabla 3. Prueba de normalidad	30
Tabla 4. Relación de las dimensiones de la gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022	31
Tabla 5. Relación de la gestión institucional con calidad del servicio en la UGEL San Martín.	32

ÍNDICE DE TABLAS

Figura 1: Dispersión de las variables	32
---	----

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la existencia de relación entre la gestión institucional con la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022. Siendo un estudio básico, de nivel descriptivo, no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional con una población de 128 trabajadores y la muestra censal. La técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados indican que el nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, año 2022, es alto con 53.1%, y para la dimensión administrativa con 57.0%; la dimensión pedagógica con 51.6% y el nivel de implementación de la calidad del servicio es alto con 66.4%. En tanto, que para la dimensión elementos tangibles un 64.1% y la dimensión elementos intangibles con 67.2%. Se concluye que, existe relación significativa moderada baja de la gestión institucional con la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.534 y el coeficiente de determinación igual a 0.2852%, que indica que el 28.52% de los resultados de la calidad educativa dependen de la gestión institucional.

Palabra clave: gestión, institución, calidad, servicio

ABSTRAT

The objective of the study was to determine the existence of a relationship between institutional management and the quality of service at UGEL San Martín, year 2022, being a basic study, descriptive, non-experimental, quantitative, cross-sectional and correlational, with a population of 128 workers and the census sample, the technique being the survey and the instrument the questionnaire. The results indicate that the level of implementation of institutional management in the UGEL San Martín, year 2022, is high with 53.1%, and for the administrative dimension with 57.0% and the pedagogical dimension with 51.6%; and the level of implementation of service quality is high with 66.4%, and for the dimension tangible elements with 64.1% and the dimension intangible elements with 67.2%. It is concluded that there is a significant moderate-low relationship of institutional management with the quality of service at UGEL San Martín, year 2022, where Spearman's Rho assumes a value of 0.534 and the coefficient of determination equal to 0.2852%, which indicates that 28.52% of educational quality results depend on institutional management.'

Keywords: management, institution, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

La gestión institucional que realizan las entidades rectoras educativas se configura en un elemento fundamental para tener procesos educativos de calidad, condiciones que contrastan con la realidad, pues la gestión institucional de los sistemas educativos administrativos no se halla alineados a los sistemas pedagógicos. Brindando la impresión de que ambos elementos cumplieran su rol como componentes no complementarios entre sí. Castro (2019), indica que tener una gestión institucional no alineada a los resultados, genera que el proyecto educativo fracase. En Guatemala, este problema hace que 55% de los elementos que componen el plan nacional educativo no sea ejecutado al 100% por factores administrativos de su operativización.

En el ámbito Latinoamericano, las reformas de la educación que se aplicaron a partir de 1990, optaron por priorizar la gestión educativa; siendo un eje de intervención la administración descentralizada, donde se empezó a otorgar atribuciones de carácter administrativo y pedagógico a los gobiernos sub nacionales. Según UNESCO (2022), en Colombia se ha tenido dificultades como la poca resiliencia de los profesores para implementar innovaciones al sistema, lo que ocasionó desequilibrios entre las políticas normativas, de organización y la práctica. Sumado a decisiones que tienden a imponer modelos pedagógicos, sin tener adecuados niveles participativos de los agentes de la educación en las políticas públicas. Esta condición fue evidenciada mucho más durante la pandemia, cuando se quiso implementar la educación remota.

En el ámbito nacional, de acuerdo a la Ley 27783, la gestión educativa involucra competencias compartidas por todos los niveles de gobierno. Otorgando a los Gobiernos Regionales ejercer atribuciones compartidas para gestionar los servicios de educación básica y la superior no universitaria, para que se cuente con una gestión más próxima a los usuarios, pero no siempre ocurre de forma satisfactoria. En ese sentido, debido a que la asignación de presupuestos para el personal, bienes, servicios e inversiones aún concentran sus decisiones en el nivel central, y los fondos que son transferidos no son empleados de forma efectiva en los gobiernos regionales. Así en el 2021 según el MEF-SIAF (2022) los gobiernos

regionales han dejado de gastar poco más de S/. 2500 millones de soles en inversiones, bienes y servicios; significa que muchas de las metas educativas no fueron cumplidas, afectando la calidad educativa de los servicios que se ofertados.

En el ámbito regional, la Dirección Regional de Educación, la gestión institucional a la fecha no tiene un horizonte definido debido a que el Plan Educativo Regional que fue diseñado al 2021 y a la fecha no ha sido actualizado. Por consiguiente, los ejes estratégicos de intervención no tienen metas definidas que permitan implementarla de forma sostenible y debidamente organizada. Según lo definido por MINEDU (2021) en el marco de las políticas post pandemia, que son la recuperación y del aprendizaje; la gradualidad hacia la presencialidad, el desarrollo de competencias docentes, la competitividad educativa, y la atención a poblaciones vulnerables. Estas condiciones hacen que las UGEL, que son las instancias institucionales regionales de educación más próximas, improvisen sus intervenciones, creando con ello condiciones que afectan la calidad del servicio. Esta situación se visibiliza en las demoras para la resolución de problemas de usuarios; además de la no atención de requerimientos a las escuelas, reclamos por asignaciones de plazas docentes, entre otros.

En lo específico a la Unidad de Gestión Local de San Martín, durante el año 2020 solo cuenta con un plan operativo y las dos líneas directrices de gestión que son la gestión pedagógica y administrativa. Sus respectivas direcciones solo han efectuado un plan de acciones con metas no validadas ni consensuadas con los actores educativos; en especial con los padres de familia y los docentes. Condiciones que genera mucha improvisación y que conlleva a que las acciones procedimentales conducentes a la calidad de los servicios sean deficientes como, por ejemplo, los retrasos en la entrega del material educativo, procesos administrativos disciplinarios sin resolver, quejas por descuentos injustificados, irregularidades en las asignaciones de plazas, poca asertividad del personal administrativo para resolver con celeridad los trámites, y por ende la insatisfacción de los usuarios.

Teniendo esta realidad se formula el problema de la investigación: ¿Cuál es la relación de la gestión institucional y la calidad del servicio en la UGEL San

Martín,2022? Los problemas específicos tenemos: ¿Cuál es el nivel de implementación de la gestión institucional? ¿Cuál es el nivel de implementación de la calidad del servicio? ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio?

En este marco de cosas, se plantea como justificantes de la investigación por su conveniencia, para los gestores de la UGEL San Martín porque a partir de la visibilización de la modalidad cómo se implementa las variables en estudio, serán elementos para la discusión y planeamiento de mejora de la educación en esta entidad. Por relevancia social, se dice que la educación es el cimiento del desarrollo de una nación y toda acción que involucre su gestión tiene una repercusión directa en la calidad educativa. Por su aporte teórico, este estudio se basará en las teorías de la gestión educativa y de la calidad educativa, donde a partir de su validación conceptual en el escenario de la UGEL San Martín, se puedan contar con nuevos conocimientos y aportes sobre estas temáticas. Desde la implicancia práctica se justificará porque se pondrá en evidencia los escenarios de las variables, que serán un diagnóstico para la estructuración de los planes de gestión a favor de los estudiantes. Por su utilidad metodológica, el aporte al mundo académico nos permitirá contar con un instrumento viable para desarrollar estudios desde un enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo, y ser fuente de consulta para venideras investigaciones,

En tanto, se ha definido como Objetivo general: Determinar la relación de la gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022. Los objetivos específicos: Identificar el nivel de implementación de la gestión institucional. Identificar el nivel de implementación de la calidad del servicio. Establecer la relación de las dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio.

Por último, la Hipótesis general: H_0 : Existe relación significativa de la gestión institucional con la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022. Las hipótesis específicas. H_1 : El nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, año 2022, es alto. H_2 : El nivel de implementación de la calidad del servicio en UGEL San Martín, año 2022, es alto. H_3 : Existe relación significativa de las dimensiones de la gestión institucional con la calidad del servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Iniciamos este capítulo explicitando los antecedentes de la investigación, así tenemos para el ámbito internacional, Becerra (2022) concluye que la principal afectación fue el cambio hacia la virtualidad; no sólo se centró en lo académico; sino en lo administrativos. Se tuvieron que acondicionar de manera muy rápida los sistemas administrativos para poder atender los requerimientos académicos de la enseñanza aprendizaje. Esto generó la flexibilización de algunas tareas para adaptarse a las nuevas modalidades, se crearon nuevas plataformas para el acompañamiento al docente; pero a la vez rápidamente se implementaron procesos logísticos para atender con equipos y acceso a internet de los docentes, para que puedan tener las herramientas para el trabajo virtual, a los que se incluye a las labores administrativas.

En tanto, se tiene ahora a Guzmán, et al. (2022) concluyendo que, la calidad de la administración de los entes directrices de la educación ha devenido intervenciones complejas y multifactoriales que exige de quienes los gestionan tengan una insoslayable intervención de procesos de mejora continua para la mejora de los servicios educativos. Estas mejoras deben involucrar las acciones de políticas institucionales actualizadas y consensuadas con los actores educativos, que incluyan las concepciones de la estructura escolar que garanticen tener prestaciones educativas de calidad y la dotación de herramientas de soporte pedagógico para que los aspectos educativos estén disponibles para docentes y alumnos. La gestión de la calidad administrativa educativa implica el planeamiento, los aspectos regulatorios normativos, la organización, la evaluación del trabajo efectuado por las escuelas, y asegurando contar con los fondos financieros y de materiales para su buen funcionamiento.

Asimismo, ahora detallamos la investigación de Arraya, et al. (2019), concluyen que, se puede constatar que la gestión educativa necesita aplicar criterios de la gestión del conocimiento. En consecuencia, a partir de las buenas prácticas y lecciones aprendidas se ponga a disposición de los directivos y colaboradores, sean docentes o administrativos estos conocimientos. Desarrollando los aspectos como la planificación, el monitoreo educativo, el monitoreo de la calidad de las prestaciones

educativas y el control, pues los indicadores educativos son logrados de manera más rápida cuando se articula los elementos pedagógicos y administrativos del sistema educativo. Se ha demostrado una fuerte relación entre los criterios de la gestión directiva institucional educativa con los elementos de la calidad, donde los elementos de la transmisión de conocimientos a lo interno; además, la efectividad de la estructura organizativa y el rendimiento de la organización son los elementos clave para tener mayores criterios de relacionamiento.

Del mismo modo, otra investigación es la ejecutada por Toral y Zeta (2020), concluyéndose que la vinculación de la gestión administrativa con la calidad del servicio es significativa. Siendo $r > 0.8$, con $\text{sig} = 0.00$ condición que también se observa para cada una de las dimensiones de la gestión administrativa, que son el planeamiento, la dirección y el control. En lo referido a la calidad de los servicios, ésta se califica como favorable para un 67%, tanto para la calidad técnica y funcional como para los elementos intangibles del servicio.

Adicionalmente, se tiene también a Engdaw (2020), concluyendo que la percepción de los clientes y proveedores de servicios sobre la prestación de servicios de calidad y la satisfacción del usuario es diferente. La capacidad de respuesta, la tangibilidad, la seguridad y la confiabilidad se han asociado positivamente con la satisfacción del cliente. Sin embargo, la empatía se ha asociado negativamente con la satisfacción del usuario. En general, la probabilidad de que los clientes queden satisfechos cuando hay un servicio de calidad es de 0,84 (84 %), mientras que el valor de probabilidad de estar satisfecho es de 0,038948 (3,8948 %) en ausencia de un servicio de calidad.

