



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Toma de decisiones y calidad de los servicios públicos en la Dirección
Regional de Educación Madre de Dios, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL ACADÉMICO GRADO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Balarezo Gonzales, Rayza Massiel (orcid.org/0009-0008-6524-0431)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)
Mtra. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme brindado su amor, respaldo y aliento he logrado todo lo que soy hoy en día, pero sobre todo te dedico este trabajo a ti mamita quería, por siempre alentarme, guiarme y darme regaños siempre que podías, sin ti no hubiera podido llegar a este gran y duro camino.

A nuestro asesor de tesis, por su orientación, tolerancia y dedicación que han sido fundamental para el éxito de este trabajo.

Dedico este trabajo a todos los que contribuyeron en la investigación, ya sea brindando datos, respondiendo cuestionarios o compartiendo sus conocimientos. Sin su colaboración este estudio no habría sido realizado.

Rayza Massiel Balarezo Gonzales

AGRADECIMIENTO

GRACIAS MAMA, por enseñarme a no rendirme, gracias por cada una de las palabras de estímulo, gracias por haber confiado en mí y nunca darte por vencida, decirme que “yo puedo esto y mucho más”, por ti estoy logrando una de todas mis metas. Sé que no fue nada fácil el camino, que tal vez había días que ya no sabías que hacer conmigo, pero jamás desconfiaste de mi proceso y estuviste a mi lado.

Con orgullo puedo gritar “lo logramos mami, lo logramos” gracias por acompañarme en todo este proceso, y puedo seguir diciéndote gracias por ser la mejor mama, me queda corto la palabra “gracias”.

Te amo mucho mami, gracias.

Rayza Massiel Balarezo Gonzales

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y Operacionalización	30
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	33
3.6. Métodos de análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos	35
IV: RESULTADOS	37
PRUEBA DE NORMALIDAD	46
V. DISCUSIÓN	75
VI. CONCLUSIONES	80
VII. RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez de contenido del cuestionario de toma de decisiones y calidad de los servicios	37
Tabla 2. Confiabilidad de la variable toma de decisiones mediante alfa de cronbach	39
Tabla 3. Confiabilidad de la variable calidad de los servicios públicos mediante alfa de cronbach	39
Tabla 4. Resumen de Procesamiento de Datos	40
Tabla 5. Estadísticos descriptivos para la variable toma de decisiones y sus dimensiones	41
Tabla 6. Estadísticos descriptivos para la variable calidad de los servicios públicos con sus dimensiones	42
Tabla 7. Matriz de Correlaciones	44
Tabla 8. Prueba de Normalidad	46
Tabla 9. Correlación entre la variable toma de decisiones y la variable calidad de los servicios públicos	47
Tabla 10. Resumen del modelo entre las dos variables	48
Tabla 11. ANOVA entre las dos variables	49
Tabla 12. Coeficientes entre las dos variables	50
Tabla 13. Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios	52
Tabla 14. Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios	54
Tabla 15. Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios	57
Tabla 16. Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios	60
Tabla 17. Correlación entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos	63
Tabla 18. Resumen del modelo entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos	64
Tabla 19. Anova entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos	65
Tabla 20. Correlaciones entre la dimensión condición decisional y la variable calidad de los servicios públicos	67

Tabla 21. Resumen del modelo entre la dimensión condición decisional y la variable calidad de los servicios públicos	68
Tabla 22. Anova entre la dimensión condición decisional y la variable calidad de los servicios públicos	69
Tabla 23. Correlaciones entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos	71
Tabla 24. Resumen del modelo entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos	72
Tabla 25. Anova entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable toma de decisiones y variable calidad de los servicios públicos.	51
Figura 2. Dimensión proceso decisonal y la variable calidad de los servicios públicos	66
Figura 3. Dimensión Condición Decisonal y la variable Calidad de los servicios públicos	70
Figura 4. Dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos	73

RESUMEN

La tesis denominada “*Toma de decisiones y calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023*”, tuvo como objetivo general determinar cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023; el tipo y diseño era descriptivo, de corte transversal, correlacional, cuya muestra fueron 38 trabajadores de la institución, se utilizaron dos instrumentos, toma de decisiones contenía 15 interrogantes, aplicándose la escala de Likert; calidad de los servicios públicos contenía 23 interrogantes, con igual escala, siendo 38 interrogantes. La confiabilidad fue con el Alfa de Cronbach, en toma de decisiones alcanzo 0.849 y en calidad de los servicios públicos 0.788 ambos indican “Buena Confiabilidad”.

Se encontraron una relación significativa de la toma de decisiones con la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios. El coeficiente de correlación 0,734 señala una correlación positiva y significativa de ambas variables. Además, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,538 nos señala que el 53.80% de los cambios encontrados en la calidad de los servicios públicos pueden ser explicadas por los cambios en la toma de decisiones.

Palabras clave: Toma de decisiones, proceso decisional, condición decisional, acciones decisor, calidad de los servicios públicos.

ABSTRACT

The thesis called "Decision-making and quality of public services in the Regional Directorate of Education Madre de Dios, 2023", had the general objective of determining how decision-making is related to the quality of public services in the Regional Directorate of Education Madre de Dios, 2023; the type and design was descriptive, cross-sectional, correlational, whose sample was 38 workers from the institution, two instruments were used, decision-making contained 15 questions, applying the Likert scale; The quality of public services contained 23 questions, with the same scale, being 38 questions. The reliability was with Cronbach's Alpha, in decision making it reached 0.849 and in quality of public services 0.788 both indicate "Good Reliability".

A significant relationship was found between decision-making and the quality of public services in the DRE Madre de Dios. The coincidence coefficient 0.734 indicates a positive and significant coincidence of both variables. In addition, the coefficient of determination R squared 0.538 indicates that 53.80% of the changes found in the quality of public services can be explained by changes in decision making.

Keywords: Decision making, decisional process, decisional condition, decision-making actions, quality of public services.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, existen diferentes enfoques y modelos de toma de decisiones en las Direcciones Regionales de Educación, y estos pueden variar según el medio social, económico, cultural y político de cada país. Además, la calidad de los servicios educativos también puede variar significativamente entre los países, debido a factores como la inversión en educación, la formación de los docentes, los recursos disponibles, entre otros aspectos. (Andrews 2017, p. 19).

El personal en las diferentes líneas de autoridad en las instituciones públicas está constantemente tomando decisiones, grandes y pequeñas.

La toma de decisiones es un quehacer que muestra que cómo un individuo define, piensa en un problema y selecciona una solución alternativa para resolverlo (Aboudahr y Olowoselu, 2018, p. 22).

La toma de decisiones es la tarea transcendental y continua que se lleva a cabo por todos los gerentes. Requiere atención y acciones especializadas, sistemáticas y oportunas por parte de los directivos (Durai, 2017, p.32).

La toma de decisiones del sector público puede verse fácilmente influenciada por factores políticos, lo que hace que las buenas prácticas de toma de decisiones sean aún más importantes, el éxito de cualquier entidad dependerá principalmente de la eficacia de las decisiones realizadas por sus directivos (Kumar y Gautam, 2018, p. 15).

A nivel internacional, la educación es un tema de importancia y se reconoce como un derecho fundamental para el desarrollo de las sociedades. Cada país tiene su propio sistema educativo y estructura de toma de decisiones, que pueden variar en términos de políticas, financiamiento, currículo, evaluación, entre otros aspectos. Estas decisiones tendrán una consecuencia inmediata en la calidad del servicio académico que promueve el progreso y futuro de los estudiantes. (Aboudahr y Olowoselu, 2018, p. 24).

Las instituciones públicas brindan un servicio a otras personas y/o organizaciones, aunque no todas ofrecen servicios directamente al público. La

calidad del servicio es la disposición significativa de la eficacia de la institución y por lo tanto es particularmente importante en la gestión pública.

Todas las instituciones que gastan dinero público, ya sea en contratar servicios o proporcionarlos directamente, tienen el deber de luchar por la economía, la efectividad y la eficacia en su trabajo. Los ciudadanos y los contribuyentes tienen un interés importante y legítimo en conocer la relación calidad-precio proporcionada por organizaciones que utilizan dinero público, buscando un servicio de calidad con eficacia y regularidad.

En un contexto nacional, las Direcciones Regionales de Educación son entidades clave responsables de la planificación, gestión y supervisión de los servicios educativos en cada región. Sin embargo, hay una variabilidad específica en la calidad del servicio educativo en diferentes regiones del país. Esta variabilidad puede estar relacionada con las decisiones tomadas en cada Dirección Regional de Educación.

El personal de las entidades públicas debe comprender el marco normativo e institucional en el que operan y administrar la ley de manera justa y equitativa, brindando servicios receptivos, eficientes y efectivos. Los servidores públicos que asumen funciones de prestación de servicios deben brindar asistencia razonable para ayudar al público a comprender sus derechos y obligaciones; y debe relacionarse con el público con respeto y cortesía.

La Dirección Regional de Educación Madre de Dios viene cumpliendo una labor principal en la planificación, organización y ejecución de políticas y programas educativos. Las decisiones que se toman en esta institución vienen teniendo un impacto significativo en la calidad del servicio educativo, y es necesario investigar y evaluar cómo estas decisiones afectan a los educandos, profesores, padres de familia y otros grupos de interés del proceso educativo.

En la DRE MDD, es fundamental garantizar la prestación del servicio público educativo de calidad a la comunidad. No obstante, las decisiones tomadas en esta entidad vienen afectando negativamente la calidad de los servicios ofrecidos. Estas decisiones están siendo influenciadas por diversos

factores, como limitaciones presupuestarias, falta de información precisa, intereses políticos y restricciones administrativas, lo que genera una brecha entre las decisiones tomadas y la calidad deseada del servicio educativo.

Por lo expuesto, se plante el problema general ¿cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación MDD, 2023?, y los problemas específicos pe₁ ¿cómo el proceso decisional de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación MDD?, PE₂ ¿de qué manera la condición decisional de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD?, PE₃ ¿cómo las acciones decisor de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios?

Se justifica el estudio por cuanto, tomar buenas decisiones es esencial en la gestión gubernamental, y su efectividad tendría un impacto significativo en la calidad del servicio brindado al usuario, es importante comprender cómo estas dos variables están interrelacionadas las cuales deben mejorarse de acuerdo a las políticas y programas gubernamentales en la Dirección Regional de Educación MDD. En lo Teórico el estudio abordó la problemática de ambas variables desde una perspectiva teórica, lo que puede servir como estímulo e información para investigaciones similares en otras entidades gubernamentales. Al compartir los resultados y las lecciones aprendidas, se enriquece la comprensión en el entorno de la gerencia gubernamental y la toma de decisiones. En lo Práctico el estudio se enmarca en un entorno presente, lo que significa que los resultados obtenidos vienen proporcionando información valiosa que permitió proponer mejoras y sugerencias concretas que permitan tomar buenas decisiones incrementando la calidad del servicio público en la DRE MDD, esto resultara en un impacto efectivo en el bienestar y satisfacción del ciudadano que utilizan estos servicios. En la Metodología se utilizaron técnicas, métodos e instrumentos de investigación adecuados para recopilar la información necesaria. Esto asegura que los resultados obtenidos sean confiables y válidos para tomar decisiones. En lo Social el estudio abordó situaciones problemáticas específicas en el contexto de la DRE MDD,

pero los hallazgos podrían ser aplicables y útiles en otras entidades gubernamentales que enfrentan desafíos similares en la gerencia gubernamental y la calidad del servicio. Viabilidad y factibilidad, la realización del estudio se encuentra en un entorno favorable, ya que se contaban con los recursos y materiales necesarios que nos permitió llevarlo a cabo de manera oportuna y efectiva. Esto asegura que el estudio se pudo realizar sin mayores obstáculos.

Se tiene el objetivo general, determinar cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación MDD, 2023; y como Objetivos Específicos, OE₁. Determinar cómo el proceso decisor de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD. OE₂. Determinar de qué manera la condición decisor de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD. OE₃. Determinar cómo las acciones decisor de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD.

Se plantea la hipótesis general, la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación MDD, 2023; cómo Hipótesis Específicas, HE₁. El proceso decisor de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD. HE₂. La condición decisor de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD. HE₃. Las acciones decisor de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD.

II. MARCO TEÓRICO

Existe una amplia investigación a nivel internacional que se ha enfocado en los temas estudiados:

Muhammad (2020), la investigación tenía como objetivo identificar los diferentes estilos para tomar decisiones por parte de los directores académicos en universidades del sector del Punjab central. La estructura teórica fue basada en el Modelo Vroom-Yetton de estilos de toma de decisiones. La técnica de muestreo aleatorio se utilizó para extraer una muestra de 186 directores de diez universidades del sector público. El instrumento para los datos colección denominada Cuestionario de Estilos de Toma de Decisiones (CETD) desarrollada por el investigador. Los instrumentos fueron validados bajo la guía de un panel de especialistas en educación, administración e investigación educativa. Los datos fueron recolectados a través del método de investigación de encuestas y se analizó aplicando estadística descriptiva, es decir, media y desviación estándar e inferencial técnica de análisis estadístico (por ejemplo, prueba t y ANOVA). Los resultados del estudio revelaron que la cualidad en la toma de decisiones autocrática tuvo la puntuación media más alta en comparación con otras decisiones, haciendo estilos. Además, no hubo diferencia demográfica significativa con respecto al género y edad de los directivos académicos. Sin embargo, tanto su estado civil como su calificación tienen efectos significativos en los estilos de toma de decisiones.

Siregar (2020) realizó el estudio tenía como objetivo describir las repercusiones del clima de la organización en la calidad del servicio, Universidad Kristen Indonesia, metodológicamente el estudio fue cuantitativo con diseño de encuesta así mismo la población estudiada fueron los empleados de Universidad de Indonesia (234 empleados) mientras tanto la muestra de la investigación fue de 150 empleados. La técnica que utilizaron para analizar datos fue descriptiva, llegando a la conclusión que, hay un efecto directo positivo de las variables del clima de la organización sobre la calidad del servicio que es muy significativa. Con base en el hallazgo, concluye que la calidad del servicio se ve directamente afectada

positivamente por el clima organizacional. El clima mejorado de la entidad aumentará la calidad del servicio. Las opiniones que puedan convertirse en conflicto deben ser resueltas de inmediato para no ser generalizadas y prolongadas, lo que puede tener un impacto en el clima laboral que no es bueno y afecta la calidad del servicio.

Araujo y Lara (2018) en la investigación "*Influencia de los Factores Cognitivos en el Proceso de Toma de Decisiones Gerenciales*" que le permitió obtener el Título de Especialista en alta Gerencia de la Universidad Autónoma del Caribe, tenía el objetivo conocer cómo los elementos cognitivos intervienen en la toma de decisiones, la metodología era cualitativo, descriptivo, con diseño transversal. Concluyendo que, se reconoce cada vez más la importancia de que los gerentes sean personas integrales, capaces de combinar tanto habilidades cognitivas como emocionales en su toma de decisiones. La gestión empresarial no se trata solo de la parte intelectual y analítica, sino también de la facultad de comprender y manejar las emociones. Los gerentes que pueden conectar con sus emociones y las de los demás pueden tomar decisiones equilibradas y considerar el impacto emocional que esas decisiones tendrían en las personas involucradas. Esto contribuye a establecer un entorno laboral más saludable y motivador, lo que a su vez puede perfeccionar el rendimiento y la productividad institucional. Además, el autoconocimiento y el desarrollo personal son fundamentales para los gerentes. Conocer sus fortalezas y debilidades, así como sus valores y creencias, les permite tomar decisiones más alineadas con sus metas y principios. También les ayuda a gestionar el estrés y a mantener un equilibrio saludable entre su vida profesional y personal.

Arias Vela (2019), en la tesis "Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno autónomo Descentralizado del Municipio de sucumbíos, setiembre 2018 - febrero 2019". Su metodología era descriptiva, la población fueron 400 individuos y como muestra 196 usuarios la cual como instrumento se aplicaron encuestas, el objetivo era desarrollar sistemas de administración de calidad

apoyado en requerimientos de la norma ISO 9001-2015. Esto contiene la identificación de procesos, la documentación de procedimientos, la asignación de responsabilidades y la ejecución de medidas de control y seguimiento, llegando a concluir promover una cultura de mejorar continuamente en el GADM-S, donde se promueva la identificación y solución de problemas para optimizar el servicio al usuario, realizando reuniones periódicas de retroalimentación y evaluación para analizar los resultados conseguidos y planificar acciones para mejorar. Al implementar estas acciones, se espera que el GADM-S pueda mejorarse la calidad del servicio y garantizar que los responsables de la atención al usuario tengan las competencias, empatía y conocimientos necesarios para brindar un servicio eficaz y satisfactorio.

En el plano Nacional el aporte de Scipión (2019) el objetivo fue reconocer qué elementos del Clima Organizacional influyen la Calidad de Servicio en el Centro de Salud Santa Rosa Red de Salud Chiclayo. La metodología que se empleó fue de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, a través de un cuestionario se logró obtener la información requerida, mediante análisis de datos se emplearon porcentajes que fueron procesados para analizarlos y llegar a una conclusión la cual fue que los resultados conseguidos indicaron que un 41.2% de los empleados consideran que hay un clima institucional sano y el 55.2% un clima por desarrollarse indica que aún hay áreas de mejora del clima laboral institucional, es positivo que un porcentaje significativo de los empleados perciba un clima saludable, lo cual puede tener efectos positivos en su satisfacción laboral y desempeño. Recomendando que, la mejora del clima organizacional tendría un impacto específico en el bienestar del personal, su motivación, compromiso y rendimiento. Por lo tanto, es importante que la organización considere medidas para afrontar las áreas de desarrollo identificadas y fomentar un clima laboral saludable y productivo. Esto puede incluir la ejecución de eventos de capacitación, actividades de trabajo en equipo, mejoras en la comunicación interna y la promoción de un liderazgo efectivo y participativo.

Sánchez (2019) en la investigación “Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la constructora Grupo Berakah Tumbes, 2018” para la optar el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios MBA de la UCV, tuvo el objetivo de establecer la correlación específica de las habilidades gerenciales y la toma de decisiones en el Grupo Berakah Tumbes, 2018. La metodología fue correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo, la muestra era de 30 colaboradoras de la empresa, concluyendo que, hay una correlación significativa alta de la habilidad gerencial y la toma de decisiones en la organización en estudio. El coeficiente correlacional de 0.825 indica una correspondencia positiva importante entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que las habilidades gerenciales aumentan, también lo hace la capacidad de tomar decisiones efectivas en la empresa. Además, los índices correlacionales de 0.711 y 0.733 indican correlaciones positivas fuertes entre las dimensiones de habilidades técnicas y habilidades conceptuales, respectivamente, y la toma de decisiones. Esto implica que tanto las habilidades técnicas como las habilidades conceptuales de los gerentes están relacionadas positivamente con su capacidad para tomar decisiones en la empresa.

Díaz (2018) realizó la tesis “Calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes de la caja municipal de Sullana S.A. del distrito de Huacho, 2018” el objetivo general era comprobar la relación existente de la calidad en el servicio con la satisfacción del usuario, el tipo de estudio era aplicada, teniendo un diseño descriptivo, transeccional, no experimental, correlacional y la muestra estaba compuesta de 375 personas de la entidad bancaria en estudio, concluyendo que, se observa una correspondencia positiva débil de 0.269 de los elementos tangibles y el desempeño observado. Es posible que los usuarios consideren estos aspectos tangibles al evaluar su experiencia y rendimiento percibido, hay una correspondencia positiva media de 0.503 de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la entidad mencionada. Esta correlación sugiere que hay una relación moderada y positiva entre estos dos factores. Cuando la calidad en el servicio es mayor, tiende a haber mayores satisfacciones en los clientes. Dado que la correlación no es alta,

es posible que existan otros factores que también influyan en la satisfacción del cliente, además de la calidad del servicio. Sin embargo, es alentador ver que existe una relación positiva entre ambos. En cuanto a la propuesta de realizar talleres de capacitación en comunicación y empatía, estas son medidas efectivas para optimizar la calidad del servicio. Al capacitar a los colaboradores en habilidades de comunicación efectiva, se les brinda las herramientas necesarias para interactuar de manera adecuada con los usuarios y sus compañeros de trabajo.

Chunga (2018) realizó la investigación “Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el Municipio del Distrito de Hualmay”, el tipo de estudio fue básica, de diseño no experimental, de corte transversal, empleando un enfoque mixto, se determinó una muestra en 108 personas mediante muestreo aleatorio simple, y se utilizaron un cuestionario. Al verificar las hipótesis mediante el Chi Cuadrado, se obtuvieron resultados que superan los valores teóricos, lo que confirma que los servicios estatales tienen influencia en la satisfacción del usuario del Municipio del Distrito de Hualmay. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para las autoridades, funcionarios y personal de la comuna edil. Se resalta la importancia del programa social, como el vaso de leche, y se enfatiza el requerimiento de disponer con la información precisa para brindar dicho servicio a los vecinos que realmente lo necesitan, especialmente en beneficio de los niños más pobres. También se destaca la importancia de contar con recursos materiales, humanos y financieros apropiados para generar confianza en los usuarios y satisfacer sus exigencias y requerimientos en la medida de lo posible. Estos resultados proporcionan una base sólida para que el Municipio del Distrito de Hualmay pueda mejorar sus servicios gubernamentales y, por lo tanto, la satisfacción de sus clientes. Es importante que se implementen acciones concretas para optimizar los programas sociales y garantizar que los recursos que disponen sean utilizados de manera eficiente y efectiva, con la intención de lograr complacer las exigencias de la comunidad.

Según el Business Dictionary, “es el proceso de pensamiento de seleccionando una iniciativa lógica entre las alternativas que se dispone”, implica la consideración de opciones alternativas, la capacidad de predecir el resultado de cada alternativa y una selección basado en la mejor alternativa para la situación (2017 p. 42)

La toma de decisiones se da en cualquier organización, lo cual Implica identificar y definir un problema o una situación que requiere atención, analizar las diferentes alternativas disponibles para resolverlo y evaluar los posibles resultados de cada opción. Es importante considerar factores como los recursos disponibles, los riesgos asociados, las restricciones y las preferencias individuales o colectivas.

La toma de decisiones no siempre es lineal o perfecto, ya que puede haber incertidumbre, limitaciones de información o conflictos de intereses. Sin embargo, al tomar decisiones informadas y considerar diversos factores, se busca disminuir los riesgos y maximizar los beneficios para la organización.

Toma de decisiones se realiza cuando una persona o grupo elige una opción o curso de acción entre varias alternativas posibles. Implica identificar un problema o una oportunidad, recopilar información relevante, analizar y evaluar las opciones disponibles, seleccionar la mejor alternativa y tomar medidas para implementar la decisión elegida, es un proceso racional y estructurado, o puede estar influenciada por factores emocionales y subjetivos, en la gestión pública, tomar decisiones implica elegir políticas, programas y acciones que afectarán a la comunidad y a los servicios públicos.

La toma de decisiones es la manera en que las personas o grupos eligen entre diferentes alternativas para resolver problemas, alcanzar objetivos o enfrentar situaciones específicas (Dror, 2018).

Según autores como Robbins y Coulter (2017), indican que una persona o un grupo elige una opción entre varias alternativas con el objetivo de resolver un problema, lograr un objetivo o enfrentar una situación específica. Implica identificar las opciones disponibles, evaluar sus posibles

consecuencias y seleccionar la mejor opción basándose en criterios y objetivos preestablecidos.

Proceso complicado que implica la identificación, evaluación y selección de opciones basadas en la información disponible, valores personales y metas establecidas (March y Olsen, 2019).

Proceso de elección que se da al tener varias opciones con el propósito de resolver un problema, alcanzar un objetivo o aprovechar una oportunidad. Implica valorar diversas alternativas, considerando elementos importantes, ponderando riesgos y beneficios, y seleccionando la alternativa más adecuada para la situación específica. (Fuente: Robbins y Coulter, 2017).

Proceso a través del cual individuos o grupos eligen entre diferentes alternativas para resolver un problema o alcanzar un objetivo específico (Fuente: Robbins, S., Coulter, M., y DeCenzo, D., 2017).

Algunas decisiones pueden ser rutinarias y de bajo riesgo, mientras que otras pueden ser más complejas y tener implicaciones significativas.

Es transcendental considerar que tomar decisiones no se delimita solo a las personas, sino que también es relevante en el ámbito organizacional, donde los gerentes y líderes deben tomar decisiones que afectan a la empresa y a su rendimiento.

George R. Terry dice: cuando un ejecutivo o individuo se enfrenta a un problema o una oportunidad, debe analizar y evaluar las diferentes opciones disponibles. Esto implica considerar los objetivos, los recursos, las restricciones y otros factores relevantes para tomar una decisión informada.

Una vez que se han considerado todas las alternativas, se selecciona una opción como el curso de acción preferido. Esta elección se basa en el juicio y la evaluación de los beneficios, los costos, los riesgos y otros factores relevantes.

Es importante destacar que las decisiones pueden tener diferentes niveles de complejidad y riesgo. Algunas decisiones pueden ser simples y

rutinarias, mientras que otras pueden ser estratégicas y tener una consecuencia significativa en la entidad o en la vida de los individuos.

Según Haynes y Massiel, “la toma de decisiones se da cuando un individuo o grupo de individuos elige entre diferentes alternativas de acción con el objetivo de alcanzar un resultado deseado. Es un proceso cognitivo que implica evaluar la información disponible, considerar las diferentes opciones y sus posibles consecuencias, y seleccionar la opción más apropiada en relación de los objetivos y las circunstancias”.

La toma de decisiones es influenciada por diversos factores, como la información disponible, los recursos disponibles, las restricciones, las preferencias personales, los valores y las metas. Además, puede haber diferentes enfoques o estilos para tomar decisiones, como la racional, fundamentada en analizar lógicamente y la maximización de resultados, o la toma de decisiones intuitiva, respaldada en la experiencia y el juicio intuitivo.

Puede involucrar la consideración de información, evaluación de riesgos, ponderación de beneficios y costos, y la aplicación de razonamiento lógico.

Existen diferentes enfoques para tomar decisiones. El enfoque racional implica recopilar información relevante, evaluar todas las alternativas de manera objetiva y seleccionar la opción que maximice los beneficios o minimice los costos. Sin embargo, en la práctica, también se pueden tomar decisiones basadas en intuición, experiencia o incluso emociones.

Además, tomar decisiones podría estar influenciado por supuestos y creencias, tanto explícitos como tácitos. Estos supuestos pueden ser conscientes o inconscientes, y pueden afectar la forma en que interpretamos la información y evaluamos las alternativas.

Es fundamental considerar que la toma de decisiones puede variar en complejidad y entorno. Algunas decisiones pueden ser simples y rutinarias, mientras que otras pueden ser más complejas y estratégicas. Además, el

entorno en el que se toma la decisión, así como los recursos y restricciones disponibles, también influyen en la toma de decisiones.

El término "decidir" se origina en la palabra latina "decidere", que representa "cortar" o "resolver". La idea detrás de esta palabra es que, al tomar una decisión, estamos "cortando" o resolviendo una situación o problema específico, poniendo fin a la incertidumbre o la disputa.

La decisión implica elegir entre diferentes opciones o cursos de acción disponibles y optar por uno en particular. Es un proceso en el que evaluamos información, consideramos los posibles resultados y consecuencias, y finalmente tomamos una determinación para avanzar.

Al decidir, estamos buscando encontrar una solución o tomar una postura frente a una situación dada. Esto implica hacer una elección deliberada y tomar la responsabilidad de las consecuencias que puedan derivarse de esa elección.

Tomar decisiones representa el acto de evaluar (es decir, formar opiniones sobre) varias alternativas y elegir la más probable para lograr uno o más objetivos. Los ejemplos comunes incluyen decidir a quién votar, qué comer o comprar y a qué universidad asistir. La toma de decisiones ejerce un rol clave en muchas profesiones, como las políticas públicas, la medicina y la gestión. El concepto relacionado de juicio se refiere al uso de información, a menudo de una variedad de fuentes, para formar una evaluación o expectativa. Uno podría imaginar que el juicio de las personas determina sus elecciones, aunque no siempre es así. (Bakke, W. 2017, p.43)

La toma de decisiones es el arte de optar la iniciativa apropiada en el momento adecuado cuando se le presentan múltiples opciones. Es una sutil combinación de lógica, razonamiento e intuición, hace que las personas se destaquen entre la multitud. Tomar decisiones racionales rápidamente mientras se consideran múltiples opciones alternativas es una habilidad subestimada en el mundo actual.

Según Peter Drucker, "Todo lo que hace un gerente, lo hace a mediante la toma de decisiones", el cual implica considerar diversos

factores, como la información disponible, los recursos disponibles, las metas y objetivos organizacionales, así como las implicaciones y consecuencias de cada opción. Los gerentes deben evaluar cuidadosamente estas variables y tomar decisiones informadas y basadas en el análisis y la experiencia.

La capacidad de tomar decisiones correctas y oportunas es primordial para el éxito organizacional. Las decisiones estratégicas, tácticas y operativas que toman los gerentes tienen una consecuencia inmediata en la eficiencia, productividad y desempeño general institucional.

Tomar decisiones es ante todo cognitivo en el que se reconoce y resuelve un problema específico. Este proceso debe ser lo suficientemente ágil para lograr decisiones rápidas, sensatas y oportunas. Las decisiones se pueden clasificar en estratégicas, tácticas y operativas. (Suarez J. 2017, p. 45)

Las decisiones estratégicas son elecciones importantes de acciones que influyen en la empresa como un todo e implican un objetivo final. Estos se centrarán en los objetivos generales a largo plazo que pueda tener una empresa. Estas decisiones tienen que ser tomadas por alguna persona que conozca bien la entidad y pueda aplicar su juicio, evaluación e intuición para liderar los procesos que materializarán estas decisiones estratégicas.

Además, las decisiones tácticas involucran la metodología y la ejecución de la estrategia que se va a cumplir. Estas decisiones involucrarán importantes recursos de la empresa, como el tiempo de los empleados, por lo que estas tareas deben evaluarse cuidadosamente. Finalmente, las decisiones operativas se relacionarán con las operaciones diarias de la empresa. Estas decisiones son las que no requieren mucho juicio comercial. Todos somos muy conscientes de lo espontáneo y versátil que puede ser un día en el trabajo, y un buen gerente será capaz de tomar decisiones en consecuencia.

Tomar decisiones abarca muchas disciplinas, incluidas la psicología, la economía, las ciencias políticas y la administración. Los investigadores examinan la toma de decisiones en varios niveles de análisis (individuos, grupos, instituciones y naciones). Estudian decisiones que van desde lo

trivial, hasta lo muy importante. Algunos académicos intentan describir o explicar las decisiones reales, mientras que otros enfatizan cómo las personas deben tomar decisiones. Las decisiones pueden resultar en una variedad de resultados que ocurren en una variedad de lapsos de tiempo. Los encargados de tomar decisiones pueden tomar tipos similares de decisiones repetidamente o una vez en la vida.

Es un concepto que abarca varios aspectos, como la eficiencia, la efectividad, la confiabilidad, la empatía y la tangibilidad, entre otros. (Cronin 2017, p. 32)

Según autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry (2017), la calidad de los servicios es sustentada en la apreciación del usuario acerca de la observancia de las expectativas en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

En el informe de la OCDE "Hacia un Gobierno Abierto" (2020), la calidad de los servicios públicos se define como la capacidad de las administraciones para ofrecer servicios que sean accesibles, equitativos, eficientes, efectivos y orientados a las necesidades de los ciudadanos y los usuarios de manera efectiva y eficiente.

La calidad de los servicios públicos se refiere a la eficacia, eficiencia y satisfacción con la que una institución pública proporciona servicios a los ciudadanos y usuarios. Implica cumplir con los estándares y expectativas de los usuarios, brindar servicios de manera oportuna, accesible y equitativa, y lograr los resultados deseados con los recursos disponibles, puede evaluarse a través de indicadores y métricas, como satisfacer al usuario, el tiempo de respuesta, la precisión del servicio, logrando el objetivo establecido. Incrementar la calidad de los servicios públicos es un objetivo clave para las instituciones gubernamentales y busca garantizar la satisfacción y bienestar del ciudadano y la comunidad en general.

La calidad de los servicios gubernamentales también está relacionada con la capacidad institucional para la atención de las exigencias

de los ciudadanos y proporcionar soluciones efectivas a los problemas de la sociedad (Osborne y Brown, 2017).