En el ámbito nacional, se encuentra a Hernández (2022) concluyendo que, que el 79.68% no está de acuerdo del liderazgo impartido por los gestores administrativos, condición que afecta el servicio y la performance de toda la organización. El grado de desempeño como factor de la calidad de los servicios brindados alcanza un desacuerdo de 48.87%, la continuidad y oportunidad de los servicios con 51.31% en desacuerdo, la calidad del empleo de los recursos con un 67.62% en desacuerdo, los criterios de eficiencia y efectividad con 81.41% en desacuerdo. Demostrando la existencia serias limitaciones en relación desempeño organizacional administrativo

institucional y a su vez los criterios de la gestión; aunque los resultados si bien están definidos en los manuales de gestión, estos no son implementados en cuanto a valorar los impactos, en especial la calidad de los servicios ofertados hacia sus usuarios.

Otra es la desarrollada por García (2021), concluye que, los componentes del modelo educativo logran valores para la dimensión de gestión administrativa en un nivel regular de 31% y bueno en 69%. No teniendo valoraciones de malo, y para la dimensión de gestión pedagógica el nivel regular alcanza un 41.4% y de 58.6% para el nivel deficiente, no teniendo valores en la escala eficiente. Desde el enfoque de la gestión por resultados, corresponde a los gestores de las unidades ejecutoras educativas de Amazonas, implementar políticas educativas que articulen los elementos pedagógicos y administrativos como una acción complementaria entre ambas; debiendo definirse indicadores para el cierre de brechas, en especial en las zonas rurales.

También se presenta a Meza, et al. (2021) quienes establecieron como objetivo describir la gestión institucional educativa como elementos condicionantes del desempeño de los docentes y la calidad educativa básica. En sus conclusiones detallan que, la gestión institucional educativa implica articular estrategias y acciones que faciliten que los bienes materiales, los fondos financieros y el personal que comprende la gestión administrativa, sean el soporte de referencia para la orientación del planeamiento, programación y la evaluación del accionar institucional. La relación de la gestión administrativa con la gestión pedagógica es relevante para un adecuado desempeño docente y con ello una mejora de la calidad educativa ofertada a los estudiantes.

Finalmente, en el ámbito nacional presentamos a Riffo (2019) concluye que, existe una alta relación de interdependencia entre la gestión administrativa con la calidad en los centros educativos y el Rho de Spearman que asume un valor de 0.873. Por otro lado, la mayoría de los profesores que ejercen funciones directivas han logrado desarrollar competencias en gestión administrativa, considerando como una gestión de buena calidad para el 68% de ellos. Los criterios de relacionamiento de la gestión administrativa de las escuelas con las unidades ejecutoras y la UGEL, no tienen

buenos niveles de eficiencia en cuanto a la planificación de las actividades pedagógicas y la oportunidad de la atención de los requerimientos logísticos para el desempeño pedagógico.

En el escenario local tenemos a Mori & Palomino (2021) concluyen que, las entidades educativas centran su calidad en los productos y servicios que ofertan, descuidando el cumplimiento de las condiciones en los que estos servicios se brindan. Los planes curriculares solo explican los factores de logro académico y no sustentan los elementos logísticos de soporte para su logro. Son pocas las entidades educativas de Latinoamérica y de la región San Martín en donde la comunidad educativa tiene una percepción satisfactoria de la calidad educativa. Así mismo los logros académicos no son satisfactorios, existiendo niveles de comprensión lectora y lógica matemática deficiente, esto debido a factores diversos de orden social y económico de los estudiantes; pero también por la deficiente gestión institucional, como son la baja asignación de recursos para la infraestructura y los servicios educativos complementarios.

Ahora explicitamos el marco teórico, así para la variable gestión institucional, corresponde un sistema flexible, abierto con dinamismo y continuado, que se conforma por estamentos, procesos, subprocesos y principios que delimitan y hacen factible del desarrollo de una entidad; además de viabilizar los diferentes proyectos, lineamientos e intervenciones para que se cumpla según lo establecido en sus instrumentos de gestión (Villacis, et. al, 2018). También se presentan intervenciones para crear, organizar, ejecutar, coordinar, monitorear y controlar los procesos administrativos para la consecución de los objetivos institucionales, donde participan los recursos financieros, recursos materiales y humanos. (Abanto, et. al, 2019)

Desde el campo educativo, la gestión institucional corresponde a la aplicación de prácticas y teorías de la administración general y de la administración educativa en específico. Basado en los criterios y directrices que se origina en los entes rectores de la entidad y acoplada a cada entidad educativa en particular, para el logro de los procesos del aprendizaje de los niños. (Balikci, et. al, 2017). La gestión institucional se vincula los procesos del planeamiento, la ejecución, dirección y las acciones de evaluación, de los cuales se derivan los procesos operativos que le imprimen el

carácter dinámico a las intervenciones. En lo educativo involucra los temas pedagógicos, administrativos y las relaciones con la comunidad, para el desarrollo de los sistemas educativos. (Miranda, 2018)

El tipo de gestión institucional que se desarrolla en la esfera educativa se sustenta en teorías, teniendo así la Teoría Clásica de la Administración que hace hincapié que la gestión se sustenta por las normas y reglamentos de la burocracia y las expectativas de los usuarios; es decir, un sistema centrado a funciones o papeles a los cuales se les asignan las metas institucionales (Carvalho & Rabelo, 2017). Los principios que rigen esta teoría son el planeamiento y el desarrollo, que debe orientar la labor de las entidades educativas. Teniendo como propósito y orientación el logro de metas y fines definidos en los planes de desarrollo educativo institucional, en correlación directa con los objetivos nacionales y los anhelos sociales y económicos de la población. (Carrasco, 2002)

Otra es la teoría del enfoque de los procesos administrativos que Safa, et. al (2017) sostienen que propugna colocar a la persona como la esencia central de las actuaciones institucionales. Para ello, se implementan procesos productivos o producción de servicios, las que se concatenan de forma tal que para cada proceso son identificados metas específicas y cómo estas contribuyen al cumplimiento misional de la entidad; siempre alineado a tomar en consideración el valor público a favor de los ciudadanos. Un segundo es el enfoque es la perspectiva conductual, donde Sunstein (2020) estima que las conductas de los gestores y trabajadores se predisponen por necesidades que estos tienen, asimilan o desean que se incorporen a la gestión. El clima laboral y los enfoques de relacionamiento al interno institucional son las principales motivaciones para un mejor desempeño de las organizaciones; condición que en muchos casos supera a los reclamos de económicos o en todo caso estas se desarrollan en como una mixtura de ambos criterios.

Se tiene también, la teoría del enfoque de sistemas que Korn (2019) manifiesta que propugna la resolución de los obstáculos de las entidades para brindar calidad y satisfacción sus usuarios. Son implementados mediante el empleo los insumos, estructuración con los procesos de productivos, la consecución de productos y las acciones de retroalimentación. Siendo estos de dos entradas, el primero de sistemas

abiertos que posibilita que se interactúe con el exterior; y el segundo, de sistemas cerrados que posibilita la interacción hacia el interior de la organización. Otra es la teoría de contingencias en la que Ferreira, et al. (2018) propugna que la gestión no solo involucra la implementación de acciones, sino que a su vez se debe evaluar e interiorizar los diferentes circunstancias que ocurren en las fases productivas o la prestación de un servicio de la entidad. De esta manera, sean seleccionada aquellas opciones más efectivas, empleando luego de los resultados los criterios de buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Las dimensiones conformantes de la gestión institucional en la UGEL, se rige por lo descrito en la Ley General de Educación y su Reglamento. A estas se añade los manuales organizacionales y de funciones de las Direcciones Regionales de educación, que los agrupa en la dimensión administrativa y la dimensión pedagógica. La dimensión administrativa se encarga de la regulación, administración, organización, control y evaluación los sistemas que permiten que las escuelas tengan los servicios, bienes y personal necesarios para sus labores. Esto comprende la gestión del planeamiento, la de recursos humanos, logística, tesorería, contabilidad, el control patrimonial, las tecnologías de información y los servicios auxiliares. (López, 2017)

La dimensión pedagógica, corresponde a los procesos a través del cual son administrados los diversos procesos y subprocesos curriculares en la que se fundamentan la práctica pedagógica; permitiendo así, la construcción y modelamiento del perfil deseado del estudiante. (Inciarte, et. al 2016). Esta dimensión se compone del acompañamiento pedagógico, donde se incluye acciones para capacitar a los docentes y directivos. El otro componente es la gestión local y condiciones de educabilidad, que se encarga de garantizar que funcionen las redes educativas y el desarrollo de lineamientos para la gestión local de la educación. El tercer componente es el monitoreo y calidad del servicio, que se encarga del monitoreo y seguimiento de la gestión de los entes educativos y así plantear mejoras de la calidad de los servicios educativos. López (2017), y William, et. al (2022) adicionan que se debe incluir la evaluación de los procesos, así como el desempeño las capacitaciones y la formación que se otorga a los trabajadores para los elementos de calidad de los servicios.

En el caso de la variable satisfacción del usuario, para Pareek & Sole (2022) la calidad de los servicios, es la cuantificación o valoración de un servicio sobre la base de algún estándar de medición. Por lo general es de índole técnico como puede ser el cumplimiento de las especificaciones técnicas o la entrega en los tiempos previstos. Para Lapuente y Van de Walle (2020) son las percepciones asumidas por el usuario al recibir el servicio, teniendo un carácter bidireccional de valoración. Siendo por un lado la percepción del cumplimiento de los requisitos que se han definido para el servicio y la percepción de satisfacer sus necesidades. Otra definición es de Cuccatto (2022) que dice, es la modalidad de valoración de los componentes tangibles de los servicios en la medida que esta resuelve las demandas requeridas con celeridad; sin que medien quejas o reclamos, pero también que durante la atención se hayan mostrado criterios de calidez que privilegie al ciudadano como eje de los servicios públicos. (Nurung, et al. 2020)

Otro concepto es el detallado por Menezes, et al. (2020) que dice, la calidad de los servicios, implica el desarrollo condiciones cualitativas del trabajo que desempeñan las entidades públicas, a partir de incorporar a sus procesos prácticos y valores. Asimismo, tengan la capacidad de darle a los servicios una valoración humana, contribuyendo a que el valor público esperado sea aceptado y genere satisfacción en quienes lo usan. La calidad del servicio es aquella que logra en los agentes receptores del servicio brindado, condiciones que aminoren las brechas de exclusión, mejoren los criterios de equidad, eficiencia, transformación, innovación; dando así solución a sus demandas de cambio que exige. Aun cuando en muchas ocasiones al ser el servicio público brindado de manera exclusiva y no existan competidores, esta no puede estar alejada de la calidad, pues el servicio y los cambios que provoca es el fin último del rol de Estado. (Wang, 2015)

Los enfoques de la calidad de servicios son diversos, así se tiene al enfoque Absoluto, que se sustenta que la calidad como algo total de la naturaleza de las cosas. Pueden ser los productos, servicios o bienes que se prestan, esto es lo que se denomina la calidad total. Otro es el enfoque relativo, que calidad no es absoluta, sino que esto es producto de los atributos que lo componen, donde uno de ellos puede sobresalir y ser el criterio de calidad que diferencia a los otros productos. La calidad se construye como un sistema de interrelaciones de coherencias múltiples

(Zang, et. al, 2021). Otro enfoque es de los Movimientos de Calidad, que se fundamenta que asegurar la calidad parte por estandarizar procesos de medición; los cuales se sujetan a normas internacionales de medición como las normas ISO u normas nacionales propias, haciendo mayor hincapié en satisfacción completa del usuario / cliente. (Heydari & Mohamadi, 2015)

Otra es la teoría de la calidad total; donde Prasad y Kumar (2021) sustentada la premisa que la gestión propugna que sean cumplidas los anhelos y aspiraciones de quienes usan un servicio, de forma tal que satisfagan sus necesidades sobre la base de la oferta de los servicios y bienes que las entidades ponen a su disposición. Esto es valorado desde las apreciaciones que coadyuven a mejorar los servicios o productos, incluso en la condición que muchos de estos en la administración pública tienen la condición monopólica o exclusiva, pues la responsabilidad hacia el usuario va más allá del producto ofertado en sí, en donde la calidad es medida por los cambios que son generados para el bienestar de la colectividad. Finalmente, presentamos la teoría del Modelo Kano que Bourke y Roper (2017) manifiestan que la calidad del servicio está ligada a la satisfacción lograda en el usuario, la que se estructura por un ordenamiento de prioridades de las fortalezas que tenga un servicio para un propósito definido, y la satisfacción son mensuradas como satisfacción elemental, deseada, de rechazo o indiferente

Las dimensiones constituyentes de la calidad del servicio para Mello & Vargas (2022) los clasifica en elementos tangibles e intangibles. El primer caso son aquellos indicadores verificables objetivamente, es decir, tienen una connotación física de su ocurrencia o mensurable mediante alguna medida escalar. Para Sciarelli, et al. (2020) sus indicadores específicos para medir son: el cumplimiento de las normas ambientales y protocolos de bioseguridad, la valoración de la asignación de personal para brindar atención directa al público, la capacidad logística de los bienes muebles que la entidad pone a disposición de los usuarios, el cumplimiento las normas de diseño arquitectónico de la infraestructura, la dotación de equipos y softwares de tecnologías de información, el tiempo para la resolución de casos y la existencia de quejas y reclamos que se presentan para los casos en trámites. Así también Arezana (2019) adiciona el uso correcto de los recursos como elemento de transparencia de lo ofertado frente a los usuarios.

Para los elementos intangibles, Mello & Vargas (2022) indica que son aquellos que se valoran desde percepciones o condiciones subjetivas del usuario luego de haber recibido el servicio. La mensuración se efectúa sobre escalas de valoración definidos por métodos específicos como el Servqual o contruidos de forma específica para un servicio determinado, los que por lo general responden a una escala ordinal. Para Sciarelli, et al. (2020) los indicadores que conforman los elementos intangibles son: la empatía durante la atención, la capacidad para escuchar al usuario, la fiabilidad de información proporcionada, la resolución de problemas, el compromiso y satisfacción del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

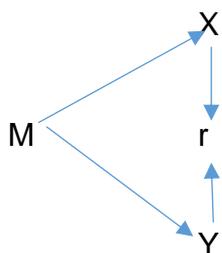
3.1.1. Tipo de investigación

Por su tipo fue básica, que de acuerdo a lo especificado por Concytec (2016) este fue ejecutado teniendo como objetivo de que se ratifiquen, rechacen o contrasten conocimientos ya existentes de doctrinas y/o teorías sobre la base de una realidad objetiva específica, sin tener que plantear consideraciones de orden práctico.

3.1.2. Diseño de investigación

El enfoque correspondió al cuantitativo, por su nivel será correlacional, descriptivo y su diseño no experimental transversal. Villavicencio (2016) detalla, es cuantitativo, porque los resultados del estudio tienen una relevancia numérica de las cualidades de las variables. Fue correlacional, porque la hipótesis se contrastó utilizando un estadístico de correlación. Descriptivo, pues los indicadores de las variables fueron analizados para darnos la idea general de la totalidad de ellas. Transversal, porque los datos han sido obtenidos en una única ocasión, siendo este el que se definió en el plan de investigación; y no experimental, debido a que no fueron desarrollados ninguna acción modificatoria sobre las variables.

El esquema que representará el diseño del estudio es:



Donde:

- M: Muestra
- X: Variable 1: Gestión institucional
- Y: Variable 2: calidad del servicio
- r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión institucional

Variable 2: Calidad del servicio

En el anexo se presenta la operacionalización

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Una población se conformó por la totalidad de sus integrantes y/o individuos sobre la base de por lo menos algún atributo en común que les permite ser agrupados para desarrollar un estudio de cualquier consideración (Casteel & Bridier, 2021). Para el presente estudio por los 128 trabajadores de la UGEL San Martín.

Criterios de inclusión: Han sido incluidos sólo trabajadores que mantenían alguna vinculación de trabajo vigente con la UGEL San Martín al momento de efectuar la toma de datos.

Criterios de exclusión: Han sido excluidos los trabajadores que al momento de la toma de datos con los instrumentos se hallaban gozando del periodo vacacional o tenían permisos por naturaleza de salud.

3.3.2. Muestra

Tomando en consideración que se tiene una población de tamaño conocido, esta fue estimada bajo el criterio censal, siendo la muestra igual a los 128 trabajadores de la UGEL San Martín

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se tuvo a la encuesta, según lo manifestado por Haradhan (2020) es un listado de preguntas que se efectúa a los individuos de una muestra poblacional y así recolectar datos desde la opinión que estos manifiestan sobre asuntos predeterminados.

El instrumento para recolectar la información fue el cuestionario, según lo manifestado es un formato estandarizado sobre la base de la operacionalización de las variables que serán objeto del estudio. Siendo las

preguntas planteadas de forma que las respuestas sólo puedan expresarse sobre una escala que se define con antelación.

En el estudio planteado para la variable gestión institucional, se estructuró tomando como sustento lo detallado por López (2017), y consta de 13 preguntas, 08 de las cuales corresponden a la dimensión Administrativa y 05 preguntas para la dimensión Pedagógica. Lo correspondiente a la variable Calidad de los servicios se estructuró tomando como sustento lo detallado por Mello & Vargas (2022). Consta de 13 preguntas, 07 de las cuales fueron para la dimensión Elementos Tangibles y 06 para la dimensión Elementos Intangibles.

La escala de medición fue: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5).

Validez

La validez de los instrumentos fue evaluada empleando el juicio de 5 expertos, que correspondió a opiniones informadas de profesionales con trayectoria y calificación sobre los temas en estudio. Los valores expresados por los expertos fueron sometidos a la prueba de variabilidad de Aiken, que estimó la coherencia de la consistencia de las valoraciones de los expertos para cada ítem del cuestionario y sobre ello el total del instrumento. El valor de la prueba fue de Aiken fue de 0.88 para la variable Gestión institucional y de 0.91 para la variable Calidad de servicio

Confiabilidad

Esta fue desarrollada empleando el Alfa de Cronbach, que Guerin (2019). Indica que valora la consistencia interna de los datos de una variable, sobre la base de estimar la posibilidad de analizar cuánto puede mejorar la fiabilidad si se excluye un ítem determinado, esperando tener un valor entre 0 y 1, pero solo y solo sí, es confiable si este asume valores superiores a 0.7. Esta prueba se aplicó sobre la base de los resultados de una prueba piloto.

Los resultados son de 0.941 para la variable gestión institucional y de 0.928 para la variable calidad de servicios. Los cálculos se muestran en el anexo

3.5. Procedimientos

Con el objeto que sean respetados los lineamientos internos de la entidad donde fue ejecutado el estudio, en un primer momento fueron solicitados los permisos para que se autorice ingresar a la entidad; se ubicó a los trabajadores quienes dieron las respuestas a los cuestionarios, así como para poder emplear la nomenclatura institucional en el estudio. Cada uno de los instrumentos fueron aplicados luego que cada persona integrante de la muestra haya tomado conocimiento del contenido y razones del estudio, para lo cual se respetaron los horarios fijados y los protocolos de bioseguridad vigentes. Los cuestionarios fueron de aplicación directa entre encuestado y encuestador, garantizando que terceras personas no influyan en su decisión de adoptar las escalas de respuestas que contiene. La data posteriormente fue tabulada, interpretada, discutida y sistematizada, siendo el sustento para el informe de la tesis, que se sometió a consideración de la Escuela de Posgrado y los jurados correspondientes para su correspondiente sustentación.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos para todos los casos correspondieron a los criterios que establece la estadística aplicada en estudios científicos y académicos. Se tabuló la data de campo en un cuadro de doble entrada, configurados para cada respuesta, empleando el soporte informático será el software SPSS 25.

Para las hipótesis que tuvieron aspectos descriptivos. Los métodos para su análisis y posterior contrastación fueron en primer lugar transformar los valores a tres escalas (alto, medio, bajo) empleando la técnica del baremo, y los resultados de esta transformación se expresaron en cuanto al número de frecuencias o casos y el valor porcentual de los mismos que se pusieron en evidencia empleando tablas y figuras. Se asumió como criterio de valoración para aceptar o rechazar la hipótesis la escala que obtenga la mayor puntuación.

Para las hipótesis que tuvieron aspectos correlacionales, los métodos para su análisis y posterior contrastación fueron en primer lugar la verificación si

las puntuaciones obtenidas con el cuestionario tienen o no tendencia o curva normal. Se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, pues la muestra supera los 50 individuos. Teniendo ya esta condición, se aplicó un estadístico para correlación bivariada, que será definido por el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para la implementación del proyecto fueron aplicados en primer orden el principio de beneficencia, que tuvo el imperativo de no causar daño a las personas partícipes de la investigación, minimizando todos los posibles daños, para lo cual se prevé implementar acciones de garantizar la reserva de la identidad de las personas que participan, salvaguardando de esa manera cualquier acción administrativa que les puedan ser imputadas. El principio de no maleficencia, pues los resultados son fuente de contribución a la entidad para una mejor gestión institucional. Otro fue el principio de autonomía, que consistió en que para participar en el estudio se procedió a obtener un consentimiento voluntario, informado, competente de los trabajadores de la muestra, para lo cual fue proporcionado información comprensible y suficiente del estudio planteado. Finalmente, el principio de justicia, que fue aplicado bajo la premisa de no discriminar a ningún participante por razones de su posición política, de género u otra condición, habiendo tenido un respeto sin restricciones a los derechos fundamentales que asiste a toda persona.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, año 2022

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Gestión Administrativa	Bajo	8 - 18	3	2.3%
	Medio	19 -29	52	40.6%
	Alto	30 - 40	73	57.0%
	Total		128	100.0%
Gestión Pedagógica	Bajo	7 - 16	2	1.6%
	Medio	17 -25	60	46.9%
	Alto	26 - 35	66	51.6%
	Total		118	100.0%
Gestión Institucional	Bajo	15-34	2	1.6%
	Medio	35-54	58	45.3%
	Alto	55-75	68	53.1%
	Total		128	100.0%

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Según la tabla 1, los valores que están representados en la tabla precedente explicita nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, año 2022, teniendo un valor de 53.1% en el nivel alto, en regular con 45.3% y bajo con 1.6%.

En el caso de las dimensiones, los valores son para Gestión administrativa en nivel alto con 57.0%, medio con 40.6% y bajo con 2.3%. La dimensión Gestión pedagógica en nivel alto con 51.6%, en el nivel medio con 46.9% y bajo con 1.6%.

Tabla 2*Nivel de implementación de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Elementos tangibles	Bajo	9 - 20	5	3.9%
	Medio	21 - 32	41	32.0%
	Alto	33-45	82	64.1%
	Total		128	100.0%
Elementos intangibles	Bajo	6 - 13	6	4.7%
	Medio	14 - 21	36	28.1%
	Alto	22 - 30	86	67.2%
	Total		128	100.0%
Calidad de servicio	Bajo	15-34	5	3.9%
	Medio	35-54	38	29.7%
	Alto	55-75	85	66.4%
	Total		128	100.0%

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Según la tabla 2, los valores que están representados en la tabla precedente explicita Nivel de implementación de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022, teniendo un valor de 66.4% en el nivel alto, regular con 29.7% y bajo con 3.9%.

En el caso de las dimensiones, los valores son para elementos tangibles en nivel alto con 64.1%, medio con 32.0% y bajo con 3.9%. La dimensión elementos intangibles en nivel alto con 67.2, en el nivel medio con 28.1% y bajo con 4.7%.