La calidad de los servicios gubernamentales se refiere a la manera en que los servicios prestados por una entidad pública satisfacen los requerimientos y necesidades del ciudadano o usuarios. Incluye aspectos como la eficacia, eficiencia, accesibilidad, equidad, satisfacción del usuario y cumplimiento de estándares establecidos. (Zeithaml et al., 2018).

La calidad de los servicios gubernamentales es el resultado de la satisfacción de las expectativas y necesidades de los ciudadanos en términos de la prestación de servicios gubernamentales. Se evalúa a través de la percepción del ciudadano sobre el desempeño y la entrega de servicios en comparación con sus expectativas y las normas establecidas. (Fuente: Parasuraman et al., 2017).

La calidad del servicio implica brindar un servicio excepcional que satisfaga los requerimientos y perspectivas de los usuarios. Esto involucra ofrecer un servicio o producto de alta calidad, brindar una atención amable y personalizada, ser receptivo y resolver los problemas de manera efectiva, y garantizar la fiabilidad y consistencia en la entrega del servicio.

Medir y mejorar constantemente la calidad del servicio es fundamental para mantener satisfecho al cliente, generar lealtad y fomentar una buena reputación empresarial. Las organizaciones pueden utilizar diversas herramientas y técnicas, como cuestionarios de satisfacción, comentarios del cliente, análisis de datos y auditorías, para valorar e incrementar la calidad del servicio.

La calidad de los servicios gubernamentales se refiere a la manera en que los servicios prestados por entidades gubernamentales cumplen con los estándares y expectativas de los ciudadanos o usuarios (Hood, 2017).

Implica asegurar que los servicios sean efectivos, eficientes, accesibles, equitativos y satisfactorios para los usuarios (Donabedian, 2018).

Realizar estudios de mercado y recopilar comentarios de los clientes son estrategias clave para comprender los requerimientos, expectativas y preferencias de los clientes. Estos datos brindan información valiosa para evaluar y mejorar la calidad del servicio que una organización brinda. (Evans 2017, p. 36)

La investigación de mercado ayuda a identificar los segmentos de mercado objetivo y las características demográficas, psicográficas y comportamentales de los clientes. Esto permite a las empresas adaptar sus servicios y productos para satisfacer mejor los requerimientos específicos de cada segmento.

Además, recopilar el comentario del cliente, sean mediante encuestas, comentarios en línea, testimonios o interacciones directas, proporciona información valiosa sobre su grado de satisfacción, apreciación de la calidad del servicio, fortalezas y áreas que deben mejorarse. Estos comentarios pueden ayudar a identificar patrones, tendencias y áreas problemáticas en el servicio que deben abordarse.

Al establecer estándares de calidad basados en el estudio de mercado y los comentarios del cliente, una organización puede asegurarse de que el servicio cumpla con las preferencias y expectativas del consumidor. Esto no solo garantiza una mejor experiencia del cliente, sino que también puede conducir a una ventaja competitiva al diferenciarse de la competencia y ganar la lealtad de los usuarios.

El servicio se refiere a una disposición o beneficio que una parte ofrece a otra parte. A diferencia de los productos tangibles, los servicios son intangibles, lo que significa que no se pueden tocar o poseer físicamente. (Monavariano y Amiri 2017, p. 44).

Los servicios pueden ser proporcionados por una amplia gama de organizaciones y profesionales en diversos sectores, como la industria hotelera, el transporte, la atención médica, la consultoría, la banca, entre otros. Algunos ejemplos comunes de servicios incluyen el alojamiento en un

hotel, el transporte en taxi, la atención médica de un médico, la asesoría financiera de un contador, entre otros.

Dado que los servicios son intangibles, su calidad y valor se basan en la experiencia y la percepción del cliente. Además, los servicios suelen ser perecederos, lo que significa que no se pueden almacenar ni almacenar para su uso posterior. Se producen y se consumen de manera simultánea o casi inmediata.

Los servicios tienen cuatro características distintivas que pueden afectar los planes de marketing. Estas características incluyen:

Intangible: Los servicios son inmateriales e intangibles. Estas características pueden reducirse confianza del cliente.

Inseparables: Los servicios llegan a consumirse en el momento de producirse, a la inversa los bienes, el proceso de producción, el almacenamiento y la distribución no están separados.

Heterogéneo: Los servicios siempre son únicos y nunca sus duplicados no lo son idéntico.

Non-store: Los servicios se destruyen, es decir, no se almacenan. (Gilaninia 2017, p. 52)

El servicio tiene calidad que, si puede satisfacer los requerimientos y demandas del cliente, prestando el servicio de manera consistente con las exigencias del cliente o estará más allá de él. Considerándose los elementos siguientes:

La calidad de los procesos considera la efectividad y eficacia con la que es llevado los procesos de producción y prestaciones de servicios. Incluye aspectos como la claridad de los procedimientos, el uso óptimo de recursos, la capacitación de los colaboradores, mejorando de manera permanente de los procesos. (Monavariano y Amiri 2017, p. 45).

En el contexto de la DRE MDD, la calidad del proceso estaría relacionada con la programación y realización de acciones educativas, el manejo del

recurso humano y material, la implementación de programas y proyectos educativos.

Por otro lado, la calidad del producto es evaluada después de prestarse el servicio y se refiere a los resultados o productos finales que los clientes obtienen de la organización. En el caso de la DRE MDD, el "producto" sería la educación y los servicios educativos proporcionados a los estudiantes. Esto incluye aspectos como el desempeño académico del estudiante, la observancia de sus objetivos educativos, como también las exigencias de la comunidad, los padres y la empleabilidad de los egresados.

La calidad física se refiere a los aspectos tangibles y materiales de un producto o servicio. Incluye características como el diseño, la apariencia, la durabilidad y la funcionalidad física del producto. (Gracia y Ocaso 2018, p. 33)

En el caso de un servicio público en la DRE MDD, la calidad física podría estar relacionada con las condiciones de las instalaciones educativas, la disponibilidad de recursos y materiales didácticos, y la infraestructura en general.

La calidad interactiva se refiere a las interacciones y el trato entre los clientes (en este caso, el usuario del servicio educativo) y los proveedores de los servicios (personal de la DRE). Incluye aspectos como la cortesía, la capacidad de respuesta, la atención personalizada y la empatía por parte de los colaboradores, la calidad interactiva es importante, ya que puede influir en la apreciación global de la calidad del servicio y en las satisfacciones del usuario.

La calidad de la organización se refiere a la imagen mental que los usuarios tienen de la empresa o institución que brinda el servicio. Incluye aspectos como la reputación, la confiabilidad, la transparencia y la eficiencia percibida de la organización. (Evans y Lindsay 2017, 45)

En el caso de la DRE MDD, la calidad de la organización podría estar relacionada con la apreciación de la gestión educativa, la claridad de los procesos y políticas, y la confianza en la dirección y el equipo administrativo.

Estas tres dimensiones de calidad son importantes para realizar evaluaciones de la calidad del servicio en la DRE MDD, ya que cada una de ellas aporta una perspectiva diferente pero complementaria. Es necesario considerar y mejorar estos aspectos para garantizar una experiencia satisfactoria y de calidad para el usuario del servicio educativo.

La calidad del servicio es medida considerando cinco dimensiones clave. Estas dimensiones son:

Tangibles: la apariencia física del personal, el equipo y las instalaciones, son las características físicas del servicio que se brinda, como la apariencia del edificio, la limpieza de la infraestructura y el aspecto del personal y si se encuentran impecablemente vestidos afectaría positivamente su opinión sobre el servicio.

Los tangibles son elementos físicos y visibles que contribuyen a la calidad percibida del servicio. Incluyen la apariencia física del personal, el equipo utilizado y las instalaciones en las que se brinda el servicio. Estos aspectos pueden afectar las opiniones del cliente acerca del servicio de forma positiva o negativa. Aquí hay algunos puntos a considerar:

Apariencia del personal: El aspecto del personal puede influir en la apreciación del usuario relacionado a la calidad de los servicios. Un personal que se encuentra impecablemente vestido y muestra una apariencia profesional y pulcra puede generar confianza y transmitir una imagen de cuidado y atención. Por otro lado, si el personal muestra una apariencia descuidada o poco profesional, puede afectar negativamente la opinión de los clientes.

Estado de las instalaciones: El estado de las instalaciones, como la limpieza, el orden y la apariencia general, también juega un papel importante. Un entorno limpio y bien mantenido da la impresión de que la organización se impacienta por los detalles y se esfuerza por brindar un

ambiente agradable a sus clientes. Por el contrario, si las instalaciones están descuidadas, desordenadas o sucias, puede transmitir una imagen negativa y afectar la percepción del servicio.

Equipamiento: El equipo utilizado para brindar el servicio también puede ser un factor tangible. Si el equipo está en buen estado, actualizado y funciona correctamente, puede generar confianza en los clientes y transmitir una sensación de profesionalismo. Sin embargo, si el equipo está desgastado, obsoleto o no funciona correctamente, puede afectar la calidad percibida del servicio.

Es importante tener en cuenta que los tangibles son solo un aspecto de la calidad del servicio en su conjunto. Aunque una apariencia física adecuada y unas instalaciones bien cuidadas pueden tener una consecuencia efectiva en la apreciación del usuario, la calidad de los servicios también estará determinada por otros factores, como la competencia del personal, la empatía y la capacidad de respuesta hacia los clientes.

Confiabilidad: ¿Se entregó el servicio de forma confiable y precisa?, es la capacidad de poder brindar el servicio tal como se prometió de manera regular. Es muy importante que las empresas puedan cumplir con el servicio que anuncian.

La confiabilidad es un elemento clave en la calidad del servicio, entendiéndose como la capacidad de una organización para entregar el servicio de manera consistente, precisa y confiable, tal como se prometió o se espera. Aquí hay algunos puntos importantes sobre la confiabilidad:

Cumplimiento de promesas: Una empresa confiable es aquella que cumple con las promesas y compromisos que ha hecho a sus clientes. Esto implica entregar el servicio en el tiempo acordado, cumplir con las especificaciones acordadas y ofrecer exactamente lo que se ha prometido.

Consistencia: Una empresa confiable brinda el servicio de manera consistente a lo largo del tiempo. Los clientes esperan que el servicio sea constante y que no haya variaciones drásticas en la calidad o la entrega. La

consistencia es fundamental para establecer la confianza y la lealtad del cliente.

Precisión: La precisión se refiere a la exactitud y la atención al detalle en la prestación del servicio. Una empresa confiable se esfuerza por ser precisa en todas las interacciones y en la entrega del servicio. Esto implica evitar errores, seguir procedimientos establecidos y cumplir con altos estándares de calidad.

Cumplimiento de plazos: Una institución confiable cumplirá con los plazos acordados. Esto significa que los servicios se entregan puntualmente, sin demoras significativas o incumplimientos que puedan generar frustración o insatisfacción en los clientes.

La confiabilidad es esencial para establecer una buena reputación y fomentar la confianza del cliente. Una empresa que puede brindar el servicio tal como se prometió de manera regular tiene más posibilidades de generar satisfacciones y fidelidades por parte de los clientes.

Capacidad de respuesta: ¿La empresa está dispuesta a brindar asistencia a los clientes y brindar servicios de inmediato?, La capacidad de respuesta considerada como un componente determinante en la calidad del servicio al usuario. Una empresa que valora a sus clientes y busca brindar un buen servicio generalmente está dispuesta a brindar asistencia y reconocer prontamente los requerimientos de los clientes.

Una empresa con buena capacidad de respuesta se caracteriza por:

Disponibilidad: Está disponible para atender las consultas, preguntas o problemas de los clientes. Esto implica proporcionar canales de comunicación efectivos, como líneas telefónicas, correo electrónico, chat en vivo o redes sociales, y responder de manera oportuna a las consultas recibidas.

Tiempo de respuesta rápido: Se esfuerza por responder a los clientes de manera ágil. Una empresa con buena capacidad de respuesta se asegura de que los clientes no tengan que esperar demasiado tiempo para recibir una respuesta o una solución a su problema. Esto puede implicar tener personal suficiente para manejar las consultas de manera eficiente.

Atención personalizada: Brinda un trato personalizado a los clientes, reconociendo sus necesidades individuales y adaptándose a ellas. La empresa muestra interés genuino en solucionar las dificultades del cliente y se esfuerza por proporcionar soluciones personalizadas y adecuadas.

Resolución de problemas: La empresa se compromete a resolver los problemas de los clientes de manera efectiva. Esto implica tomar medidas proactivas para abordar los problemas planteados por los clientes, buscar soluciones adecuadas y seguir el progreso hasta que se resuelva el problema.

Es importante tener en cuenta que la capacidad de respuesta puede variar entre las empresas. Algunas empresas pueden tener procesos más ágiles y recursos dedicados para brindar una respuesta rápida, mientras que otras pueden tener limitaciones que afecten su tiempo de respuesta. La mejor manera de evaluar la capacidad de respuesta de una empresa es revisar las opiniones y experiencias de otros clientes, así como ponerse en contacto directamente con la empresa para ver cómo responden a sus consultas o problemas.

Seguridad: este elemento mide la cortesía, el conocimiento, la seguridad y la confianza expresada por los empleados.

Cortesía: La cortesía implica el trato amable, respetuoso y educado hacia los clientes. En términos de seguridad, los empleados deben comunicarse de manera cortés y amigable al interactuar con los clientes. Esto incluye saludarlos, escuchar activamente sus preocupaciones y ser pacientes al responder preguntas o resolver problemas.

Conocimiento: Los empleados deben tener una comprensión sólida del servicio o producto que brinda la organización. En relación con la seguridad, esto implica que los empleados estén bien informados sobre las políticas de seguridad de la entidad, y sobre cualquier información relevante concerniente con la seguridad de los clientes. Deben ser capaces de brindar orientación y consejos adecuados para garantizar la seguridad de los clientes.

Seguridad: En este contexto se refiere a la capacidad de los empleados para transmitir una sensación de seguridad a los clientes. Esto implica que los empleados sean atentos y estén preparados para abordar situaciones de emergencia o preocupaciones de seguridad. También deben ser capaces de comunicar las medidas de seguridad que se implementaron y proporcionar asistencia o guía adicional si es necesario.

Confianza: Es fundamental para generar una correspondencia sólida de la entidad con el usuario. El personal debe demostrar confianza a través de su conocimiento, habilidades y actitudes. Esto incluye ser honestos y transparentes en su comunicación, cumplir con los compromisos y mostrar empatía hacia las preocupaciones de seguridad de los clientes. Al transmitir confianza, los empleados ayudan a que el usuario se encuentre protegido y seguro.

En conjunto, estos elementos contribuyen a la seguridad percibida por los clientes y pueden influir en su nivel de confianza en la entidad y en la aptitud de los servicios que reciben.

Empatía: ¿La organización se preocupa por sus clientes? ¿Brinda atención personalizada?

Muchas empresas se esfuerzan por brindar buenos servicios a los clientes, preocupándose en la satisfacción de las exigencias del cliente. Estas empresas a menudo ofrecen atención personalizada para garantizar que el cliente se sienta valorado y escuchado. Esto puede incluir la asignación de representantes de servicio a los clientes dedicados, la disponibilidad de canales de comunicación para resolver dudas y problemas, teniendo la capacidad de adaptación a los requerimientos individuales de los clientes.

Sin embargo, también existen empresas que no brindan una atención personalizada o no se preocupan lo suficiente por sus clientes. Es importante investigar y tener en cuenta la consideración y opiniones del cliente sobre una empresa en particular antes de formar una opinión definitiva sobre su nivel de empatía y atención al cliente.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que los elementos / dimensiones miden las brechas entre la expectativa del cliente y la prestación real del servicio. Ayudan a las empresas a:

Comprender las expectativas del cliente, identificar las percepciones de los consumidores sobre ciertos servicios, determinar las áreas que necesitan mejoras de calidad, diseñar oportunidades de capacitación para el personal de servicio.

Así es, medir la calidad para certificar la continuidad del negocio, al obtenerse información de la satisfacción del cliente, las instituciones pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas para satisfacer mejor los requerimientos y expectativas del cliente.

Oliva y Kallenberg (2018) destacaron la trascendencia de la calidad del servicio para satisfacer y retener al usuario en las industrias manufactureras, mientras que Izogo y Ogba (2017) creen que el bienestar del usuario con la calidad del servicio es el determinante de la lealtad del cliente. Sin embargo, los fabricantes ofrecen servicios de diversos alcances o niveles, y la calidad de los servicios está significativamente interrelacionada con los procesos de servicio específicos y los participantes del servicio. Para lograr una alta calidad de servicio, es necesario comprender las relaciones entre varios elementos de calidad de servicio y otros elementos relacionados, por ejemplo, procesos, personal y recursos.