Tabla 3*Estadístico de normalidad de las variables*

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión institucional	,438	128	,000
Calidad de servicio	,390	128	,000

a. Corrección significativa de Lilliefors

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Según la tabla 3, se ha aplicado el estadístico de Kolmogorov -Smirnov para calcular si los datos recolectados se ajustan a una curva de normalidad. Determinación asumida por el condicionante que esta prueba se aplica cuando se tiene muestras que tienen 50 o más individuos como ha sido nuestro caso. La significancia obtuvo un valor de 0.000 en ambos casos, que es un p menor a 0.001; infiriendo con ello que la data recolectada no se ajusta a una curva de normalidad, definiendo así, que la prueba aplica sea el Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación de las dimensiones de la gestión institucional con la calidad de servicio en la UGEL San Martín, 2022

		Calidad de servicio
Gestión administrativa	<i>p</i>	,512**
	Sig.	,000
	N	128**
Gestión pedagógica	<i>p</i>	,612
	Sig.	,000
	N	128**
Calidad de servicio	<i>p</i>	1**
	Sig.	,000
	N	128

** . La correlación con significancia el nivel bilateral 0,01

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Según la tabla 4, los valores de la relación de las dimensiones de la gestión institucional con la calidad de servicio en la UGEL San Martín, 2022, son explicitados en la tabla, en consecuencia, los valores para la significancia alcanzan para todos los casos un valor de 0.000 y si esto lo comparamos con de $0.000 < 0.005$ se define que existe correlación y para el $p=0.512$ y 0.612 obtenidos para las dimensiones gestión administrativa y gestión pedagógica respectivamente. Demuestra que la correlación es considerada como positiva moderada baja en el primer caso y de positiva moderada en el segundo caso.

Tabla 5

Relación de la gestión institucional con la calidad de servicio en la UGEL San Martín, 2022

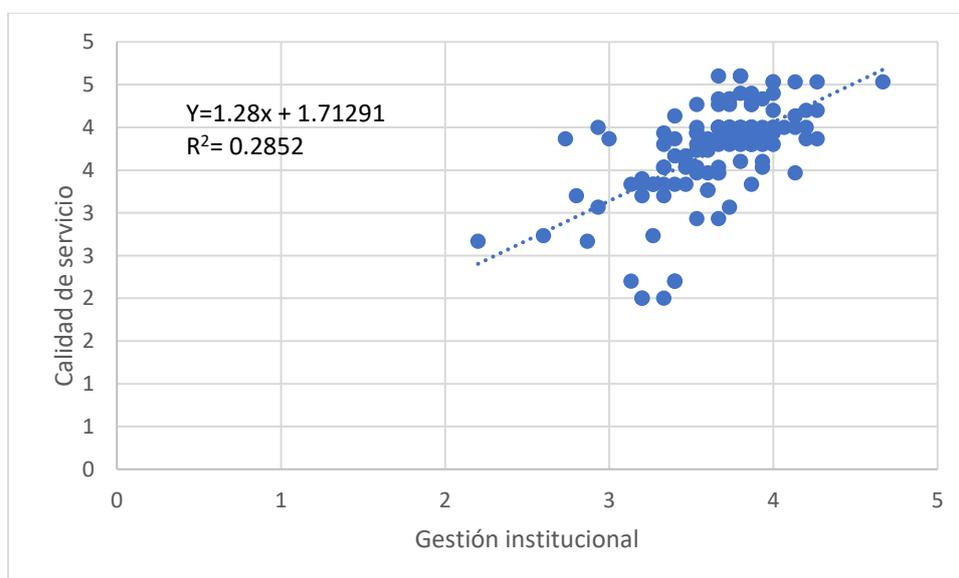
		Gestión institucional	Calidad de servicio
Gestión institucional	<i>p</i>	1	,534**
	Sig.		,000
	N		128
Calidad de servicio	<i>p</i>	,534**	
	Sig.	,000	
	N	128	

** . La correlación con significancia el nivel bilateral 0,01

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Figura 1

Dispersión de las variables



Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Según la tabla 5, los valores de Relación de la gestión institucional con la calidad de servicio en la UGEL San Martín, 2022 son explicitados en la tabla 7, donde los valores, son para la significancia de $0.00' < 0.005$ se define que existe correlación, y para el $p=0.534$, demuestra que la correlación positiva moderada baja

Así también el gráfico 1, en lo referido al R^2 representa al coeficiente de determinación asume un valor de 0.2852, lo que implica que sólo un 28.52% de los factores que participan en la gestión institucional se vinculan de forma directa con la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

Empezamos con el análisis de los resultados, así el nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, año 2022, logró una valoración alta de 53.1%, y los valores de logro de sus dimensiones con 57.0 y 51.6%, tanto para gestión administrativa y pedagógica respectivamente. Ello implica en términos generales que, para cerca de la mitad de los trabajadores, la gestión institucional necesita procesos de mejora que implica hacer reajustes en sus intervenciones. Estos valores son superiores a lo indicado por García (2021), quien concluye que, los componentes del modelo educativo logran valores para la dimensión de gestión administrativa en un nivel regular de 31% y bueno en 69%, no teniendo valoraciones de malo; y para la dimensión de gestión pedagógica el nivel regular alcanza un 41.4% y de 58.6% para el nivel deficiente, no teniendo valores en la escala eficiente.

Si se tiene que la dimensión de la gestión institucional logra valores en nivel alto de 57.0%, conlleva a afirmar que los sistemas de la administración como el planeamiento, los recursos humanos, la logística, tesorería, contabilidad, patrimonio, el gobierno electrónico y los servicios auxiliares no están logrando sinergias para una adecuada gestión de la entidad. Esto porque los sistemas administrativos, si bien configuran resultados diferentes, al estar cada uno de ellos está vinculado uno con el otro. Dentro de los criterios de la gestión por procesos, podemos afirmar que no se está gestionando adecuadamente los elementos procedimentales ya establecidos en normas y documentos de gestión con eficiencia. Acciones que desmerecen los procesos vinculados a la gestión por resultados, situación complementada con lo afirmado por Castro (2019) que indica, tener una gestión institucional no alineada a los resultados y genera que el proyecto educativo fracase. Este problema hace que 55% de los elementos que componen el plan nacional educativo no sea ejecutado al 100% por factores administrativos de su operativización.

Así mismo la dimensión gestión pedagógica que alcanza un nivel de logro de 51.6%, indica que las acciones como el acompañamiento pedagógico, la gestión de las condiciones de educabilidad, las relaciones con las redes educativas, el desarrollo de estrategias de gestión local, la capacitación y formación docente,

así como el monitoreo y evaluación del servicio educativo no vienen siendo llevados de acuerdo a los indicadores de eficiencia. Situación que conlleva a que los logros institucionales no sean visibilizados por la población usuaria como una acción contributiva de alta valoración, en cambio, si complementamos con los resultados de la gestión administrativa, al estar ambos ligados es de esperarse que se tengan estos resultados. Resultados similares a lo indicado por Toral y Zeta (2020), queda demostrado la existencia de serias limitaciones en relación desempeño organizacional administrativo institucional, y a su vez los criterios de la gestión por resultados si bien están definidos en los manuales de gestión, estos no son implementados en cuanto a valorar los impactos, en especial la calidad de los servicios ofertados hacia sus usuarios.

En cuanto a la gestión institucional como un todo de las intervenciones que ejecuta la UGEL San Martín, si poco menos de la mitad de los trabajadores lo considera como baja o medio. Indica que sus componentes necesitan procesos de mejora, donde a partir de procesos de retroalimentación se identifiquen las falencias concretas en cada proceso. Sobre ello debe orientarlos a indicadores de logro no sólo eficacia productiva, sino también de impacto. Afirmación que es complementada con lo señalado por Ferreira, et al. (2018), manifiesta que la gestión no solo involucra la implementación de acciones, sino que a su vez se debe evaluar e interiorizar los diferentes circunstancias que ocurren en las fases productivas o la prestación de un servicio de la entidad. De manera que sea seleccionada aquellas opciones más efectivas, empleando luego de los resultados los criterios de buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Ahora pasamos a analizar el nivel de implementación de la calidad del servicio en UGEL San Martín, año 2022, que alcanza un valor alto de 66.4%. Ello implica que para poco menos de 4 de 10 trabajadores no se logra cumplir con los criterios de calidad al momento de prestar los servicios, siendo estos valores muy parecidos a lo afirmado por Toral y Zeta (2020), que dice, en lo referido a la calidad de los servicios se califica como favorable para un 67%, tanto para la calidad técnica y funcional, como para los elementos intangibles del servicio.

Estos valores de implementación de la calidad de servicios, implica que los

elementos tangibles del servicio como los protocolos de bioseguridad, la ambientación e higiene, la dotación de equipos y softwares, el cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones, el empleo con corrección de los fondos públicos, la empatía, la capacidad para escuchar al usuario, la prontitud en la solución de problemas y el compromiso con el usuario no vienen siendo tomados en cuenta con la calidad esperada. Por tanto, se traduce en resultados que afectan los servicios en cuanto a la calidad ofertada, siendo los valores observados coherentes con lo señalado por Hernández (2022) que dice, el nivel de desempeño como factor de la calidad de los servicios brindados alcanza un desacuerdo de 48.87%, la continuidad y oportunidad de los servicios con 51.31% en desacuerdo.

Si bien la gestión pública en la entidad evaluada tiene indicadores para conocer su cumplimiento, estos no tienen una rigurosidad para conocer su estatus de su implementación; hace que sean los factores actitudinales los que predisponen el accionar de los servicios ofertados, y no necesariamente al cumplimiento de las acciones planteadas en los planes y programas de la entidad. Esto se complementa con lo definido por el enfoque es de los movimientos de calidad, que Heydari & Mohamadi (2015) dice que la calidad parte por estandarizar procesos de medición, los cuales se sujetan a normas internacionales de medición como las normas ISO u normas nacionales propias; haciendo mayor hincapié en satisfacción completa del usuario / cliente.

Para los valores de la relación entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio se obtuvo un valor del Rho de Spearman de 0.512, considerado como positiva moderada baja. Ratifica las condiciones expuestas para la relación entre las variables de forma integral y los valores de logro obtenidos para las variables. Tal como lo indicado filas arriba, los sistemas administrativos en cuanto a su operatividad no están contribuyendo de forma efectiva a la calidad de los servicios, siendo ligeramente estos valores menores a lo señalado por Toral y Zeta, que concluyen que la vinculación de la gestión administrativa con la calidad del servicio es significativa, siendo $r > 0.8$, con $\text{sig} = 0.00$. Meza, et. al (2021) que también afirman, la relación de la gestión administrativa con la gestión pedagógica es relevante para un adecuado desempeño docente y con ello una

mejora de la calidad educativa ofertada a los estudiantes.

Para el caso de la relación de la gestión pedagógica con la calidad del servicio que obtiene un valor correlacional de Rho de Spearman de 0.612, siendo este positivo moderado, estima que los elementos pedagógicos de los servicios prestados no están contribuyendo de forma efectiva a la calidad de estos, tanto para los componentes tangibles e intangibles. Afirmación que es complementada con lo indicado por Guzmán, et. al (2022), la gestión de la calidad administrativa educativa implica el planeamiento, los aspectos regulatorios normativos, la organización, la evaluación del trabajo efectuado por las escuelas, y que sean asegurados los fondos financieros y de materiales para su correcto funcionamiento.

Así también, desde los aspectos teóricos, una baja correlación de la gestión de una entidad pública con los servicios prestados, estando a su vez el nivel de logro que apenas supera el 50%. Es presumible que los usuarios no valoren efectivamente los servicios, por tanto, el sistema de planeamiento de la entidad debe orientarse también a definir indicadores de satisfacción de los usuarios, basados en la calidad prestacional técnica y los elementos afectivos durante las atenciones. Esta condición se complementa con la teoría del Modelo Kano que Bourke y Roper (2017) manifiestan que la calidad del servicio está ligada a la satisfacción lograda en el usuario. Se estructura por un ordenamiento de prioridades de las fortalezas que tenga un servicio para un propósito definido, donde la satisfacción son mensuradas como satisfacción elemental, deseada, de rechazo o indiferente.

Por último, analizamos los resultados de la determinación de la relación significativa de la gestión institucional con la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022, donde alcanza un nivel correlacional del Rho de Spearman de 0.534. Condición que expresa que las variables si bien están vinculadas o correlacionadas entre sí, esta no tiene una suficiencia muy alta. Por el contrario, se valora como positiva moderada baja. Siendo estos resultados diferentes a lo explicado por Riffo (2019) manifiesta que, existe una alta relación de interdependencia entre la gestión administrativa con la calidad en los centros

educativos, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.873. Si analizamos el coeficiente de determinación que logra un 28.52%, se infiere que los elementos de la calidad del servicio solo tienen una vinculación con los factores intervinientes de la gestión institucional del 28.52%, valor que consideramos como muy bajo.

Tener valores de vinculación entre la gestión institucional de la UGEL San Martín con los elementos del logro de calidad de los servicios, en nivel bajo. Se afirma que se debe a dos condiciones, la primera que la percepción de los servicios obtiene un valor de logro de 66.4% y la gestión institucional de 53.1%, es decir, 13.3% puntos porcentuales de diferencia. La segunda, porque los sistemas educativos si bien pueden tener un alto énfasis desde la administración de UGEL, es en la escuela donde se forman la percepción de la calidad. Por tanto, se infiere que siendo los usuarios principalmente profesores, no les permite tener una mayor percepción de la vinculación de ambas variables. Becerra (2022) dice que se ha demostrado una fuerte relación entre los criterios de la gestión directiva institucional educativa con los elementos de la calidad y los elementos de la transmisión de conocimientos a lo interno. La efectividad de la estructura organizativa y el rendimiento de la organización, son los elementos clave para tener mayores criterios de relacionamiento.

Por otro lado, lo anteriormente descrito, también hace presumir que la vinculación entre la gestión de la entidad y quienes hacen uso de los servicios que ofertan, tienen otras perspectivas para analizar la calidad de servicios, pues es una realidad que los logros del aprendizaje y las condiciones laborales que reciben los profesores no son los óptimos. Por tanto, a la luz de los resultados de la correlación, podemos afirmar que los planes estratégicos y las políticas de intervención hacia sus usuarios no están fuertemente orientados a tener elementos de calidad en general de sus servicios en general y de la educación en particular. Afirmación complementada con lo indicado por Guzmán, et. al (2022) quienes dicen que en la mejora de los servicios educativos debe involucrar las acciones de políticas institucionales actualizadas y consensuadas con los actores educativos; incluyendo las concepciones de la estructura escolar que garanticen la calidad prestacional de las escuelas y la dotación de

herramientas de soporte pedagógico para que los aspectos educativos estén disponibles para docentes y alumnos.

Así también, considerando que los elementos de la gestión pública parten por definir las normas, luego los instrumentos de gestión y las metas programáticas para el cierre de brechas, tendiendo este nivel moderado bajo de relación de la gestión institucional con la calidad del servicio en la UGEL San Martín; se afirma que no se debe necesariamente a la falta de planificación o de elementos normativos, sino a los aspectos conductuales de quienes dirigen y participan como trabajadores de esta entidad. Afirmación que se complementa con el enfoque conductual de Sunstein (2020) que considera a las conductas de los gestores y trabajadores derivadas de las necesidades que estos tienen, asimilan o desean que sean incorporados a la gestión; pues el clima laboral y los enfoques de relacionamiento al interno institucional son las principales motivaciones para un mejor desempeño de las organizaciones; condición que en muchos casos supera a los reclamos de económicos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa moderada baja de la gestión institucional con la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022, dado que el Rho de Spearman asume un valor de 0.534 y el coeficiente de determinación igual a 0.2852%. En consecuencia, indica que el 28.52% de los resultados de la calidad educativa dependen de la gestión institucional.'
- 6.2. El nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, año 2022, es alto con 53.1%, mientras que para la dimensión administrativa con 57.0% y para la dimensión pedagógica con 51.6%
- 6.3. El nivel de implementación de la calidad del servicio en UGEL San Martín, año 2022, es alto con 66.4%, mientras que para la dimensión elementos tangibles con 64.1%; y la dimensión elementos intangibles con 67.2%.
- 6.4. Existe relación significativa moderada baja de la dimensión administrativa y significativa moderada de la educativa de la gestión institucional con la calidad del servicio, donde el Rho de Spearman asume valores de 0.512 y 0.612 respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A los directivos de la UGEL San Martín, para implementar un plan de gestión por procesos de cada uno de los sistemas administrativos, donde se identifiquen los factores claves para el cumplimiento de metas y de calidad del servicio.
- 7.2. Al gerente de administración de la UGEL San Martín, a elaborar un proyecto de mejora de los procesos administrativos y pedagógicos, alineados a los criterios de la modernización del Estado con participación de todos los trabajadores
- 7.3. A los directivos de la UGEL San Martín, año 2022 como parte de la gestión del rendimiento, deben definir elementos de la calidad de servicio. Estos deben ser medidos. luego formar parte de los procesos de retroalimentación para la identificación de buenas prácticas de gestión
- 7.4. Al responsable de la oficina de personal, a definir un plan de capacitación en temas intangibles de la calidad de los servicios, de forma que los trabajadores tengan elementos comparativos para definir procesos de mejora de la gestión.

REFERENCIAS

- Abanto, M., Pérez, M. y Neciosup, J. (2019). School management in public educational institutions of regular basic education in the district of San Pablo - San Pablo. *Sciéndo*, 22(3), 187-190. doi: <https://doi.org/10.17268/sci-endo.2019.024>
- Arenaza V.D., Álvarez E.A., Estela T.C., Calderón C.E.J. (2019) Influence of administrative management in business formalization. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8 (12) <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85076792943&partnerID=40&md5=924a0d833a747c85546234ba1d2be89a>
- Araya, S. Salgado C., Grandón, E. Ramírez, P.& Alfaro, J. (2019) Explorando la relación entre gestión del conocimiento y rendimiento organizativo en organizaciones educativas. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 8 (1) pp. 1-5. <https://www.researchgate.net/publication/349255789>
- Balikçi, A., Akbasli, S., Sahin, M., & Kiliç, M. (2017). The Change Process at Schools Based on the Variables of School Administrators and Environment. Universal. *Journal of Educational Research*, 5(12), 2178-2185. <https://doi.org/10.13189/ujer.2017.051207>
- Becerra, M.E. (2022) Afectaciones en la gestión administrativa de las instituciones de educación superior por la covid-19. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12 (24) <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Bourke, J. y Roper, S. (2017). Innovation, quality management and learning: Short-term and longer-term effects. *Research Policy*, 46(1), 1505-1518. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.07.005>
- Carrasco, D (2018). *Gestión Educativa y Calidad de la Educación*. 2da. Edición. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Carvalho, V. & Rabelo, E (2017). Escala de Expectativas de futuro organizacional: desenvolvimiento y evidencias de validade. *REAd.Rev electronica Administración* vol.23, n.2, pp.58-82. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112017000200058&lng=en&nrm=iso&tlng=Pt

- Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339-362. doi:<https://doi.org/10.28945/4766>
- Castro, S., Flores, F., Cornejo, C., Castro, M. (2019) Competencias de Liderazgo que movilizan docentes en puestos directivos escolares de establecimientos educativos particulares subvencionados de la V Región de Chile. *Revista Educación*. 43(2). <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v43i2.31834>
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cruz, C. A. & Santos O. C. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, (4), 63-89. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Cucatto M. (2021). Satisfacción, expresión conectiva plurifuncional, fundamentación y disuasión. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 88, 107-122. <https://doi.org/10.5209/clac.71982>
- Dahar, A., Ana, A., Purnawarman, P., Saripudin, S., Muktiarni, M., Dwiyantri, V. and Salina, S. (2020). Students' Perceptions of the Twists and Turns of E-learning in the Midst of the Covid 19 Outbreak. *Revista Românească Pentru Educație Multidimensională*, 12, 15-26
- Engdaw, B. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43, 7. <http://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Ferreira, M.; Santos, G. & Silva, R. (2015) Integration of Standardized Management Systems: A Dilema? *Systems*, n. 3, 2015, p. 45-59. <http://www.mdpi.com/journal/systems>
- García, H (2021) Análisis del modelo de gestión escolar en instituciones educativas públicas multigrado de San Ignacio, Perú *Revista Educación*, 45 (2) <https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.40537>

- Guerin, B. (2019). The Use of Participatory and Non-Experimental Research Methods in Behavior Analysis. *Perspectives*, 9(9), 248-264. doi:<http://dx.doi.org/10.18761/PAC.2018.n2.09>
- Guzmán, Y., Doimeadios, R. ., & Cuenca, R. . (2022). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar. *Revista la Luz*, 22(1), 66-76. <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/1232>
- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Munich Personal RePEc Archive*, 9(4), 52-79. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf
- Hernández, H. (2022). Liderazgo transformacional y desempeño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local - Perú. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 3(2), 7–16. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.02.001>
- Heydari, Z., & Mohamadi, R. (2015). Evaluating the Quality of Educational Services in University of Science and Culture based on SERVQUAL Model from Students' Viewpoints. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 5(11), 119-142. Recuperado de http://jresearch.sanjesh.org/article_19306.html?lang=en
- Inciarte, A; Marcano, N y Reyes, M (2016) Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia* 11 (34): http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005
- Korn, J. (2019). Crisis in systems thinking, *Kybernetes*, 49(7), 1915-1934. <https://doi.org/10.1108/K-01-2019-0026>
- Lapuente, V. & Van de Walle, S (2020) The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33 (3) p. 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- López, M (2017) La gestión pedagógica. Apuntes para un estudio necesario. *Revista Dominio de las Ciencias* 3 (17). pp. 201-215. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i1.1697>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *REDIE*, 20(1), 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

- Mello, M.F. & Vargas, E.R (2022) Quality assurance systems: enemies or allies of innovation in higher education institutions?. *Quality Assurance in Education*, Vol. 30 No. 1, pp. 1-18. <https://doi.org/10.1108/QAE-09-2020-0116>
- Meneses, K., Yáñez, A, León, Y. & Aguirre, K. (2022) Escuelas efectivas: el caso de la educación básica de Ecuador. *Problemas del Desarrollo*, 52 (207) <https://doi.org/10.22201/iiiec.20078951e.2021.207.69726>
- Menezes, V.G, Pedrosa, G.V, Da Silva, M.M. & Figueiredo, R. (2020) Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information*, 13(4), 162-173. <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Meza, L.F., Torres, J.S. & Mamani, O. (2021) Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia COVID-19, Puno-Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(1).<https://doi.org/10.17162/au.v11i1.543apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe>
- Ministerio de Educación (2021) *Plan Nacional de Emergencia del Sistema Educativo Peruano Segundo semestre 2021- primer semestre 2022*. Lima. Perú.
https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/Educacion/files/presentaciones/ppt_digeibira.pdf
- Miranda, L. (2018). Management in Single-Teacher Schools and Dirección 1: A Challenge to Reach Educational. *Educare*, 22(3), 1-30. doi: <https://doi.org/10.15359/ree.22-3.10>
- Mori, D. F., & Palomino, G. del P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Nurung, J., Rakhmat, H., Hamsah, H. Burhanuddin, L & Azi, M.(2020) he effect of leadership on public service quality. *Earth and Environmental Science*, vol. 473. <http://doi.org/10.1088/1755-1315/473/1/012070>
- Pareek, U., & Sole, N. A. (2022). Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery. *Indian Journal of Public Administration*, 68(2), 160–173. <https://doi.org/10.1177/00195561211072575>