La literatura se ha centrado principalmente en la categorización de los requisitos de servicio al cliente, planificación y diseño de productos y servicio adecuados para asegurar la satisfacción del cliente.

En general, los servicios influyen en los costos, y la alta calidad del servicio a menudo genera altos costos de servicio. Por lo tanto, es vital alcanzar un buen equilibrio entre el bienestar del cliente y el costo del servicio para una mejor calidad del servicio institucional, aunque los investigadores aún no han abordado suficientemente este importante tema.

Para hacer contribuciones a la literatura existente, tratamos de encontrar una solución para incrementar la calidad del servicio en las instituciones para aprovechar satisfacer al usuario y las limitaciones

presupuestarias desde perspectivas bilaterales (satisfacción del cliente y capacidad del proveedor de servicios). Por lo tanto, se identificarán las relaciones entre la satisfacción del usuario, el costo del servicio y los elementos de la calidad de los servicios, y luego se establecerá un nuevo método de decisión cuantitativa para determinar las prioridades de los componentes para mejorar la calidad.

Al tomar decisiones para incrementar la calidad del servicio, es importante considerar tanto las expectativas y satisfacción del cliente como las limitaciones y restricciones de recursos del proveedor del servicio. Esto implica encontrar un equilibrio entre ofrecer un servicio de alta calidad y gestionar eficientemente los recursos que se disponen.

Es trascendental tener en cuenta las restricciones de recursos, como los costos y la capacidad del proveedor del servicio. Esto implica evaluar la viabilidad y factibilidad de implementar mejoras en términos de recursos disponibles. Es posible que algunas mejoras requeridas sean limitadas por los recursos financieros, tecnológicos, humanos u otros recursos disponibles.

El objetivo final es encontrar soluciones que optimicen la satisfacción del cliente dentro de las limitaciones y restricciones de recursos. Esto implica buscar un equilibrio entre la calidad del servicio que propone y administrar eficientemente los recursos que se dispone. Al hacerlo, se busca maximizar el bienestar del cliente y lograr incrementar continuamente en la calidad de los servicios proporcionado.

Existen varias razones por las cuales las organizaciones deben prestar atención a la calidad del servicio ofrecidos (Gronros 2017, p. 47), algunas de estas razones incluyen:

Satisfacción del cliente: La calidad del servicio tendrá una consecuencia directa en el bienestar del cliente. El cliente espera recibir servicios de alta calidad y cuando se cumple o supera sus expectativas, aumenta su nivel de satisfacción. El bienestar del usuario es básico para

alcanza el éxito y la reputación de una organización, ya que el cliente satisfecho es más propenso a ser leal y a recomendar la empresa a otros.

Diferenciación competitiva: En un mercado cada vez más competitivo, la calidad del servicio es un elemento básico para diferenciar a una entidad de sus competidores. Ofrecer servicios de alta calidad viene a ser un elemento distintivo que atraiga a los clientes y los lleve a elegir una empresa sobre otras opciones disponibles. La calidad del servicio puede convertirse en una ventaja competitiva sostenible.

Lealtad del cliente: La calidad del servicio tendrá una consecuencia directa en la lealtad del usuario. Cuando los clientes reciben un servicio de alta calidad de manera consistente, es más probable que sigan siendo clientes a largo plazo. La lealtad del cliente es importante porque implica clientes recurrentes y recurrentes, lo que a su vez puede generar ingresos estables y un crecimiento empresarial sostenible.

Reputación y boca a boca positivo: La calidad de los servicios influyen en la reputación de una organización. Cuando una empresa se compromete a brindar servicios de alta calidad, su reputación mejora, ganándose la confianza del cliente. Esto puede generar boca a boca positivo, donde los clientes satisfechos recomiendan la empresa a otros, lo que a su vez puede atraer nuevos clientes y expandir la base de clientes de la organización.

Disminución de costos e incremento de eficiencia: Brindar un servicio de alta calidad puede tener beneficios económicos a largo plazo, se traduce en una reducción de quejas y reclamos, lo que a su vez reduce los costos asociados con la resolución de problemas y la compensación de clientes insatisfechos. Además, un enfoque en la calidad del servicio puede aumentar la eficiencia operativa al identificar áreas de mejora y optimizar los procesos.

En síntesis, prestar atención a la calidad de los servicios es esencial para satisfacer al cliente, diferenciarse de la competencia, generar lealtad, construir una buena reputación y obtener beneficios económicos a largo plazo. (Gronros 2017, p. 48)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Es una investigación aplicada, porque está enfocada en la aplicación práctica de los conocimientos y la generación de soluciones a problemas concretos en la vida real. A diferencia de la investigación teórica o básica, que busca ampliar el conocimiento científico sin una aplicación directa, la investigación aplicada tiene un propósito más específico y busca utilizar los resultados obtenidos para resolver situaciones o mejorar prácticas en contextos reales.

Este tipo de investigación busca generar conocimientos teóricos y conceptuales, sin tener una aplicación práctica o inmediata en mente, en este caso están referidas a toma de decisiones y calidad de los servicios gubernamentales en la DRE MDD, 2022.

Diseño del Estudio

Para Durrheim (2018 pág. 29), viene a ser esencial para alcanzar un estudio de manera efectiva y responder a las preguntas de investigación de manera sistemática. Es el plan o estrategia que se establece para guiar las fases de la investigación, a partir de la colección de datos hasta la interpretación después analizar los mismos.

Un diseño sólido proporciona la estructura necesaria para conseguir el objetivo del estudio y obtener respuestas claras a las preguntas proyectadas. Es descriptivo porque se utilizó para realizar la descripción de las características y propiedades de las variables estudiadas, sin manipular ni intervenir en ellas. Se recopiló datos de manera no experimental, utilizando técnicas como encuestas o cuestionarios estructurados, para conseguir información precisa acerca de las variables de interés.

La investigación correlacional es un enfoque valioso para comprender la relación entre variables en diferentes contextos. Este tipo de estudio se concentra en conocer la existencia una correspondencia estadística entre

dos o más variables y en qué medida están asociadas, la formulación de hipótesis y la generación de nuevas ideas para investigaciones futuras.

Al descubrir relaciones entre variables, se pueden identificar aspectos importantes y relevantes que requieren una investigación más detallada. Esto puede conducir al desarrollo de nuevos campos de estudio o enfoques de investigación que anteriormente no se habían explorado. (Sassower, 2017 pág. 35).

El enfoque correlacional permitió examinar la correspondencia de la toma de decisiones y la calidad de los servicios gubernamentales en la DRE Madre de Dios, esta relación es evaluada empleando el coeficiente de correlación de Pearson, que proporcionó información sobre la correspondencia entre las variables.

Se recopilan datos de las variables de interés en un grupo de participantes. Sin embargo, es importante destacar que la investigación correlacional no encuentra una relación causal de las variables, sino que se limita a identificar la existencia de una asociación.

Tiene un enfoque cuantitativo porque, se obtienen conclusiones estadísticas. Este enfoque se centra en medir y cuantificar variables y fenómenos para obtener resultados objetivos y generalizables. (Abutabenjeh, S., Jaradat, R. 2018 pág. 237)

El objetivo es obtener resultados precisos y confiables que puedan ser generalizados a una población más amplia. La investigación cuantitativa busca identificar patrones, establecer relaciones y realizar inferencias basadas en los datos numéricos recopilados.

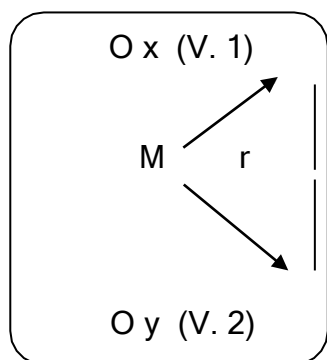
Al utilizar un enfoque cuantitativo, se busca la objetividad y la replicabilidad de los resultados. Los números y estadísticas proporcionan una forma de analizar y representar los datos de manera precisa y permiten realizar comparaciones, calcular tendencias y obtener conclusiones estadísticas basadas en evidencia empírica.

El enfoque de corte transversal es un diseño de investigación utilizado para recopilar datos en un solo momento y analizar la correspondencia entre

variables en un determinado momento en el tiempo, los datos se recopilan de diferentes individuos o unidades de estudio en un solo período de tiempo.

Este tipo de diseño y enfoque metodológico fue adecuado para alcanzar el objetivo del estudio y proporcionar información relevante acerca de la correspondencia de la toma de decisiones con la calidad del servicio público en el contexto específico de la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Es no experimental, por cuanto no hubo ninguna manipulación intencionadamente las variables o condiciones del estudio. En lugar de eso, se observa y describe el fenómeno tal como ocurre naturalmente en su contexto real, sin intervenir ni controlar las variables de interés en la DRE Madre de Dios, 2023.



M = Muestra

Ox = Variable 1: Toma de decisiones

Oy = Variable 2: Calidad de los servicios r =
Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Definición Conceptual

Variable 1: Toma de decisiones

La toma de decisiones es una acción que demuestra que cómo una persona define, piensa en un problema y selecciona una solución alternativa para resolverlo (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Los gerentes suelen tomar muchas decisiones, algunas de ellas operativas y otras estratégicas. La toma de decisiones es un asunto de gran responsabilidad no solo frente a la propia organización, sino también frente a sus empleados y demás partes interesadas.

La toma de decisiones del sector público puede verse fácilmente influenciada por factores políticos, lo que hace que las buenas prácticas de toma de decisiones sean aún más importantes. (Ahmed y Al-Dhuwaihi, 2020).

Definición Operacional

El proceso decisional, la condición decisional y las acciones decisor son componentes clave para medir la toma de decisiones. Estos componentes se pueden evaluar utilizando un cuestionario estructurado que utilice una escala de respuesta tipo Likert, 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A Veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

Variable 2: Calidad de los servicios

Cómo una organización cumple con las expectativas y requerimiento de sus clientes en las prestaciones del servicio. Los clientes tienen ciertas expectativas sobre cómo deberían ser el servicio que recibe, y evalúan la calidad en función de si esas expectativas se cumplen o superan.

La calidad del servicio implica varios aspectos, como la fiabilidad, la responsabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles del servicio. Los clientes evalúan estos aspectos en función de su experiencia y percepción durante la interacción con la organización.

Es importante que las organizaciones comprendan las expectativas y necesidades de sus clientes para brindar servicios de calidad que los satisfaga. Esto implica conocer las preferencias, deseos y requisitos específicos de los clientes, y esforzarse por superar esas expectativas en la medida de lo posible.

Definición Operacional

La calidad de los servicios se medirá mediante la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad, la empatía y elementos tangibles, utilizando un cuestionario estructurado que utilice una escala de respuesta Likert, 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A Veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Representado por un grupo de elementos o sujetos que poseen particularidades entre si y que serán sujetos de estudio en una investigación, en la investigación estará constituida por 38 colaboradores de la DRE Madre de Dios, 2023.

Muestra

Es una muestra censal por cuanto es un enfoque de muestreo en el que se incluye a toda la población objetivo en la muestra de investigación. En otras palabras, se recopila información de todos los sujetos o elementos que constituyen la población, en lugar de seleccionar una muestra representativa. Al ser una muestra censal, no es necesario aplicar técnicas de muestreo para seleccionar una muestra representativa, ya que se busca obtener información completa y exhaustiva de todo el personal, es decir los 38 de la DRE Madre de Dios.

Muestreo

Al utilizar un muestreo probabilístico como el muestreo aleatorio simple, se pueden realizar inferencias estadísticas acerca la población objetivo manejando los datos recolectados de la muestra. Esto permite delimitar el resultado que se obtengan en el estudio, con cierto grado de seguridad y precisión.

Unidad de Análisis

Al seleccionar al personal de la DRE MDD como la unidad de análisis, se ha enfocado en ese grupo específico de individuos. Esto implica que tu

investigación se centrará en recopilar información y realizar análisis en relación con el personal de la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Método Específico

La entrevista. – Se entrevistó primero a los directivos e inmediatamente con el personal participante a quienes se les explicará el trabajo que se estará realizando, lo cual nos permitirá recolectar los datos requeridos.

El método analítico-sintético nos ha brindado una base sólida para entender la toma de decisiones y la calidad del servicio público en la DRE Madre de Dios, y nos ha permitido establecer conexiones y relaciones entre los diferentes elementos involucrados. Esto ha contribuido a la fundamentación teórica de nuestra investigación y a la descripción de posibles áreas de mejora y que se propongan en la intervención.

Técnicas

Es una buena práctica utilizar instrumentos validados en una investigación para certificar la confianza y la eficacia de los datos recopilados, en nuestro caso fueron aprobados por tres expertos. Esta validación por expertos es un paso importante para asegurar la calidad de los instrumentos y su adecuación para medir las variables de interés.

3.5. Procedimientos

Inicialmente realizamos observaciones que permitió identificar los asuntos relevantes a investigar y definir la problemática. Luego, llevar a cabo un estudio documental nos proporcionó los fundamentos necesarios, el marco teórico y metodológico para respaldar la investigación.

La validación de los instrumentos por tres expertos o especialistas es una práctica recomendada para certificar la calidad y la congruencia de los mismos. Su experiencia y conocimientos en el campo nos brindaron una perspectiva crítica y nos permitieron mejorar los instrumentos en función de sus comentarios y sugerencias.

Realizamos inicialmente una prueba piloto, el cual es una etapa importante para evaluar la viabilidad y eficacia de los instrumentos antes de su aplicación definitiva. Esto nos permitió identificar posibles problemas, ajustar preguntas o ítems y asegurarte de que los instrumentos sean claros y comprensibles para los participantes.

Solicitamos la autorización a los funcionarios de la DRE MDD para aplicar los cuestionarios es una práctica ética y necesaria. Obtuvimos su consentimiento asegurado que la investigación se realice de la forma adecuada y respetando los procedimientos establecidos por la institución.

Finalmente realizaremos la labor de campo, el cual es una etapa crucial para recopilar la información necesaria para tu investigación. Al utilizar el software estadístico SPSS 22, podremos procesar y analizar los datos de manera eficiente. El SPSS es ampliamente utilizado en la investigación social y nos brindará herramientas para realizar análisis descriptivos, correlaciones, comparaciones y otros procedimientos estadísticos que te permitirán examinar y explicar los resultados del estudio de manera precisa y rigurosa.

Validez

La validez de los instrumentos de investigación es crucial para certificar la precisión y confiabilidad de sus resultados obtenidos. Es importante que los instrumentos estén diseñados de manera tal que midan de manera precisa y representativa las variables o conceptos que se están estudiando. Para valorar la validez de instrumentos, se pueden utilizar diversos métodos como el análisis de contenido, la revisión por expertos, la comparación con instrumentos previamente validados o la utilización de técnicas estadísticas como el análisis factorial o la correlación con otras medidas similares. Garantizar la validez de los instrumentos ayuda a asegurar la firmeza de los hallazgos encontrados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se ha utilizado el programa estadístico SPSS 22 que permitió realizar este cálculo y aplicar el Alfa de Cronbach. Este coeficiente proporciona una

medición homogénea de las respuestas obtenidas, es decir, si las preguntas o ítems en el instrumento miden de manera consistente la misma variable.

La fiabilidad es la firmeza interna de las preguntas de los instrumentos, la disposición en que los ítems medirán de forma consistente el constructo que se pretende medir.

En el Alfa de Cronbach, se ha obtenido un valor que nos brinda seguridad y confianza en la firmeza interna de las preguntas en los instrumentos. Un valor cercano a 1 indica que los ítems son coherentes y homogéneos en su medición del constructo.

Confiabilidad

La confiabilidad, por su parte, no evalúa el diseño del estudio, sino los resultados obtenidos. Juan (2015) explica que la confiabilidad se considera principalmente como la precisión de la medición, que está determinada por la probabilidad de que las pruebas adicionales o repetidas tengan los mismos resultados.

Este coeficiente evalúa la correlación entre los ítems y permite determinar la confiabilidad de las respuestas obtenidas.

La variable toma de decisiones, el coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.849, indica una buena confiabilidad, son consistentes y confiables en relación con la medida de la toma de decisiones.