- Pacheco, R. J., Robles, C. A., & Ospino, A. J. (2018). Analysis of the administrative management in the educational institutions of the basic and middle levels in the rural areas of Santa Marta, Colombia. *Technological information*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pérez, O. (2018). Capitales sociales y trayectorias laborales. *Administración y Organizaciones*, 21(40), 229-244. doi: <http://orcid.org/0000-0003-3367-8259>
- Prasad, L.; Kumar, A. (2022) Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive?. *Policy & Governance Review*, 6, (1) p. 78-89, feb. 2022. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>.
- Riffo, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 153–172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rojas, J., & Inga, E. (2023). Gestión académica y administrativa para una educación inclusiva considerando necesidades educativas especiales. *Praxis*, 18(1), 87–110. <https://doi.org/10.21676/23897856.4535>
- Safa, M; Weeks, K., R. Stromberg., y Azam, A.A. (2017) Strategic Port Human Resource Talent Acquisition and Training: Challenges and Opportunities., Strategic port human resource talent acquisition and training: challenges and opportunities, Springer Nature Switzerland AG, Volume 594, pp 205-215, <https://doi.org/10.12691/jbms-7-3-3>
- Sciarelli, M.; Hani, M. y Tani, M. (2020) The relationship between quality management practices, organizational innovation, and technical innovation in higher education. *Quality Assurance in Education*. Vol. 28 No. 3, pp. 137-150. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2019-0102>
- Sunstein, C. R. (2020). Behavioral Science and Public Policy (Serie: Elements in Public Economics). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108973144>
- Toral, R. del C., & Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6). Recuperado a partir de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>

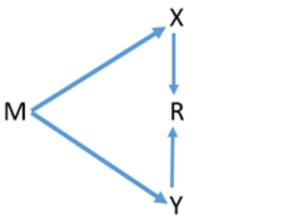
- UNESCO (2022) *Educación en América Latina y el Caribe en el segundo año de la COVID-19. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe-* OREALC/UNESCO Santiago.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381715>
- Vera, N. (2019) Rural School and Territory: a construction for peace. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 49(1), 293-314.
<https://bit.ly/3yu9tp1>
- Villacis, A. E., Prado, S. E., Cedeño, J. A., & Morales, L. L. (2018). Administración, una herramienta de la planificación. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*, 2(1), 737-751.
<https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.737-751>
- Villavicencio, E. (2016). La importancia de los estudios descriptivos. *Evidencias en Odontología Clínica*, 2(1), 6-7. <http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v2i1.77>
- Wang, Y. (2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. *Informatica economica*, 19(1), 34-45. doi:0.12948/issn14531305/19.1.2015.03
- William C.C.J., Nila G.C., Enrique P.L.V., Mirko M.N. (2022) Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 28 (3) p.1-5.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85135054041&doi=10.31876%2frcs.v28i3.38475&partnerID=40&md5=141f4f87df33f5a3a230e2d1ebcf02db>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2021). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82 (1) p.147-159.. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión institucional	Aplicación de prácticas y teorías de la administración general y de la administración educativa en específico, basado en los criterios y directrices que emanan de los entes rectores de la entidad y acoplada a cada entidad educativa en particular, para el logro de los procesos del aprendizaje de los niños. (Balikci, et. al, 2017).	Valoración de la gestión institucional de la UGEL San Martín, evaluado desde las dimensiones administrativa y pedagógica, mediante un cuestionario	Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del planeamiento - Gestión de recursos humanos - Gestión logística - Gestión de tesorería - Gestión de contabilidad - Gestión del patrimonio - Tecnologías de la Información - Servicios auxiliares 	Ordinal
			Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento pedagógico - Gestión de las condiciones de educabilidad - Relaciones con redes educativas - Desarrollo de estrategias de gestión local - Capacitación y formación docente - Monitoreo del servicio - Evaluación del servicio 	Ordinal
Calidad del servicio	Son las percepciones asumidas por el usuario al recibir el servicio, teniendo un carácter bidireccional de valoración, siendo por un lado la percepción del cumplimiento de los requisitos que se han definido para el servicio, y la percepción de satisfacer sus necesidades (Lapuente y Van de Walle; 2020)	Valoración de la gestión de la calidad del servicio desde los elementos tangibles e intangibles del servicio en la UGEL San Martín, medido mediante un cuestionario	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de protocolos de bioseguridad - Valoración de la asignación de personal - Capacidad logística de bienes muebles - Cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones - Ambientación e higiene - Dotación de equipos y software de TIC - Tiempo para resolución de casos - Uso correcto de recursos públicos - Existencia de quejas y reclamos 	Ordinal
			Elementos intangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Capacidad de escucha - Fiabilidad de la información - Resolución de problemas - Compromiso con el usuario - Satisfacción del usuario 	Ordinal

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la Gestión institucional y la calidad de servicios en la UGEL San Martín, año 2022</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de implementación de la gestión institucional?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de implementación de la calidad del servicio?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la Gestión institucional y la calidad de servicios en la UGEL San Martín, año 2022’.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar el nivel de implementación de la gestión institucional</p> <p>b) Identificar es el nivel de implementación de la calidad del servicio</p> <p>c) Establecer la relación de las dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa de la Gestión institucional con la calidad de servicios en la UGEL San Martín, año 2022’.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) El nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín, año 2022, es alto</p> <p>b) El nivel de implementación de la calidad del servicio en UGEL San Martín, año 2022, es alto</p> <p>c) Existe relación significativa de las dimensiones de la gestión institucional con la calidad del servicio.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>Nivel descriptivo correlacional</p>  <p>Donde: M: Muestra X: Gestión institucional Y: Calidad del servicio R: Relación</p>	<p>Población: 128 trabajadores Muestra: 128 trabajadores</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Gestión institucional</td> <td style="text-align: center;">Administrativa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Pedagógica</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Elementos intangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión institucional	Administrativa	Pedagógica	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Elementos intangibles
Variables	Dimensiones										
Gestión institucional	Administrativa										
	Pedagógica										
Calidad de servicio	Elementos tangibles										
	Elementos intangibles										

Instrumento de la variable: Gestión institucional

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

La presente encuesta tiene como intención su apreciación sobre la gestión institucional en la UGEL San Martín.

Leer atentamente cada pregunta y escoja una de las alternativas, que cree Usted es la más apropiada para su definición, seleccionando del 1 a 5, la que corresponda según su criterio y marque con un aspa la que Ud. cree conveniente, con honestidad y sinceridad de acuerdo con su concepto.

La respuesta que elija es reservada y anónima que garantiza la confiabilidad de la misma.

ESCALA DE MEDICIÓN	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

ÍTEM	DIMENSIÓN / INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA					
1	¿Cómo valora la gestión de planeamiento como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
2	¿Cómo valora la gestión de recursos humanos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
3	¿Cómo valora la gestión logística como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
4	¿Cómo valora la gestión de tesorería como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
5	¿Cómo valora la gestión de contabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					

ÍTEM	DIMENSIÓN / INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA					
6	¿Cómo valora la gestión del patrimonio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
7	¿Cómo valora las tecnologías de la Información como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
8	¿Cómo valora los servicios auxiliares como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
	DIMENSIÓN: PEDAGÓGICA					
9	¿Cómo valora el acompañamiento pedagógico como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
10	¿Cómo valora la gestión de las condiciones de educabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?					
11	¿Cómo valora las relaciones con redes educativas como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
12	¿Cómo valora el desarrollo de estrategias de gestión local como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
13	¿Cómo valora las acciones de capacitación y formación a los docentes en temas pedagógicos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
14	¿Cómo valora el monitoreo del servicio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					
15	¿Cómo valora el sistema de evaluación pedagógica del docente como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?					

Instrumento de la variable: Calidad del servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

La presente encuesta tiene como intención su apreciación sobre la calidad del servicio en la UGEL San Martín.

Leer atentamente cada pregunta y escoja una de las alternativas, que cree Usted es la más apropiada para su definición, seleccionando del 1 a 5, la que corresponda según su criterio y marque con un aspa la que Ud. cree conveniente, con honestidad y sinceridad de acuerdo con su concepto.

La respuesta que elija es reservada y anónima que garantiza la confiabilidad de la misma

ESCALA DE MEDICIÓN	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

ÍTEM	DIMENSIÓN / INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	¿Cómo valora el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
2	¿Cuál es su valoración de la asignación de personal, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
3	¿Cómo valora la capacidad logística de bienes muebles, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
4	¿Cómo valora el cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
5	¿Cómo valora la ambientación e higiene de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					

ÍTEM	DIMENSIÓN / INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
6	¿Cómo valora la dotación de equipos y software de TIC, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
7	¿Cómo el tiempo para la resolución de problemas como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
8	¿Cómo valora el uso correcto de los recursos públicos como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
9	¿Cómo valora la existencia de quejas y reclamos, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
	DIMENSIÓN: ELEMENTO INTANGIBLES					
10	¿Cómo valora la empatía, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
11	¿Cómo valora la capacidad de escucha, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
12	¿Cómo valora la fiabilidad de la información, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
13	¿Cómo valora la resolución de problemas, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
14	¿Cómo valora el compromiso con el usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					
15	¿Cómo valora la satisfacción del usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?					

Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: **Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022.**

Investigador (a): **Pinedo Martínez, Juan Ricardo**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022”, cuyo objetivo es Determinar la relación de la gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de Unidad de Gestión local San Martín (**UGEL SAN MARTÍN**).

Describir el impacto del problema de la investigación.

Este estudio se basará en la gestión educativa y de la calidad educativa, donde a partir de su validación conceptual en el escenario de la UGEL San Martín, se puedan contar con nuevos conocimientos y aportes sobre estas temáticas. Los cuáles serán un diagnóstico para la formulación de los planes de gestión a favor de los estudiantes y nos permitirá contar con un instrumento viable para desarrollar estudios desde un enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo, y ser fuente de consulta para venideras investigaciones

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022”**
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los ambientes de la UGEL SAN MARTÍN. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a):

Pinedo Martínez, Juan Ricardo email: jupimar2108@gmail.com y docente asesor

Dr. Ramírez García Gustavo email: rramirezga24@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Wildana Perchi Díaz

Fecha y hora: 22-06-2023 2:06 pm

Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

*Obligatorio a partir de 18 años

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Administrativa / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la gestión de planeamiento como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cómo valora la gestión de recursos humanos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la gestión logística como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la gestión de tesorería como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la gestión de contabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la gestión del patrimonio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo valora las tecnologías de la Información como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora los servicios auxiliares como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Pedagógica / ítems													
09	¿Cómo valora el acompañamiento pedagógico como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
10	¿Cómo valora la gestión de las condiciones de educabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora las relaciones con redes educativas como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora el desarrollo de estrategias de gestión local como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora las acciones de capacitación y formación a los docentes en temas pedagógicos como parte de la gestión institucional en la UGEL, San Martín, ¿2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el monitoreo del servicio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el sistema de evaluación pedagógica del docente como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Manuel Delgado Bardales DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N ^o	Variable: Calidad del servicio - Elementos tangibles / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cuál es su valoración de la asignación de personal, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la capacidad logística de bienes muebles, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora el cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la ambientación e higiene de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la dotación de equipos y software de TICs, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo el tiempo para la resolución de problemas como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el uso correcto de los recursos públicos como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la existencia de quejas y reclamos, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
N^o	Variable: Calidad del servicio - Elementos intangibles / ítems													
10	¿Cómo valora la empatía, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad de escucha, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la fiabilidad de la información, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el compromiso con el usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la satisfacción del usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Manuel Delgado Bardales DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

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

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

3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

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

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

GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Administrativa / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la gestión de recursos humanos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		Dotar de coherencia y claridad a los ítems con el indicador y dimensión; así como, con las opciones de respuesta del cuestionario.
02	¿Cómo valora la gestión logística como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
03	¿Cómo valora la gestión de tesorería como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
04	¿Cómo valora la gestión de contabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
05	¿Cómo valora la gestión del patrimonio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
06	¿Cómo valora las tecnologías de la Información como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
07	¿Cómo valora los servicios auxiliares como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
08	¿Cómo valora la gestión de recursos humanos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x				x			Se repite
N°	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Pedagógica / ítems													
09	¿Cómo valora el acompañamiento pedagógico como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
10	¿Cómo valora la gestión de las condiciones de educabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		
11	¿Cómo valora las relaciones con redes educativas como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x		

12	¿Cómo valora el desarrollo de estrategias de gestión local como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x	
13	¿Cómo valora el monitoreo del servicio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2023?			x			x					x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión. La matriz no precisa las respuestas; en tal sentido, se sugiere mejorar la redacción de los ítems y dotarle coherencia con las opciones de respuesta del cuestionario. Además, debe adicionar otras dimensiones, indicadores e ítems sobre las funciones de la gestión institucional de mayor relevancia. Tener en cuenta las observaciones adjuntas en los instrumentos y matriz operacional.

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

Apellidos y nombres del juez validador. BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY

DNI: 01100672

Especialidad del validador (a): Docente de Investigación / Profesor de Matemática / Posgrado en gestión, docencia educativa y Ciencias de la Educación

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

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

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

Nº	Variable: Calidad del servicio - Elementos tangibles / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x			x				Dotar de coherencia y claridad a los ítems con el indicador y dimensión; así como, con las opciones de respuesta del cuestionario.
02	¿Cuál es su valoración de la asignación de personal, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x				x			
03	¿Cómo valora la capacidad logística de bienes muebles, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x					x		
04	¿Cómo valora el cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x				x			
05	¿Cómo valora la dotación de equipos y software de TICs, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x						x	
06	¿Cómo valora el tiempo para resolución de casos, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x				x			
07	¿Cómo valora la existencia de quejas y reclamos, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x						x	
Nº	Variable: Calidad del servicio - Elementos intangibles / ítems													
08	¿Cómo valora la empatía, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x						x	
09	¿Cómo valora la capacidad de escucha, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x						x	
10	¿Cómo valora la fiabilidad de la información, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x						x	
11	¿Cómo valora la resolución de problemas, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x						x	
12	¿Cómo valora el compromiso con el usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x				x						x	

13	¿Cómo valora la satisfacción del usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2023?		x					x						x	
----	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión. La matriz no precisa las respuestas; en tal sentido, se sugiere mejorar la redacción de los ítems y dotarle coherencia con las opciones de respuesta del cuestionario. Además, debe adicionar otros indicadores e ítems sobre la calidad de servicio con énfasis en la gestión pedagógica y administrativa (más tangibles que subjetividades) o de mayor relevancia. Tener en cuenta las observaciones adjuntas en los instrumentos y matriz operacional. Ciertamente, adicionar más ítem para garantizar su validez de contenido.

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

Apellidos y nombres del juez validador. BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY

DNI: 01100672

Especialidad del validador (a): Docente de Investigación / Profesor de Matemática /Maestría en gestión y docente educativa / Doctorado en Ciencias de la Educación

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Administrativa / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la gestión de planeamiento como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cómo valora la gestión de recursos humanos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la gestión logística como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la gestión de tesorería como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la gestión de contabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la gestión del patrimonio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo valora las tecnologías de la Información como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora los servicios auxiliares como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Pedagógica / ítems													
09	¿Cómo valora el acompañamiento pedagógico como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
10	¿Cómo valora la gestión de las condiciones de educabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora las relaciones con redes educativas como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora el desarrollo de estrategias de gestión local como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora las acciones de capacitación y formación a los docentes en temas pedagógicos como parte de la gestión institucional en la UGEL, San Martín, ¿2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el monitoreo del servicio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el sistema de evaluación pedagógica del docente como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **PINEDO FLORES, Juan R.**

DNI: 01095495

Especialidad del validador (a): **Magister en Gestión Pública**

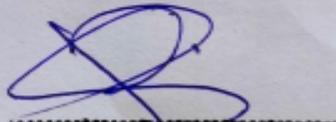
Tarapoto, 25 de mayo de 2023

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



.....
Mg. Lic. Adm. Juan R. Pinedo Flores
CLAD - 18129

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	Variable: Calidad del servicio - Elementos tangibles / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ¹				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cuál es su valoración de la asignación de personal, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la capacidad logística de bienes muebles, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora el cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la ambientación e higiene de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la dotación de equipos y software de TICs, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo el tiempo para la resolución de problemas como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el uso correcto de los recursos públicos como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la existencia de quejas y reclamos, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
N°	Variable: Calidad del servicio - Elementos intangibles / ítems													
10	¿Cómo valora la empatía, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad de escucha, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la fiabilidad de la información, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el compromiso con el usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la satisfacción del usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **PINEDO FLORES, Juan R.**

DNI: 01095495

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Lic. Adm. Juan R. Pinedo Flores
CLAD - 16129

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Administrativa / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la gestión de planeamiento como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cómo valora la gestión de recursos humanos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la gestión logística como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la gestión de tesorería como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la gestión de contabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la gestión del patrimonio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo valora las tecnologías de la Información como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora los servicios auxiliares como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Pedagógica / ítems													
09	¿Cómo valora el acompañamiento pedagógico como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
10	¿Cómo valora la gestión de las condiciones de educabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora las relaciones con redes educativas como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora el desarrollo de estrategias de gestión local como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora las acciones de capacitación y formación a los docentes en temas pedagógicos como parte de la gestión institucional en la UGEL, San Martín, ¿2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el monitoreo del servicio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el sistema de evaluación pedagógica del docente como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **VILY CHUMBE, Victor Hugo**

DNI: 70449198

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

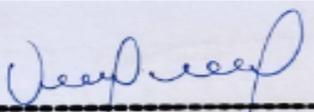
Tarapoto, 25 de mayo de 2023

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Lic. Mg. Victor Hugo Vily Chumbe
CPPe 0531629

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	Variable: Calidad del servicio - Elementos tangibles / items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cuál es su valoración de la asignación de personal, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la capacidad logística de bienes muebles, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora el cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la ambientación e higiene de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la dotación de equipos y software de TICs, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo el tiempo para la resolución de problemas como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el uso correcto de los recursos públicos como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la existencia de quejas y reclamos, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
N°	Variable: Calidad del servicio - Elementos intangibles / items													
10	¿Cómo valora la empatía, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad de escucha, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la fiabilidad de la información, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el compromiso con el usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la satisfacción del usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **VILY CHUMBE, Victor Hugo**

DNI: 70449198

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

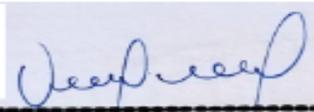
Tarapoto, 25 de mayo de 2023

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Lic. Mg. Victor Hugo Vily Chumbe
CPPe 0531629

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Administrativa / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la gestión de planeamiento como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cómo valora la gestión de recursos humanos como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la gestión logística como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la gestión de tesorería como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la gestión de contabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la gestión del patrimonio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo valora las tecnologías de la Información como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora los servicios auxiliares como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
Nº	Variable: Gestión institucional - Dimensión: Pedagógica / ítems													
09	¿Cómo valora el acompañamiento pedagógico como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
10	¿Cómo valora la gestión de las condiciones de educabilidad como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora las relaciones con redes educativas como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora el desarrollo de estrategias de gestión local como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora las acciones de capacitación y formación a los docentes en temas pedagógicos como parte de la gestión institucional en la UGEL, San Martín, ¿2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el monitoreo del servicio como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el sistema de evaluación pedagógica del docente como parte de la gestión institucional en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **SANCHEZ TRIGOZO, Patricia**

DNI: 00913033

Especialidad del validador (a): Doctora en Administración y Gestión educativa

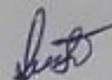
Tarapoto, 25 de mayo de 2023

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 **Dra. Sánchez Trigozo Patricia**
Reg N° 0351490

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Variable: Calidad del servicio - Elementos tangibles / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
02	¿Cuál es su valoración de la asignación de personal, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la capacidad logística de bienes muebles, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
04	¿Cómo valora el cumplimiento de normas de diseño arquitectónico de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la ambientación e higiene de las instalaciones, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la dotación de equipos y software de TICs, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
07	¿Cómo el tiempo para la resolución de problemas como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el uso correcto de los recursos públicos como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la existencia de quejas y reclamos, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
Nº	Variable: Calidad del servicio - Elementos intangibles / ítems													
10	¿Cómo valora la empatía, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad de escucha, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la fiabilidad de la información, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
14	¿Cómo valora el compromiso con el usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la satisfacción del usuario, como parte de la calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **SANCHEZ TRIGOZO, Patricia**

DNI: 00913033

Especialidad del validador (a): Doctora en Administración y Gestión educativa

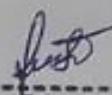
Tarapoto, 25 de mayo de 2023

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Dra. Sánchez Trigozo Patricia
Reg N° 0351490

Firma del experto informante

Índice de la V de Ayken

VARIABLE 1: Gestión institucional

VARIABLE 1: Gestión institucional																
		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P6	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P7	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P8	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
D2	P9	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
	P10	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
	P11	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
	P12	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
	P13	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
	P14	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
	P15	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	

V de Ayken

0.91

Índice de la V de Ayken

VARIABLE 2: Calidad del servicio

VARIABLE 2: Calidad del servicio																
		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4
	P2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P7	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P9	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
D2	P10	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P11	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P12	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P13	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P14	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
	P15	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4

V de Ayken

0.88

Prueba de confiabilidad

Variable: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	41,1000	80,305	,834	,934
VAR00002	41,2000	89,221	,672	,938
VAR00003	41,3000	81,800	,777	,935
VAR00004	41,2000	91,326	,511	,941
VAR00005	41,3000	88,747	,701	,938
VAR00006	41,0000	90,211	,658	,939
VAR00007	41,2000	85,326	,813	,935
VAR00008	41,3000	86,537	,628	,939
VAR00009	41,4000	87,937	,590	,940
VAR00010	41,5000	82,158	,772	,935
VAR00011	41,4000	88,989	,690	,938
VAR00012	41,6500	81,818	,804	,934
VAR00013	41,4500	88,050	,733	,937
VAR00014	41,7500	86,829	,680	,938
VAR00015	41,4500	87,839	,680	,938

Variable: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	40,7000	66,432	,368	,929
VAR00002	40,8000	63,221	,542	,926
VAR00003	40,7000	58,747	,819	,918
VAR00004	40,9500	63,734	,631	,924
VAR00005	40,6500	57,503	,776	,919
VAR00006	40,7500	57,987	,839	,917
VAR00007	40,8500	55,713	,891	,915
VAR00008	41,3500	61,292	,541	,927
VAR00009	40,8500	61,713	,646	,923
VAR00010	41,0000	61,789	,620	,924
VAR00011	41,5500	64,471	,524	,926
VAR00012	40,8500	58,029	,768	,919
VAR00013	41,0500	63,208	,430	,930
VAR00014	41,1000	62,411	,529	,927
VAR00015	40,7500	57,987	,839	,917

Gestión administrativa

Encuest	Gestión Administrativa								Gestión Pedadógica						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5
4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
6	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3
7	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
9	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
10	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3
11	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
13	1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	2
14	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
15	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	2
18	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
19	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2

Calidad del servicio

P1	Elementos tangibles								Elementos Intangible						
	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	
3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	
3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	
4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	
3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	
3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	