La calidad de los servicios públicos, se logró en el coeficiente Alfa de Cronbach 0.788, también indica una buena confiabilidad de los ítems que componen este instrumento. Esto implica que las respuestas de los participantes son consistentes y confiables en concordancia con la medida de la calidad del servicio público.

3.7. Aspectos éticos

Es muy importante certificar la salvaguarda de la información alcanzada de los que participaron en la investigación y asegurar que se cumplan principios éticos fundamentales.

El consentimiento informado implica obtener el acuerdo voluntario y consciente de los participantes, asegurándoles que su participación es

voluntaria y que comprenden los propósitos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación. Es importante proporcionar información clara y comprensible, responder a cualquier pregunta que puedan tener y permitirles tiempo para tomar una decisión informada.

Para minimizar el riesgo de daño, diseñamos la investigación de manera ética, considerando el bienestar y la seguridad de los que participaron. Esto implica evitar cualquier procedimiento que pueda causar daño físico, psicológico o emocional, y tomar medidas para proteger su privacidad y confidencialidad.

El anonimato y la confidencialidad son aspectos cruciales en la investigación ética. Los participantes deben tener la seguridad de que su identidad y respuestas se mantendrán en secreto y no serán reveladas sin su consentimiento.

Finalmente, fue esencial respetar el derecho de los que participaron si querían retirarse de la investigación sin consecuencias negativas, lo cual no se fue necesario porque todos quisieron participar de principio a fin. Garantizamos que los participantes comprendan su derecho a retirarse y se sientan libres de hacerlo sin ningún tipo de presión.

IV: RESULTADOS

La información conseguida al terminar de aplicarse el instrumento en la muestra de estudio, se procesó a través del estadístico SPSS 22, las cuales mostramos a continuación en tablas y figuras.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Es un aspecto fundamental en cualquier estudio de investigación, ya que se refiere a la precisión y exactitud con la que las medidas o instrumentos utilizados capturan el concepto o constructo que se pretende medir.

La validez se define ampliamente como “la medida en que (la prueba) mide lo que se suponía que debía medir” (Juan, 2015, p. 68). Juan (2015) explica que la validez generalmente se basa en la presencia de una sólida correspondencia del propósito de estudio y su diseño, incluida una elección justificada de criterios y variables, medidas de prueba y otros factores.

Tabla N° 1

Validez de contenido del cuestionario de toma de decisiones y calidad de los servicios

Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
Doctor	Alexis León Ramírez	Aplicable
Doctora	Yajhayda Bellido Ascarza	Aplicable
Doctor	Alfonso Romaní Claros	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad

Es la consistencia y seguridad de resultados conseguidos a partir de los instrumentos de medición utilizados en un estudio. Evalúa la exactitud y la reproducción de medidas realizadas, es decir, la capacidad de obtener resultados consistentes y similares en diferentes momentos o por diferentes evaluadores.

La confiabilidad es esencial para garantizar que las medidas sean confiables y que los resultados obtenidos reflejen de manera precisa y consistente el fenómeno que se está estudiando.

Cuando se habla de confiabilidad, se busca determinar en qué medida los resultados de las mediciones son consistentes y si se obtendrían resultados similares si se repitiera la medición en las mismas condiciones. La confiabilidad se relaciona con la falta de error aleatorio en las mediciones y se evalúa a través de diferentes métodos estadísticos.

El coeficiente de confiabilidad de Cronbach varía entre 0 y 1, donde valores más inmediatos a 1 muestran una mayor confiabilidad. Un coeficiente de confiabilidad de 0,70 o superior generalmente se considera aceptable para la mayoría de las investigaciones, aunque el umbral exacto puede variar de acuerdo al campo de estudio.

La confiabilidad, por su parte, no evalúa el diseño del estudio, sino los resultados obtenidos. Juan (2015) explica que la confiabilidad se considera principalmente como la precisión de la medición, que está determinada por la probabilidad de que las pruebas adicionales o repetidas tengan los mismos resultados.

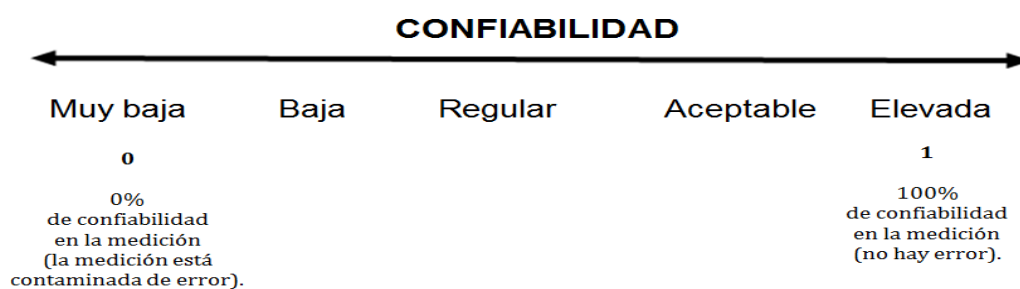


Tabla 2

Confiabilidad de la variable toma de decisiones mediante alfa de cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,849	,914	15

Un coeficiente de confiabilidad 0,849 para la variable de toma de decisiones indica una fiabilidad o confiabilidad buena. Esto significa que los ítems o preguntas relacionados con la toma de decisiones en tu instrumento son consistentes y confiables para medir esa variable en la muestra estudiada, esto sugiere que los resultados obtenidos a partir de esas mediciones son consistentes y confiables.

El coeficiente Alfa de Cronbach es 0,849; es una medida comúnmente utilizada que indica cuán bien los ítems de una escala o prueba se correlacionan entre sí. Puede variar entre 0 y 1, y se considera que valores mayores muestran una mayor seguridad interna.

El coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados es 0,914 también evalúa la consistencia interna, pero se basa en los ítems estandarizados en lugar de los ítems originales. Esto permite comparar la consistencia entre diferentes escalas o pruebas.

Ambos coeficientes se utilizan para evaluar la fiabilidad de una escala o conjunto de ítems. Un valor de 0,849 indica una buena consistencia interna, mientras que un valor de 0,914 basado en elementos estandarizados indica una consistencia interna aún más fuerte.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable calidad de los servicios públicos mediante alfa de cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,788	,861	23

El coeficiente Alfa de Cronbach de 0,788; siendo una medida comúnmente utilizada que indica cuán bien los ítems de una escala o prueba se correlacionan entre sí. Puede variar entre 0 y 1, y se considera que valores mayores muestran una mayor seguridad interna.

El coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados es 0,861; también evalúa la consistencia interna, pero se basa en los ítems estandarizados en lugar de los ítems originales. Esto permite comparar la consistencia entre diferentes escalas o pruebas.

Ambos coeficientes se utilizan para evaluar la fiabilidad de una escala o conjunto de ítems. Un valor de 0,788 indica una buena consistencia interna, mientras que un valor de 0,861 basado en elementos estandarizados indica una consistencia interna aún más fuerte.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
TOMA DE DECISIONES	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%

El estudio cuenta con un total de 38 casos válidos en Toma de decisiones y Calidad de los servicios. No se reportan casos perdidos para ninguna de las variables, lo que indica que se tienen datos completos para todos los casos en el estudio.

En términos porcentuales, el 100% de los casos son válidos para ambas variables, lo que significa que se cuenta con información adecuada de todos los participantes o elementos de la muestra en correspondencia a las variables de interés.

No se han excluido casos debido a datos faltantes o incompletos, lo que es beneficioso para la interpretación después del análisis de los resultados, al contarse con información completa de todos los participantes.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos para la variable toma de decisiones y sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
TOMA DE DECISIONES	38	50,00	76,00	64,6579	8,15815
PROCESO DECISIONAL	38	17,00	29,00	22,3684	3,23345
CONDICIÓN DECISIONAL	38	16,00	28,00	22,6053	3,45269
ACCIONES DECISOR	38	11,00	24,00	19,6842	2,79096
N válido (por lista)	38				

Observamos que toma de decisiones en la DRE Madre de Dios está en un nivel bueno, con una puntuación media de 64.65 sobre un total de 75 puntos posibles. Esto representa un 86.21% de eficacia en la toma de decisiones, lo cual indica que el personal de la DRE MDD considera que existe una buena capacidad para tomar decisiones.

En cuanto al proceso decisional, se obtuvo una mediana de 22.36 sobre un total de 30 puntos posibles, lo cual indica un nivel adecuado en la ejecución de tomar decisiones. La desviación estándar de 3.23 indica que la muestra es relativamente homogénea en cuanto a la evaluación del proceso decisional.

En relación a la condición decisional, se obtuvo una mediana de 22.60 sobre un total de 25 puntos posibles, lo cual indica un nivel satisfactorio en cuanto a los aspectos y condiciones que se relacionan en la toma de decisiones, la desviación estándar de 3.45 también la muestra es relativamente homogénea en cuanto a la evaluación de la condición decisional.

En cuanto a las acciones decisoras, se obtuvo una mediana de 19.68 sobre un total de 20 puntos posibles, lo cual indica un nivel positivo en cuanto a las acciones tomadas como resultado la desviación estándar 2.79 indica una demostración semejante en la evaluación de las acciones decisoras.

Tabla 6

Estadísticos descriptivos para la variable calidad de los servicios públicos con sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	38	101,000	148,000	100,89474	12,120542
TANGIBILIDAD	38	16,00	32,00	14,6053	3,40585
FIABILIDAD	38	17,00	33,00	20,0526	3,75570
CAPACIDAD DE RESPUESTA	38	13,00	28,00	15,6316	3,44392
SEGURIDAD	38	18,00	30,00	13,5789	3,23521
EMPATIA	38	21,00	31,00	20,0263	3,35368
N válido (por lista)	38				

Los resultados obtenidos muestran que calidad del servicio público en la DRE MDD es considerada buena por el personal, con una puntuación media de 100.89 sobre un total de 110 puntos posibles. Esto representa un 91.71% de eficacia en las prestaciones del servicio público, lo cual indica que el personal cumple de manera apropiada con los aspectos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En la tangibilidad, se obtuvo una mediana de 14.60 sobre un total de 20 puntos posibles, lo cual indica un nivel satisfactorio en la presentación física de los servicios y los recursos utilizados. La desviación estándar de 3.40 indica una muestra relativamente heterogénea en la evaluación de la tangibilidad.

En relación a la fiabilidad, se obtuvo una mediana de 20.06 sobre un total de 25 puntos posibles, lo cual indica un nivel positivo en cuanto a la capacidad de proponer servicios de modo confiable y concreta, la desviación estándar 3.75 muestra una muestra relativamente heterogénea en la evaluación de la fiabilidad. En cuanto a la capacidad de respuesta, se obtuvo una mediana de 15.63 sobre un total de 20 puntos posibles, lo cual indica un nivel satisfactorio en la capacidad de respuesta rápida y enérgica al requerimiento del cliente. La desviación estándar

de 3.44 indica una muestra heterogénea en la apreciación de la capacidad de respuesta.

En cuanto a la seguridad, se obtuvo una mediana de 13.57 sobre un total de 20 puntos posibles, lo cual indica un nivel satisfactorio en la provisión de servicios de manera segura y protegida, la desviación estándar 3.23 muestra una muestra heterogénea en la evaluación de la seguridad.

En relación a la empatía, se obtuvo una mediana de 20.02 sobre un total de 25 puntos posibles, lo cual indica un nivel positivo en la capacidad de brindar servicios con empatía y atención personalizada. La desviación estándar de 3.35 indica una muestra relativamente heterogénea en la evaluación de la empatía.

Tabla 7
Matriz de correlaciones

		TOMA DE DECISIONES	PROCESO DECISIONAL	CONDICIÓN DECISIONAL	ACCIONES DECISOR	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURI DAD	EMPATIA
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	1	,833**	,948**	,786**	,734**	,562**	,652**	,591**	,476**	,358*
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,027
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
PROCESO DECISIONAL	Correlación de Pearson	,833**	1	,725**	,379*	,684**	,361*	,604**	,578**	,524**	,439**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,019	,000	,026	,000	,000	,001	,006
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
CONDICIÓN DECISIONAL	Correlación de Pearson	,948**	,725**	1	,693**	,670**	,536**	,589**	,506**	,476**	,294
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,001	,003	,073
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
ACCIONES DECISOR	Correlación de Pearson	,786**	,379*	,693**	1	,524**	,562**	,479**	,432**	,194	,174
	Sig. (bilateral)	,000	,019	,000		,001	,000	,002	,007	,242	,296
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Correlación de Pearson	,734**	,684**	,670**	,524**	1	,722**	,853**	,844**	,710**	,472**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,000	,000	,003
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
TANGIBILIDAD	Correlación de Pearson	,562**	,361*	,536**	,562**	,722**	1	,475**	,484**	,361*	,224
	Sig. (bilateral)	,000	,026	,001	,000	,000		,003	,002	,026	,176
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
FIABILIDAD	Correlación de Pearson	,652**	,604**	,589**	,479**	,853**	,475**	1	,689**	,554**	,299
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,002	,000	,003		,000	,000	,068
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	,591**	,578**	,506**	,432**	,844**	,484**	,689**	1	,517**	,331*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,007	,000	,002	,000		,001	,042
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	,476**	,524**	,476**	,194	,710**	,361*	,554**	,517**	1	,090
	Sig. (bilateral)	,003	,001	,003	,242	,000	,026	,000	,001		,590
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
EMPATIA	Correlación de Pearson	,358*	,439**	,294	,174	,472**	,224	,299	,331*	,090	1
	Sig. (bilateral)	,027	,006	,073	,296	,003	,176	,068	,042	,590	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

PRUEBA DE NORMALIDAD

la prueba de Shapiro-Wilk es otra herramienta estadística utilizada para evaluar la normalidad de una muestra de datos. Al igual que la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la prueba de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar si los datos siguen una distribución normal o no.

La hipótesis nula (H_0) en la prueba de Shapiro-Wilk establece que los datos siguen una distribución normal, mientras que la hipótesis alternativa (H_1) sugiere que los datos no siguen una distribución normal.

El valor p obtenido en la prueba de Shapiro-Wilk se compara con el nivel de significancia (alfa) establecido, que generalmente es de 0.05. Si el valor p es mayor que alfa, no se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que los datos pueden seguir una distribución normal. Por otro lado, si el valor p es menor que alfa, se rechaza la hipótesis nula y se sugiere que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico		
TOMA DE DECISIONES	,132	38	,094	,926		
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	,131	38	,101	,940		

a. Corrección de significación de Lilliefors

Cuando los valores obtenidos en la prueba de Kolmogorov-Smirnov son mayores a 0.05 (0.094 y 0.101), generalmente se asume que los datos siguen una distribución normal. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el nivel de significancia (alfa) que se utiliza en la prueba puede variar dependiendo del contexto y los objetivos del análisis.

Esto significa que los datos concuerdan lo suficientemente bien a una distribución normal y se cumplen los supuestos necesarios para utilizar pruebas paramétricas.

Por lo tanto, se toma la decisión de utilizar pruebas paramétricas, que son métodos estadísticos diseñados específicamente para datos que se distribuyen normalmente. Estas pruebas tienen en cuenta la estructura de distribución de los datos y permiten obtener resultados más precisos y confiables al estudiar la correlación de las variables de interés.

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

PRUEBA ESTADÍSTICA, HIPÓTESIS GENERAL

“La toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación MDD, 2023”.

Tabla 9

Correlación entre la variable toma de decisiones y la variable calidad de los servicios públicos

TOMA DE DECISIONES		CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	1	,734**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Correlación de Pearson	,734**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

El valor p de 0,000 indica que esta correlación observada no es simplemente el resultado del azar, sino que es estadísticamente significativa. Esto significa que hay una relación genuina y confiable entre estas dos variables. La magnitud de la correlación, que es de 0,734, muestra que esta relación es fuerte. Cuanto más cercano es el valor de la correlación a 1.0 (positivo) o -1.0 (negativo), más fuerte es la asociación entre las variables. En este caso, al ser 0,734, se puede afirmar que la relación es significativa y que la toma de decisiones tiene un impacto considerable en la calidad de los servicios públicos.

Estos hallazgos respaldan la importancia de la buena toma de decisiones en el ámbito de los servicios públicos y sugieren que, si se toman decisiones más acertadas, es probable que se logre mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Esto puede tener implicaciones significativas para la gestión y el desarrollo de políticas en la Dirección Regional de Educación, ya que enfocarse en mejorar la toma de decisiones puede llevar a un mejor servicio público y una mayor satisfacción de los usuarios.