Indice de encuesta

BASE DE DATOS ESTADÍSTICOS

VARIABLE 1: Gestión institucional

V1: GESTION INSTITUCIONAL																			
N° DE ENCUESTAS	ADMINISTRATIVA									PEDAGOGICA								Puntaje total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Sub total	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sub total		
1	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	27	58	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	3	5	4	5	5	5	30	70	
3	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	3	5	4	3	4	5	28	58	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	2	4	3	4	4	24	56	
5	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	4	4	4	3	4	27	56	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	5	4	5	4	30	61	
7	4	4	4	4	4	4	5	4	33	3	3	4	4	4	4	4	26	59	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	26	58	
9	3	3	3	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	57	
10	4	3	3	5	4	3	4	3	29	2	3	4	2	4	4	5	24	53	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	2	4	26	58	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	4	4	26	58	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	5	5	5	4	4	32	64	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	3	4	4	4	4	26	57	
15	3	4	2	4	4	4	4	3	28	5	4	5	4	5	4	4	31	59	
16	4	4	5	4	4	4	4	3	32	4	3	3	4	4	4	4	26	58	
17	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	3	4	3	4	4	4	26	59	
18	4	4	4	4	3	4	4	3	30	3	4	3	4	4	4	4	26	56	
19	2	3	2	3	3	4	4	3	24	3	3	4	2	4	4	3	23	47	
20	3	4	4	2	4	4	4	3	28	2	3	3	3	3	4	2	20	48	
21	3	3	3	4	4	4	4	3	28	3	3	2	3	3	4	3	21	49	
22	3	4	4	4	4	4	4	3	30	5	5	4	3	3	4	4	28	58	
23	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	3	2	3	4	4	23	54	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	3	4	4	25	57	
25	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	3	4	3	4	4	3	25	55	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	4	3	26	58	
27	1	2	2	2	2	4	4	2	19	2	2	1	1	2	4	2	14	33	
28	3	3	4	4	3	4	4	4	29	3	4	3	3	3	4	3	23	52	
29	3	3	3	4	4	4	4	3	28	3	3	3	3	3	4	3	22	50	
30	3	5	4	4	4	4	4	5	33	3	4	4	3	4	4	3	25	58	
31	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	5	4	4	4	29	62	
32	2	2	2	3	3	4	4	2	22	3	3	3	3	3	4	3	22	44	
33	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	3	4	4	5	4	4	28	62	
34	3	2	3	4	3	4	4	4	27	4	3	3	3	4	4	4	25	52	
35	4	4	4	5	4	4	4	5	34	5	4	4	4	4	4	5	30	64	
36	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	3	4	2	5	4	5	27	57	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	60	
38	3	3	3	4	3	4	4	4	28	3	4	3	4	3	4	3	24	52	
39	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	3	3	3	3	4	3	22	50	
40	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	4	4	4	4	4	4	27	53	
41	3	4	3	3	4	4	4	3	28	3	4	4	3	5	4	4	27	55	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	3	4	4	4	4	3	26	57	
43	3	3	4	3	3	4	4	3	27	4	4	3	3	4	4	4	26	53	
44	4	3	3	3	3	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	55	
45	3	3	4	4	3	4	4	3	28	3	4	4	3	3	4	4	25	53	
46	3	3	3	4	5	4	4	3	29	4	3	3	4	3	4	3	24	53	
47	3	3	3	4	3	4	4	2	26	3	3	3	2	4	4	3	22	48	
48	3	3	3	3	4	4	4	4	28	1	3	3	2	3	4	3	19	47	
49	4	3	4	4	3	4	4	4	30	3	4	4	3	3	4	3	24	54	
50	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3	2	2	3	4	4	3	21	51	
51	2	2	1	2	3	4	4	2	20	3	2	3	2	3	4	2	19	39	
52	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	3	3	3	3	4	3	22	48	
53	4	3	4	3	4	4	4	4	30	3	3	5	4	5	5	5	30	60	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	5	4	3	4	5	28	60	
55	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	4	2	4	3	4	4	24	53	
56	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	27	58	
57	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	5	4	5	4	30	63	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	26	58	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	55	
60	4	3	3	5	4	3	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	28	57	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	3	4	2	4	4	5	24	56	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	2	4	26	58	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	4	4	26	58	
64	4	3	4	4	4	4	4	4	31	5	4	5	5	5	4	4	32	63	

65	3	4	2	4	4	4	4	3	28	4	3	3	4	4	4	4	26	54
66	4	4	5	4	4	4	4	3	32	5	4	5	4	5	4	4	31	63
67	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	3	3	4	4	4	4	26	59
68	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	3	4	3	4	4	4	26	56
69	2	3	2	3	3	4	4	3	24	3	4	3	4	4	4	4	26	50
70	3	4	4	2	4	4	4	3	28	3	3	4	2	4	4	4	23	51
71	3	3	3	4	4	4	4	3	28	2	3	3	3	3	4	2	20	48
72	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3	3	2	3	3	4	3	21	51
73	4	4	4	4	3	4	4	4	31	5	5	4	3	3	4	4	28	59
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	2	3	4	4	23	55
75	4	4	4	4	3	4	4	3	30	3	4	3	4	3	4	4	25	55
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	3	25	57
77	1	2	2	2	2	4	4	2	19	4	4	4	4	3	4	3	26	45
78	3	3	4	4	3	4	4	4	29	2	2	1	1	2	4	2	14	43
79	3	3	3	4	4	4	4	3	28	3	4	3	3	3	4	3	23	51
80	3	5	4	4	4	4	4	5	33	3	3	3	3	3	4	3	22	55
81	5	4	4	4	4	4	4	4	33	3	4	4	3	4	4	3	25	58
82	2	2	2	3	3	4	4	2	22	4	4	4	5	4	4	4	29	51
83	4	4	4	5	4	4	4	5	34	3	3	3	3	3	4	3	22	56
84	3	2	3	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	5	4	4	28	55
85	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	3	3	3	4	4	4	25	59
86	4	4	4	4	3	4	4	3	30	5	4	4	4	4	4	5	30	60
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	2	5	4	5	27	59
88	3	3	3	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
89	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	4	3	4	3	4	3	24	52
90	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	3	3	3	3	4	3	22	48
91	3	4	3	3	4	4	4	3	28	3	4	4	4	4	4	4	27	55
92	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	4	4	3	5	4	4	27	58
93	3	3	4	3	3	4	4	3	27	4	3	4	4	4	4	3	26	53
94	4	3	3	3	3	4	4	3	27	4	4	3	3	4	4	4	26	53
95	3	3	4	4	3	4	4	3	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
96	3	3	3	4	5	4	4	3	29	3	4	4	3	3	4	4	25	54
97	3	3	3	4	3	4	4	2	26	4	3	3	4	3	4	3	24	50
98	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3	3	3	2	4	4	3	22	50
99	4	3	4	4	3	4	4	4	30	1	3	3	2	3	4	3	19	49
100	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3	4	4	3	3	4	3	24	54
101	2	2	1	2	3	4	4	2	20	3	2	2	3	4	4	3	21	41
102	4	3	4	3	4	4	4	4	30	3	2	3	2	3	4	2	19	49
103	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	5	4	5	5	5	30	62
104	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	3	5	4	3	4	5	28	57
105	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	2	4	3	4	4	24	55
106	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	3	4	27	60
107	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	5	4	30	62
108	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	55
109	4	3	3	5	4	3	4	3	29	3	3	4	4	4	4	4	26	55
110	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	60
111	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	3	4	2	4	4	5	24	56
112	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	2	4	26	58
113	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	4	4	4	26	57
114	3	4	2	4	4	4	4	3	28	5	4	5	5	5	4	4	32	60
115	4	4	5	4	4	4	4	3	32	4	3	3	4	4	4	4	26	58
116	4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	5	4	5	4	4	31	64
117	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	3	3	4	4	4	4	26	56
118	2	3	2	3	3	4	4	3	24	4	3	4	3	4	4	4	26	50
119	3	4	4	2	4	4	4	3	28	3	4	3	4	4	4	4	26	54
120	3	3	3	4	4	4	4	3	28	3	3	4	2	4	4	3	23	51
121	3	4	4	4	4	4	4	3	30	2	3	3	3	3	4	2	20	50
122	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	3	2	3	3	4	3	21	52
123	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	3	3	4	4	28	60
124	4	4	4	4	3	4	4	3	30	3	4	3	2	3	4	4	23	53
125	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	3	4	4	25	57
126	1	2	2	2	2	4	4	2	19	4	3	4	3	4	4	3	25	44
127	3	3	4	4	3	4	4	4	29	4	4	4	4	3	4	3	26	55
128	3	3	3	4	4	4	4	3	28	2	2	1	1	2	4	2	14	42

índice de encuesta

65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	4	3	22	58
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	3	22	58
67	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39	4	4	5	4	5	4	26	65
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	23	59
69	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36	3	3	4	3	4	4	21	57
70	2	1	1	1	4	4	4	1	2	20	2	2	2	2	2	3	13	33
71	1	1	1	1	4	4	4	1	1	18	2	2	2	2	2	2	12	30
72	3	3	4	3	4	4	4	3	3	31	3	4	3	2	3	4	19	50
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	3	4	4	23	57
74	4	3	2	4	4	4	4	3	4	32	4	2	4	3	2	5	20	52
75	5	4	5	5	4	4	4	5	5	41	5	4	5	4	5	5	28	69
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	3	4	4	22	58
78	1	1	2	2	4	4	4	1	2	21	4	3	2	2	4	4	19	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	3	2	4	3	19	55
80	5	5	4	3	4	4	4	3	3	35	3	3	3	3	3	3	18	53
81	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	5	5	4	4	5	4	27	64
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	5	4	26	62
83	2	2	3	3	4	4	4	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18	46
84	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	4	3	3	4	4	4	22	52
85	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	4	3	3	3	4	3	20	53
86	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39	5	4	5	5	5	5	29	68
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	2	4	2	4	2	18	54
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
89	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3	4	4	4	3	3	21	54
90	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	48
91	2	3	1	3	4	4	4	1	3	25	1	4	4	4	3	3	19	44
92	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33	4	4	4	3	5	4	24	57
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	3	4	4	4	3	22	57
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	4	23	59
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	5	4	5	29	65
96	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	4	3	3	4	4	4	22	56
97	3	4	4	3	4	4	4	4	3	33	4	3	3	4	3	3	20	53
98	3	3	4	3	4	4	4	2	3	30	4	3	3	3	4	3	20	50
99	2	2	3	3	4	4	4	3	3	28	4	4	3	4	3	4	22	50
100	4	3	3	3	4	4	4	3	2	30	4	4	3	3	2	3	19	49
101	5	3	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	4	3	22	58
102	2	1	2	3	4	4	4	2	3	25	2	3	2	3	3	3	16	41
103	5	4	5	5	4	4	4	5	5	41	5	4	4	4	5	5	27	68
104	5	3	5	4	4	4	4	4	4	37	5	5	5	5	5	4	29	66
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	4	4	5	28	64
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	4	24	59
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	5	4	5	4	27	63
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	4	3	22	58
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	3	22	58
117	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39	4	4	5	4	5	4	26	65
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	23	59
119	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36	3	3	4	3	4	4	21	57
120	2	1	1	1	4	4	4	1	2	20	2	2	2	2	2	3	13	33
121	1	1	1	1	4	4	4	1	1	18	2	2	2	2	2	2	12	30
122	3	3	4	3	4	4	4	3	3	31	3	4	3	2	3	4	19	50
123	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	3	4	4	23	57
124	4	3	2	4	4	4	4	3	4	32	4	2	4	3	2	5	20	52
125	5	4	5	5	4	4	4	5	5	41	5	4	5	4	5	5	28	69
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	3	4	4	22	58
128	3	3	2	3	4	4	4	3	3	29	4	3	2	2	4	4	19	48

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:
UGEL SAN MARTÍN	20187348341
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Milton Avidon Flores	01122917

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión institucional y la calidad del servicio en la UGEL San Martín, año 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Programa Académico de maestría Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Juan Ricardo Pinedo Martínez	40982309

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

Lugar y Fecha:


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Unidad de Gestión Educación Local
UNIDAD EJECUTORA 301 - SAN MARTÍN
Milton Avidon Flores
Dr. Milton Avidón Flores
Director de Programa Sectorial III
UGEL SAN MARTÍN TARAPOTO

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PANDURO SALAS ALADINO, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022

", cuyo autor es PINEDO MARTINEZ JUAN RICARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04- 08-2023 19:42:54
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 05-08-2023 08:05:18

Código documento Trilce: TRI - 0640502