Tabla 10

Resumen del modelo entre las dos variables

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,734 ^a	,538	,526	8,348055

a. Predictores: (Constante), TOMA DE DECISIONES

El coeficiente de correlación 0,734 señala una fuerte relación positiva de la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos. Esto implica que de acuerdo a lo que mejora la toma de decisiones, se espera que la calidad de los servicios también mejore en la DRE Madre de Dios en el año 2023. Estos resultados respaldan la idea de que una toma de decisiones efectiva y acertada está asociada a una mejor calidad en la prestación del servicio público en dicha organización.

El coeficiente de determinación R^2 de 0.538 muestra que aproximadamente el 53.8% de la variabilidad en la calidad de los servicios puede ser explicada por las variaciones en la variable toma de decisiones. Esto significa que la variable toma de decisiones es un predictor significativo de la calidad de los servicios, pero también hay otras variables o factores que pueden estar influyendo en la calidad de los servicios y no están considerados en este modelo.

El coeficiente de determinación ajustado (R^2 ajustado) de 0.526 tiene en cuenta la cantidad de predictores en el modelo y ajusta el R cuadrado en consecuencia. Es ligeramente menor que el R cuadrado, lo que sugiere que la

inclusión de la toma de decisiones explica parte de la variabilidad en la calidad del servicio, pero puede haber otros predictores que también influyan.

Tabla 11

Anova entre las dos variables

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2926,738	1	2926,738	41,997	,000 ^b
	Residuo	2508,841	36	69,690		
	Total	5435,579	37			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

b. Predictores: (Constante), TOMA DE DECISIONES

Un valor de p igual a 0,000 indica que la probabilidad asociada al estadístico es extremadamente baja y, por lo tanto, mucho menor que el nivel de significancia (α) establecido. Al ser menor que α , se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que sugiere que hay una correlación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Esto respalda la idea de que la toma de decisiones influye en la calidad de los servicios públicos en dicha institución. La correlación significativa entre ambas variables proporciona evidencia estadística para apoyar esta relación y tiene implicaciones importantes para la gestión y la toma de decisiones en la institución educativa.

Considerar esta relación al buscar mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la toma de decisiones es fundamental para asegurar una gestión eficiente y efectiva en la Dirección Regional de Educación. Al comprender cómo la toma de decisiones afecta la calidad de los servicios, se pueden implementar estrategias y políticas adecuadas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad educativa y al público en general.

Esta correlación significativa proporciona evidencia estadística para apoyar la relación entre ambas variables y puede tener implicaciones importantes para la gestión y la toma de decisiones en la Dirección Regional de Educación. Es fundamental considerar esta relación al buscar mejorar la calidad de los

servicios públicos y optimizar la toma de decisiones en el contexto de la institución educativa.

Tabla 12

Coefficientes entre las dos variables

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	49,406	10,961		4,507	,000
	TOMA DE DECISIONES	1,090	,168	,734	6,480	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los resultados obtenidos respaldan la idea de que la toma de decisiones tiene un impacto importante en la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios. El valor del coeficiente de correlación de Pearson (0,734) indica una fuerte correlación positiva entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios. Además, el valor de la pendiente (β_1) de 0,734 muestra esa relación positiva de forma cuantitativa. El hecho de que la pendiente sea positiva significa que a medida que la variable de toma de decisiones aumenta, también se espera que la calidad del servicio público mejore. Esto sugiere que una mejor toma de decisiones en la institución educativa está asociada con una mayor calidad en la prestación de los servicios públicos.

El estadístico de contraste (t) para la pendiente, con un valor de 4,507 y un valor p asociado de 0,000, expone que esta relación de las variables es estadísticamente significativa. Esto significa que la correspondencia observada de la toma de decisiones con la calidad del servicio público no es producto del azar, sino que refleja una asociación real.

Además, el valor de la ordenada en el origen (β_0) de 49,406 indica que incluso en ausencia de mejoras en toma de decisiones, se esperaría que la calidad del servicio público tenga un valor base de 49,406.

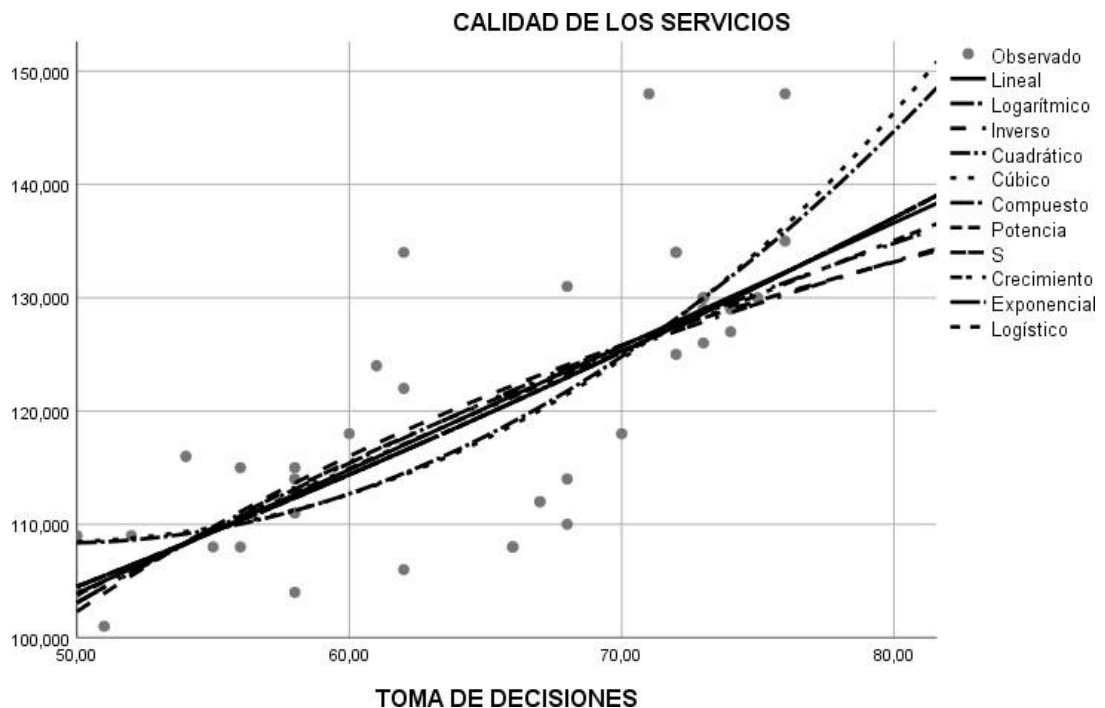


Figura 1

Variable toma de decisiones y variable calidad de los servicios públicos

En la figura 1 se puede apreciar una relación curvilínea entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios. La dispersión de los puntos en el diagrama de dispersión muestra que a medida que la puntuación en toma de decisiones aumenta, hay una tendencia general de aumento en la puntuación de calidad del servicio público. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la relación no es perfectamente lineal y puede haber cierta variabilidad en los datos.

El coeficiente de determinación (R^2) 0.538 señala que alrededor del 53.80% de la variación observada en la calidad del servicio público puede ser explicada por las variaciones en la toma de decisiones, el cual tiene una relación significativa con la calidad del servicio público en la DRE Madre de Dios.

Estos resultados respaldan que mejorar la toma de decisiones puede tener un impacto positivo en la calidad del servicio público, como la variable toma de

decisiones representa la forma en que se dan y ejecutan las decisiones institucionales, es importante considerar acciones y estrategias que promuevan una toma de decisiones más efectiva y acertada para incrementar la calidad del servicio ofrecidos.

Es relevante destacar que la relación curvilínea observada en la figura 1 sugiere que existe un punto óptimo en el cual la toma de decisiones alcanza su máxima relación en la calidad de los servicios. Identificar ese punto óptimo y trabajar en su dirección puede ser un aspecto relevante a considerar para el mejoramiento de la calidad del servicio público en la DRE MDD.

Tabla 13

*Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios*

Recuento

		CALIDAD DE LOS SERVICIOS					
		101,000	104,000	106,000	108,000	109,000	110,000
TOMA DE DECISIONES	50,00	0	1	0	0	1	0
	51,00	1	0	0	0	0	0
	52,00	0	0	0	0	1	0
	54,00	0	0	0	0	0	0
	55,00	0	0	0	1	0	0
	6,00	0	0	0	1	0	0
	,00	0	1	0	0	0	0
	60,00	0	0	0	0	0	0
	61,00	0	0	0	0	0	0
	62,00	0	0	1	0	0	0
	66,00	0	0	0	2	0	0
	67,00	0	0	0	0	0	0
	68,00	0	0	0	0	0	1
	70,00	0	0	0	0	0	0
	71,00	0	0	0	0	0	0
	72,00	0	0	0	0	0	0
	73,00	0	0	0	0	0	0

	74,00	0	0	0	0	0	0
	75,00	0	0	0	0	0	0
	76,00	0	0	0	0	0	0
Total		1	2	1	4	2	1

El recuento indica que la distribución de las calificaciones de la calidad del servicio de acuerdo a diferentes valores de la toma de decisiones:

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 50, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 101.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 51, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 104.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 52, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 106.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 54, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 55, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 108.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 56, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 109.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 58, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 110.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 60, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 61, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 62, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 106.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 66, hay un total de 2 observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 108.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 67, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 68, hay un total de 1 observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 110.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 70, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 71, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 72, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 73, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 74, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 75, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 76, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad del Servicio.

En la tabla indica la distribución de las puntuaciones de calidad de los servicios para diferentes valores de toma de decisiones en la muestra estudiada.

Tabla 14

*Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios*

Recuento

		CALIDAD DE LOS SERVICIOS					
		111,000	112,000	114,000	115,000	116,000	118,000
TOMA DE DECISIONES	50,00	0	0	0	0	0	0
	51,00	0	0	0	0	0	0
	52,00	0	0	0	0	0	0
	54,00	0	0	0	0	1	0
	55,00	0	0	0	0	0	0
	56,00	0	0	0	1	0	0
	58,00	1	0	1	1	0	0
	60,00	0	0	0	0	0	1
	61,00	0	0	0	0	0	0
	62,00	0	0	0	0	0	0

66,00	0	0	0	0	0	0
67,00	0	2	0	0	0	0
68,00	0	0	1	0	0	0
70,00	0	0	0	0	0	1
71,00	0	0	0	0	0	0
72,00	0	0	0	0	0	0
73,00	0	0	0	0	0	0
74,00	0	0	0	0	0	0
75,00	0	0	0	0	0	0
76,00	0	0	0	0	0	0
Total	1	2	2	2	1	2

La Tabla 14 muestra una tabla cruzada entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios:

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 50, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 51, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 52, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 54, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 116.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 55, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 56, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 115.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 58, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 114 y 115.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 60, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 61, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 62, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 66, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 67, hay dos observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 112.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 68, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 114.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 70, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 71, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 72, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 73, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 74, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 75, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 76, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 111, 112, 114, 115, 116 o 118.

En la tabla indica la distribución de las puntuaciones de calidad de servicios para diferentes valores de toma de decisiones en la muestra estudiada.

Tabla 15

*Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios*

Recuento

		CALIDAD DE LOS SERVICIOS					
		122,000	124,000	125,000	126,000	127,000	129,000
TOMA DE DECISIONES	50,00	0	0	0	0	0	0
	51,00	0	0	0	0	0	0
	52,00	0	0	0	0	0	0
	54,00	0	0	0	0	0	0
	55,00	0	0	0	0	0	0
	56,00	0	0	0	0	0	0
	58,00	0	0	0	0	0	0
	60,00	0	0	0	0	0	0
	61,00	0	1	0	0	0	0
	62,00	1	0	0	0	0	0
	66,00	0	0	0	0	0	0
	67,00	0	0	0	0	0	0
	68,00	0	0	0	0	0	0
	70,00	0	0	0	0	0	0
	71,00	0	0	0	0	0	0
	72,00	0	0	1	0	0	0
	73,00	0	0	0	1	0	1
74,00	0	0	0	0	1	1	
75,00	0	0	0	0	0	0	
76,00	0	0	0	0	0	0	

Total	1	1	1	1	1	2
-------	---	---	---	---	---	---

La Tabla 15 muestra una tabla cruzada entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios:

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 50, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad del Servicio de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 51, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 52, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 54, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 55, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 56, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 58, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 60, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 61, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 124.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 62, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 66, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 67, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 68, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 70, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 71, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 72, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 126.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 73, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 125 y dos observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 74, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 127 y una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 75, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 76, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 122, 124, 125, 126, 127 o 129.

En la tabla indica la distribución de las puntuaciones de calidad de servicios para diferentes valores de toma de decisiones en la muestra estudiada.

Tabla 16*Tabla cruzada toma de decisiones*calidad de los servicios*

Recuento

		CALIDAD DE LOS SERVICIOS					
		130,000	131,000	134,000	135,000	148,000	
TOMA DE DECISIONES	50,00	0	0	0	0	0	2
	51,00	0	0	0	0	0	1
	52,00	0	0	0	0	0	1
	54,00	0	0	0	0	0	1
	55,00	0	0	0	0	0	1
	56,00	0	0	0	0	0	2
	58,00	0	0	0	0	0	4
	60,00	0	0	0	0	0	1
	61,00	0	0	0	0	0	1
	62,00	0	0	1	0	0	3
	66,00	0	0	0	0	0	2
	67,00	0	0	0	0	0	2
	68,00	0	1	0	0	0	3
	70,00	0	0	0	0	0	1
	71,00	0	0	0	0	1	1
	72,00	0	0	2	0	0	3
	73,00	2	0	0	0	0	4
	74,00	0	0	0	0	0	2
75,00	1	0	0	0	0	1	
76,00	0	0	0	1	1	2	
Total		3	1	3	1	2	38

La Tabla 16 muestra una tabla cruzada entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios. Aquí se presenta:

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 50, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 51, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 52, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 54, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 55, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 56, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 58, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 60, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 61, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 62, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 134 y tres observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 66, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 67, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 68, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 131 y tres observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 70, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 71, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 135 y una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 72, hay dos observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 134 y tres observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 73, hay cuatro observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130 y cuatro observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 74, no hay ninguna observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130, 131, 134, 135 o 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 75, hay una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 130 y una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148.

Para una puntuación de Toma de Decisiones de 76, hay dos observaciones con una puntuación de Calidad de los Servicios de 135, una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148 y una observación con una puntuación de Calidad de los Servicios de 148.

La tabla indica la distribución de las puntuaciones de Calidad de los Servicios para diferentes valoraciones de Toma de Decisiones en la muestra estudiada.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis Especifica 1

HE₁ El proceso decisional de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación MDD.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos

PROCESO DECISIONAL		CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
PROCESO DECISIONAL	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Un coeficiente de correlación de Pearson de 0.684** indica una correlación significativa y positiva entre la dimensión "proceso decisional" y la variable "calidad de los servicios". Un coeficiente de correlación de 0.684** es considerado fuerte, lo que significa que hay una asociación sólida y significativa entre ambas variables en la muestra de datos analizada.

El coeficiente de correlación de Pearson varía de -1 a 1, donde -1 indica una correlación negativa perfecta, 1 indica una correlación positiva perfecta y 0 indica que no hay correlación lineal entre las variables. En este caso, un valor de 0.684** sugiere una relación positiva sólida entre la dimensión "proceso decisional" y la variable "calidad de los servicios".

Esto implica que a medida que la dimensión "proceso decisional" mejora o se fortalece, también se espera que la calidad de los servicios ofrecidos aumente.

Además, el coeficiente de determinación R cuadrado de aproximadamente 0.684 indica que alrededor del 68.4% de la variabilidad observada en la variable "calidad de los servicios" puede ser explicada por los cambios en la dimensión "proceso decisional". En otras palabras, el proceso decisional tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios, y gran parte de las variaciones en la calidad de los servicios pueden ser atribuidas a las decisiones tomadas en el proceso decisional.

Es un hallazgo relevante, ya que pone de manifiesto la importancia de una adecuada toma de decisiones en la mejora de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Estos resultados pueden tener implicaciones significativas para la gestión y la toma de decisiones en la institución educativa, ya que sugieren que enfocarse en mejorar el proceso decisional puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad educativa y al público en general. Es fundamental que los responsables de la toma de decisiones utilicen esta información para implementar estrategias que optimicen la calidad de los servicios y, en última instancia, contribuyan al logro de los objetivos institucionales y al bienestar de la comunidad educativa.

Tabla 18

Resumen del modelo entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,684 ^a	,468	,453	8,966665

a. Predictores: (Constante), PROCESO DECISIONAL

El coeficiente de determinación (R^2) de 0.468 indica que aproximadamente el 46.8% de la variabilidad en la "calidad de los servicios" puede ser explicada por la variabilidad en la dimensión "proceso decisional". Esto significa que el proceso decisional tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios, y casi la mitad de las variaciones en la calidad de los servicios pueden ser atribuidas a las variaciones en el proceso

decisional.

Es importante tener en cuenta que, aunque el R^2 es significativo, aún hay un porcentaje considerable de variabilidad en la calidad de los servicios que no puede ser explicada por el proceso decisional en este modelo de regresión lineal simple. Esto podría deberse a la presencia de otras variables o elementos que también se relacionan con la calidad del servicio y que no están siendo considerados en el modelo actual.

El coeficiente de R cuadrado ajustado de 0.453 tiene en consideración el número de predictores en el modelo y proporciona una estimación más precisa de la verdadera capacidad de predicción del modelo.

Tabla 19

Anova entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2541,140	1	2541,140	31,606	,000 ^b
	Residuo	2894,439	36	80,401		
	Total	5435,579	37			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

b. Predictores: (Constante), PROCESO DECISIONAL

Un valor de p menor que α (en este caso, $0,000 < 0,05$) indica que las probabilidades asociadas al estadístico son muy bajas y que los resultados observados en el modelo de regresión lineal son altamente improbables bajo la hipótesis nula de que no hay relación entre el proceso decisional y la calidad de los servicios públicos.

Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, se concluye que existe una relación significativa entre el proceso decisional y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios. Esto implica que la forma en que se toman las decisiones en la institución tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios que se brindan.

Estos resultados son relevantes y respaldan la importancia de mejorar el proceso decisional en la institución para lograr una mejora en la eficiencia y eficacia de los servicios públicos que se ofrecen a la comunidad educativa y al público en general. Es fundamental que los responsables de la toma de decisiones en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios utilicen esta información para implementar medidas y estrategias que optimicen el proceso decisional y, en consecuencia, mejoren la calidad de los servicios públicos. De esta manera, se contribuirá al bienestar de la comunidad educativa y se alcanzarán los objetivos institucionales de manera más efectiva.

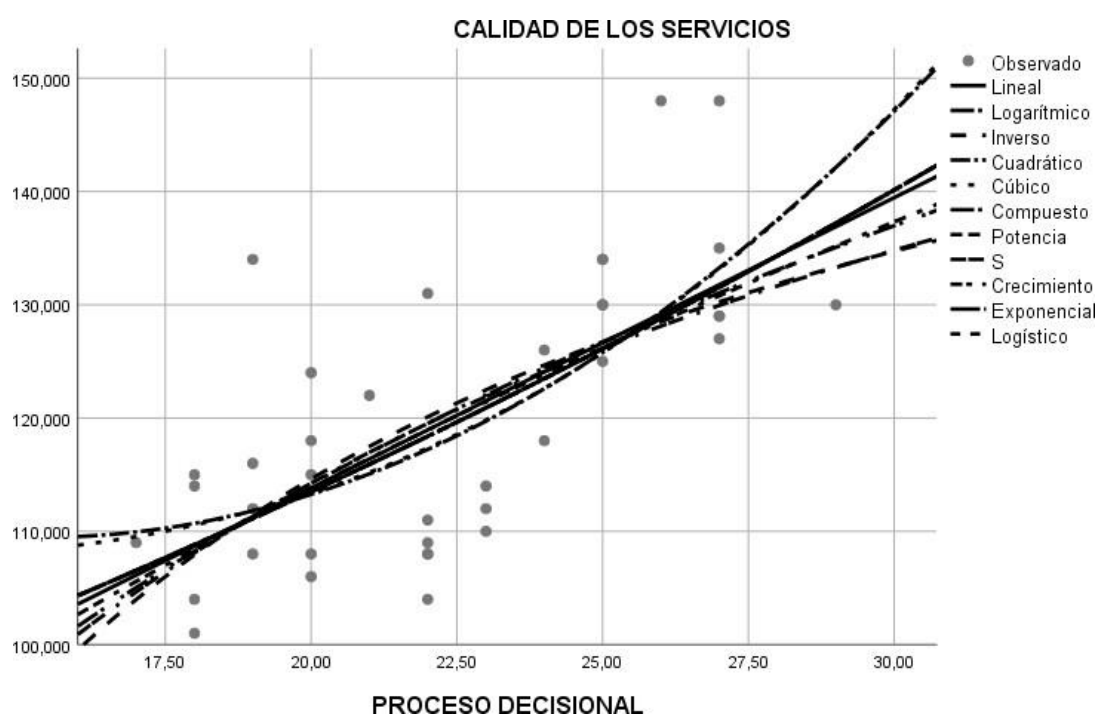


Figura 2

Dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos

En la figura 2, se puede observar una correlación curvilínea entre el Proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos. La dispersión de los puntos en el diagrama de dispersión indica que hay una predisposición general de mayor puntuación en proceso decisional correlacionada con una mayor puntuación en calidad de los servicios públicos. Esta relación se encuentra respaldada por el coeficiente de determinación (R cuadrado) del 46.80% (0.468).

Esto significa que aproximadamente el 46.80% de los cambios observados en la calidad del servicio público pueden ser expuestas por los cambios en el Proceso decisonal. En otras palabras, el proceso decisonal posee una relación significativa en la calidad del servicio público en la DRE Madre de Dios, 2023.

Hipótesis Específica 2

HE₂ La condición decisonal de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Tabla 20

Correlaciones entre la dimensión condición decisonal y la variable calidad de los servicios públicos

		CONDICIÓN DECISIONAL	CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONDICIÓN DECISIONAL	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Un coeficiente de correlación de Pearson de 0.670** indica una relación positiva y significativa entre la dimensión condición decisonal y la variable calidad de los servicios públicos en la muestra de datos. El valor de correlación de 0.670** sugiere que esta relación es fuerte, lo que significa que a medida que la dimensión condición decisonal aumenta, también se espera un aumento en la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Además, al tener un valor de p menor que el nivel de significancia α (alpha),

se concluye que esta relación entre la dimensión condición decisional y la calidad de los servicios públicos es estadísticamente significativa. Esto respalda la idea de que la dimensión condición decisional tiene una consecuencia significativa en la calidad de los servicios públicos en la institución.

Estos resultados son valiosos y proporcionan evidencia importante para comprender cómo el proceso de toma de decisiones en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios impacta directamente en la calidad de los servicios que se ofrecen. Esta información puede ser de gran utilidad para mejorar la gestión y la toma de decisiones en la institución, con el objetivo de brindar servicios públicos de mayor calidad y satisfacción para la comunidad educativa y la población en general.

Es fundamental que los responsables de la toma de decisiones en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios utilicen estos hallazgos para implementar estrategias y acciones que optimicen la dimensión condición decisional y, en consecuencia, mejoren la calidad de los servicios públicos ofrecidos. De esta manera, se estará contribuyendo al bienestar de la comunidad educativa y se estarán cumpliendo los objetivos institucionales de manera más efectiva.

Tabla N° 21

Resumen del modelo entre la dimensión condición decisional y la variable calidad de los servicios públicos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,670 ^a	,449	,434	9,121947

a. Predictores: (Constante), CONDICIÓN DECISIONAL

El coeficiente de determinación (R²) de 0.449 señala que el 44.9% de los cambios en la calidad de los servicios puede ser explicada por la variabilidad en la dimensión condición decisional en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023.

Este valor de R² significa que alrededor del 44.9% de la variación en la calidad del servicio público puede ser atribuida a las variaciones en

la dimensión condición decisional. Es decir, la dimensión condición decisional tendrá una relación significativa en la calidad de los servicios públicos que se ofrecen en la institución.

El coeficiente de R cuadrado ajustado de 0.434 tiene en cuenta el número de predictores en el modelo y proporciona una estimación más precisa de la verdadera capacidad de predicción del modelo.

Tabla 22

Anova entre la dimensión condición decisional y la variable calidad de los servicios públicos

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2440,022	1	2440,022	29,324	,000 ^b
	Residuo	2995,557	36	83,210		
	Total	5435,579	37			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

b. Predictores: (Constante), CONDICIÓN DECISIONAL

Al obtener un valor p menor que el nivel de significancia α ($0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto implica que el modelo de regresión lineal de la dimensión condición decisional con la calidad de los servicios públicos es significativo, y que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa.

El valor p indica que la probabilidad de obtener una relación entre la dimensión condición decisional y la calidad de los servicios públicos por mero azar es muy baja, y que la relación observada en el modelo es real y no se debe a la casualidad. Por lo tanto, podemos confiar en que el modelo tiene un fundamento estadístico sólido y que la dimensión condición decisional efectivamente influye en la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

En otras palabras, la relación entre la dimensión y la variable es importante y no se debe a la casualidad. Los valores obtenidos sustentan la idea de que la dimensión condición decisional tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios. Estos resultados

son fundamentales para entender cómo la toma de decisiones en la institución puede influir directamente en la calidad de los servicios públicos que se ofrecen, lo que puede tener implicaciones prácticas importantes para mejorar la gestión y la calidad de los servicios en beneficio de la comunidad educativa y la población en general.

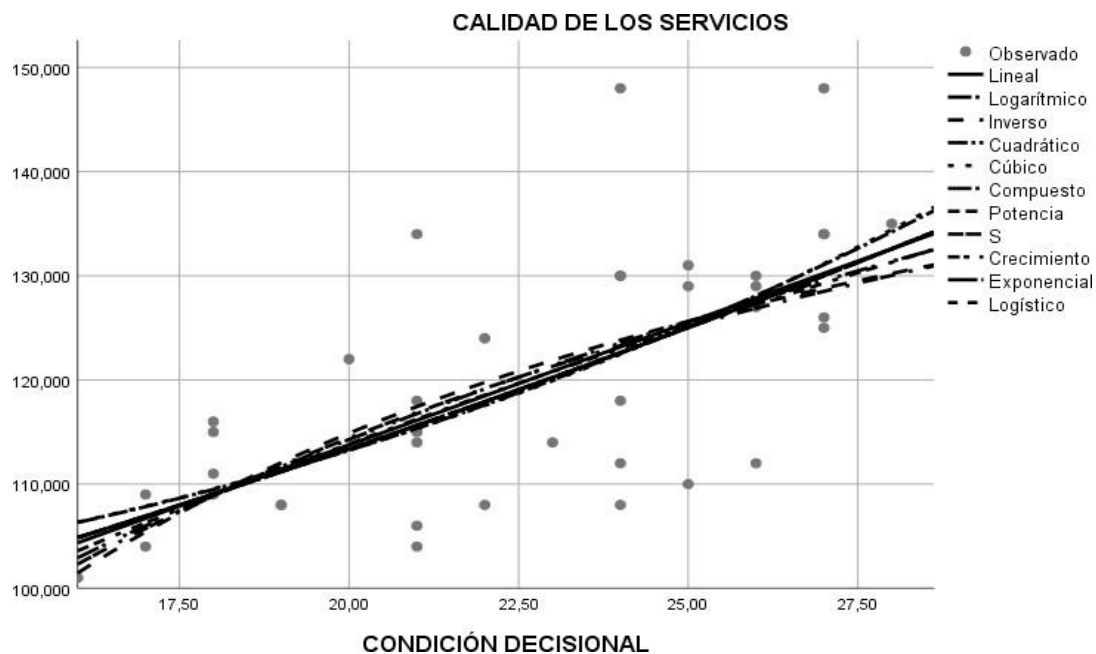


Figura 3

Dimensión Condición Decisional y la variable Calidad de los servicios públicos

La figura 3 muestra una relación curvilínea entre la dimensión condición decisional y la variable calidad de los servicios públicos. La dispersión de los puntos en el diagrama de dispersión indica que hay una tendencia general de mayor puntuación en la dimensión condición decisional correlacionada con una mayor puntuación en calidad de los servicios públicos. El coeficiente de determinación (R^2) del 44.90% señala que aproximadamente el 44.90% de los cambios encontrados en la calidad de los servicios públicos podrán ser explicados por los cambios en la dimensión condición decisional. Esto sugiere que la dimensión condición decisional tiene una correlación significativa en la calidad del servicio públicos en la DRE Madre de Dios.

Hipótesis Específica 3

HE₃ Las acciones decisor de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Tabla 23

Correlaciones entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos

ACCIONES DECISOR		CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
ACCIONES DECISOR	Correlación de Pearson	1	,524**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	38	38
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Correlación de Pearson	,524**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	38	38

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

En el análisis de correlación de Pearson entre las acciones decisor y la calidad de los servicios, se obtiene una correlación de 0,524. Además, el valor de significancia (Sig.) es igual a 0,001, mostrando la correlación es significativa a un nivel de confianza del 0,01 (bilateral).

Hay una correlación positiva y significativa de las acciones decisor con la calidad de los servicios, cuando la puntuación en acciones decisor aumenta, la puntuación en calidad de los servicios también tiende a aumentar, y viceversa. La fuerza de la correlación es moderada, lo que sugiere que las acciones decisor tienen cierta influencia en la apreciación de la calidad de los servicios públicos en la DRE MDD.

Tabla N° 24

Resumen del modelo entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,524 ^a	,274	,254	10,466409

a. Predictores: (Constante), ACCIONES DECISOR

El modelo de regresión lineal muestra que el coeficiente de determinación (R^2) muestra que aproximadamente el 27.4% de los cambios en la calidad de los servicios puede ser explicada por la variabilidad en la dimensión acciones decisor.

El coeficiente de determinación ajustado (R^2 ajustado) es 0.254, lo que indica que este modelo tiene en cuenta la cantidad de predictores y el tamaño de la muestra para proporcionar una valoración más precisa del poder predictivo del modelo.

Tabla 25

Anova entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1491,933	1	1491,933	13,619	,001 ^b
	Residuo	3943,646	36	109,546		
	Total	5435,579	37			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

b. Predictores: (Constante), ACCIONES DECISOR

Al obtener un valor de p de 0,001, que es menor que el nivel de significancia α de 0,05, se concluye que las probabilidades asociadas al estadístico son menores a α (alpha). Esto indica que la relación observada entre las acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos es estadísticamente significativa. Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, se confirma que hay una correlación importante entre la dimensión de acciones

decisor y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Además, al considerar el valor de R^2 , que en este caso es 0,449, se puede afirmar que aproximadamente el 44.9% de la variabilidad en la calidad de los servicios públicos puede ser explicada por la variabilidad en la dimensión de acciones decisor. Esto sugiere que las acciones decisor tienen un impacto significativo en la calidad de los servicios públicos en la institución. Es decir, las variaciones en la dimensión de acciones decisor están asociadas con cambios en la calidad de los servicios públicos brindados por la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Estos resultados respaldan la relevancia de la dimensión de acciones decisor y su influencia en la calidad de los servicios públicos. Es fundamental considerar esta relación al buscar mejorar la gestión y la calidad de los servicios en la institución, con el objetivo de brindar un mejor servicio a la comunidad educativa y la población en general.

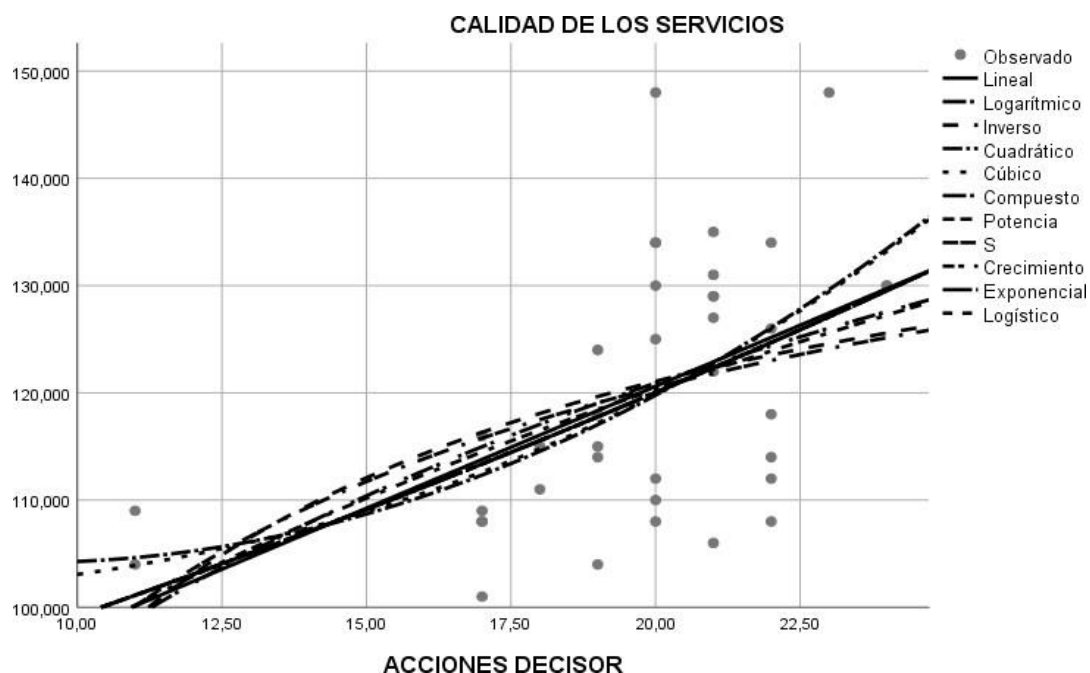


Figura 4

Dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos

Al observar la figura 4 se puede apreciar que la función curvilínea se ajusta de manera aproximada al diagrama de dispersión, lo que sugiere una relación

entre las acciones decisor y la calidad de los servicios públicos. Sin embargo, el coeficiente de determinación (R^2) de 0.274 señala que alrededor del 27.4% de la variabilidad en la calidad de los servicios públicos puede ser explicada por las variaciones en las acciones decisor. Esto significa que hay otros factores y variables que también contribuyen a la calidad del servicio público y que no están siendo capturados por la dimensión acciones decisor.

Es importante considerar que, aunque la correspondencia entre la dimensión y la variable es significativa, no explica la totalidad de la variabilidad en la calidad de los servicios. Por lo tanto, es preciso tener en consideración otras consideraciones relevantes para entender y aumentar la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios.

V. DISCUSIÓN

En los resultados alcanzados, validamos la hipótesis general, la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación MDD, 2023. Al obtenerse en el coeficiente de correlación de Pearson 0,734 mostrando una correlación positiva fuerte entre la variable toma de decisiones y la variable calidad de los servicios públicos, esta correlación es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,538 nos señala que aproximadamente el 53.80% de la variabilidad observada en la variable calidad de los servicios públicos puede ser explicada por los cambios en la variable toma de decisiones. Esto sugiere que la toma de decisiones se relaciona significativamente en la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios.

El proceso decisional de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios, siendo el coeficiente de correlación de Pearson 0,684 que indica una correlación positiva entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos, podemos afirmar que esta relación es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de determinación R^2 de 0,468 es decir, aproximadamente el 46.80% de la variabilidad observada en la calidad de los servicios públicos puede ser explicada por los cambios en la dimensión proceso decisional.

La condición decisional de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios, al obtenerse en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,670 indicando una correlación positiva significativa entre la condición decisional y la calidad de los servicios públicos, podemos afirmar que esta relación es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de determinación R^2 0,449 nos señala que aproximadamente el 44.90% de la variabilidad observada en la variable calidad de los servicios públicos puede ser explicada por los cambios en la dimensión condición decisional. Esto significa que la

condición decisional tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios.

Las acciones decisor de la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios, al obtenerse en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,524 indicándonos una correlación positiva significativa entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos, podemos afirmar que esta relación es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de determinación R^2 de 0,274 indica que aproximadamente el 27.40% de la variabilidad observada en la calidad de los servicios públicos puede ser explicada por los cambios en la dimensión acciones decisor. Esto significa que las acciones decisor tienen una relación significativa en la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios.

Al haber encontrado una correspondencia significativa positiva directa entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la DRE Madre de Dios en 2023, es relevante comparar estos resultados con investigaciones similares realizadas en otros contextos, es decir los resultados de otras investigaciones que respaldan la relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos, en un estudio realizado por Smith et al. (2018) en el sector de salud, se encontró una asociación significativa entre la toma de decisiones de los profesionales de la salud y la calidad de la atención médica. Los resultados indicaron que los profesionales de la salud que tomaban decisiones informadas y basadas en evidencia lograban mejores resultados en procesos de seguridad del paciente y satisfacción del cliente. Similares resultados los alcanzados en el estudio realizado por Johnson y Smith (2016) en el ámbito de la administración pública encontró una correlación significativa entre la toma de decisiones de los gerentes y la calidad de los servicios públicos. Los gerentes que adoptaban enfoques participativos y tenían habilidades de toma de decisiones efectivas lograban mejorar la eficacia y eficiencia en los servicios públicos. Similares resultados en el contexto de la educación, efectuado por García et al. (2020) examinó la relación entre la toma de decisiones de los directores

escolares y la calidad educativa, los hallazgos muestran que los directores que tomaban decisiones estratégicas y promovían un ambiente de participación y colaboración lograban mejoras significativas en la calidad de la enseñanza y el desempeño estudiantil. Similares resultados los obtenidos en un estudio realizado por Brown y Jones (2020) examinó la relación entre la toma de decisiones de los directores escolares y los resultados académicos del estudiante. Los resultados mostraron que los directores escolares que tomaban decisiones efectivas y estratégicas lograban mejores resultados en términos de calidad educativa y logros estudiantiles. Similares resultados los obtenidos en un estudio realizado por García y colaboradores (2020) en el contexto de servicios públicos municipales encontró una relación positiva entre la toma de decisiones participativa de los funcionarios y la calidad de los servicios brindados. La participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones resultó en una mayor satisfacción de los ciudadanos y una mejora en la calidad de los servicios públicos. Similares resultados los obtenido en la investigación realizado por Barr et al. (2014) realizada en el sector de la salud que encontró en sus resultados una toma de decisiones participativa y basada en evidencias estaba asociada con una mejora en la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes. El resultado positivo encontrado respalda la importancia de una gestión y gobernanza sólidas en la Dirección Regional de Educación. Si se establecen procesos claros y eficientes para la toma de decisiones, se puede promover una mayor coordinación entre los diversos actores que se involucran en los servicios educativos. Esto a su vez puede llevar a una mayor claridad en las metas y objetivos, una asignación más efectiva de recursos y una optimización del proceso de implementarlo.

Asimismo, en el ámbito educativo, se han realizado estudios que destacan la relevancia de una toma de decisiones eficiente y centrada en los usuarios para incrementar la calidad de la educación. Similares resultados encontraron Hart et al. (2015) en una investigación realizada en escuelas primarias encontró que una toma de decisiones participativa, que involucró a docentes, padres y estudiantes, estaba relacionada con una mayor calidad educativa y una mayor satisfacción de los que se involucran en el proceso.

Es necesario destacar que una toma de decisiones eficiente no solo beneficia a los usuarios finales, como estudiantes, padres y docentes, sino también al personal administrativo ya los encargados de la toma de decisiones. Una toma de decisiones bien informada y participativa puede aumentar la satisfacción y la motivación de los integrantes, al sentir que su experiencia y conocimiento son valorados en los procesos de tomas de decisiones.

También se asemejan a los obtenidos por Bovaird et al. (2015) en el entorno de la gestión pública, donde se han encontrado resultados similares. Un estudio en el contexto de la gestión local reveló que una toma de decisiones transparente y participativa se asociaba con una mejor calidad de los servicios públicos y una mayor confianza del ciudadano en las entidades estatales.

Estas comprobaciones son consistentes con los resultados obtenidos en tu estudio en la DRE MDD. La relación positiva directa entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos es un resultado coherente con la literatura existente en diversas áreas.

La convergencia de resultados entre diferentes investigaciones confirma la validez y la relevancia de los resultados obtenidos. Esto indica que una toma de decisiones efectiva y participativa es un factor crítico para incrementar la calidad de los servicios públicos en diversos contextos, incluyendo el ámbito educativo.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que cada estudio se lleva a cabo en un contexto específico y puede haber variaciones en las condiciones locales, las características de la muestra y las medidas utilizadas. Por lo tanto, es necesario considerar las particularidades de cada estudio al interpretar los resultados y generalizarlos a otros contextos.

En la literatura académica y en estudios previos, la relación entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos ha sido un tema de interés, especialmente en el ámbito de la gestión pública y la administración. Algunos estudios anteriores han respaldado la idea de que una toma de decisiones efectiva y bien fundamentada puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios públicos.

En el caso específico de la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, estos hallazgos tienen implicaciones prácticas significativas. Indican la necesidad de fortalecer y promover prácticas de toma de decisiones eficaces en la planificación, implementación y evaluación de los servicios educativos. Esto puede incluir la capacitación de los líderes educativos en habilidades de toma de decisiones, la mejora de los procesos de recolección y análisis de datos, y la promoción de una cultura organizacional que valore la toma de decisiones apoyada en evidencia.

En general, estos estudios anteriores respaldan la idea central de la tesis de que una toma de decisiones efectiva y bien gestionada está relacionada con la calidad de los servicios públicos en diferentes contextos. Los resultados de la tesis de la DRE MDD en 2023 se alinean con estos hallazgos y contribuyen al cuerpo de conocimiento existente sobre la importancia de la toma de decisiones en la prestación de servicios públicos de calidad. Esto resalta la importancia de promover prácticas de toma de decisiones sólidas y bien fundamentadas en la DRE MDD y otras organizaciones públicas para incrementar la calidad de los servicios que brindan a la comunidad.

Es importante tener en cuenta que cada estudio tiene sus propias particularidades y contextos específicos, por lo que los resultados pueden variar en función de las particularidades únicas de cada organización y comunidad. Sin embargo, la consistencia en los hallazgos entre diferentes estudios proporciona una base sólida para comprender la relevancia y la importancia de la toma de decisiones en la calidad de los servicios públicos. Estos hallazgos refuerzan la importancia de fortalecer las prácticas de toma de decisiones en la gerencia de los servicios educativos y ofrecen una base sólida para futuras investigaciones e incrementar la calidad de los servicios públicos en esta organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados obtenidos en esta investigación respaldan la hipótesis general planteada, que postula una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios. El coeficiente de correlación de Pearson de 0,734 indica una correlación positiva y significativa entre ambas variables, lo que implica que a medida que la toma de decisiones mejora, también se espera un aumento en la calidad de los servicios públicos. Además, el coeficiente de determinación R cuadrado de 0,538 indica que aproximadamente el 53.80% de la variabilidad en la variable calidad de los servicios públicos puede ser explicada por las variaciones en la variable toma de decisiones. Esto significa que más de la mitad de los cambios observados en la calidad de los servicios pueden ser atribuidos a los cambios en la toma de decisiones.

Segunda: Los resultados obtenidos en esta investigación respaldan la relación significativa entre el proceso decisional de la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios. El coeficiente de correlación de Pearson de 0,684 indica una correlación positiva y significativa entre la dimensión proceso decisional y la variable calidad de los servicios públicos. Esto implica que a medida que mejora el proceso decisional, se observa un aumento en la calidad de los servicios públicos en la institución. Además, el coeficiente de determinación R cuadrado de 0,468 nos indica que aproximadamente el 46.80% de los cambios en la variable calidad de los servicios públicos pueden ser explicados por los cambios en la dimensión proceso decisional. Esto resalta la importancia de un proceso decisional efectivo y bien estructurado para garantizar la calidad en la prestación de servicios públicos.

Tercera: El coeficiente de correlación de Pearson de 0,670 indica una correlación positiva y significativa entre la dimensión condición

decisional y la variable calidad de los servicios públicos. Esto implica que a medida que mejora la condición decisional, se observa un aumento en la calidad de los servicios públicos en la institución. Además, el coeficiente de determinación R cuadrado de 0,449 nos indica que aproximadamente el 44.90% de la variabilidad observada en la variable calidad de los servicios públicos puede ser explicada por los cambios en la dimensión condición decisional. Esto significa que la condición decisional tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.

Cuarta: Los resultados obtenidos en esta investigación respaldan la relación significativa entre las acciones decisor de la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios. El coeficiente de correlación de Pearson de 0,524 indica una correlación positiva y significativa entre la dimensión acciones decisor y la variable calidad de los servicios públicos. Esto implica que a medida que mejoran las acciones decisor, se observa un incremento en la calidad de los servicios públicos en la institución. Además, el coeficiente de determinación R cuadrado de 0,274 nos indica que aproximadamente el 27.40% de los cambios en la variable calidad de los servicios públicos pueden ser explicados por los cambios en la dimensión acciones decisor. Esto resalta la importancia de tomar decisiones efectivas y adecuadas para garantizar la calidad en la prestación de servicios públicos.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones propuestas son pertinentes y pueden contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos educativos en la DRE MDD.

Primera: Se sugiere a la DRE Madre de Dios, fomentar la participación de los diferentes actores involucrados en la educación, como docentes, directores, padres y estudiantes, en el proceso de toma de decisiones es esencial para garantizar que las decisiones sean tomadas de manera más informada, considerando diferentes perspectivas y necesidades, esto puede incluir la creación de espacios para la retroalimentación y el intercambio de ideas, así como la consideración de diferentes perspectivas en la toma de decisiones. Asimismo, implementar sistemas de retroalimentación y evaluación periódicos para monitorear y evaluar la calidad del servicio público educativo, esto permitirá identificar áreas de mejora, tomar decisiones informadas y efectuar los ajustes precisos para mejorar la prestación de servicios, mejorando los canales de comunicación, que éstos sean claros y efectivos entre los encargados de tomar decisiones y los proveedores de servicios públicos, incluyendo la difusión de información relevante, la promoción de una comunicación abierta y transparente, y la respuesta oportuna a las inquietudes y sugerencias de los implicados. La implementación de sistemas de retroalimentación y evaluación periódicos es esencial para supervisar y poder evaluar la calidad de los servicios públicos educativos, lo cual permitirá la identificación de áreas que necesitan mejorar, que les facilitara tomar decisiones informadas respaldadas en evidencia y datos. Además, la comunicación clara y efectiva de los encargados de tomar decisiones y los proveedores de servicios públicos es fundamental para asegurar una correcta implementación de las decisiones y brindar respuestas oportunas a las inquietudes y sugerencias de los implicados.

Segunda: Se recomienda a la DRE MDD, implementar sistemas y prácticas que permitan recopilar, organizar y compartir el conocimiento adquirido a través del proceso decisional es fundamental para asegurar que las enseñanzas acontecidas y las mejores prácticas se utilicen en futuras decisiones. Esto puede incluir crear una base de dato, el uso de herramientas digitales y la promoción de buenas prácticas documentadas. Estas iniciativas facilitarán acceder y difundir la información relevante, permitiendo que los responsables de tomar decisiones refieren datos confiables y actualizados para respaldar sus decisiones. Además, de intercambiar experiencias y conocimientos entre los actores involucrados en el proceso decisional contribuirá a un aprendizaje colectivo y a la mejora continua de las prácticas.

Realizar evaluaciones periódicas para analizar la eficacia de las decisiones tomadas y su impacto en la calidad de los servicios públicos educativos es esencial para reconocer las áreas que necesitan mejorar, realizándose el ajuste necesario. Estas evaluaciones pueden involucrar la recopilación de datos y la retroalimentación de los usuarios finales, así como el análisis interno de los resultados y el cumplimiento de objetivos. La información conseguida a través de las evaluaciones proporcionará una visión objetiva sobre el desempeño del proceso decisional y permitirá tomar decisiones más informadas y basadas en evidencia.

Tercera: Se recomienda a la DRE Madre de Dios luego de haber encontrado una relación significativa entre la condición decisional de la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos, que los responsables de la toma de decisiones cuenten con las habilidades y competencias necesarias para tomar decisiones de manera efectiva. Esto implica brindar capacitaciones y formación en áreas como liderazgo, análisis de datos, gestión de recursos, entre otros, para que puedan tomar decisiones informadas y acertadas que impacten positivamente en la calidad de los servicios públicos, siendo fundamental establecer sistemas de evaluación y seguimiento de las decisiones tomadas en la

institución. Esto permitirá identificar qué decisiones han sido efectivas y cuáles requieren ajustes o cambios para mejorar la calidad de los servicios públicos, lo cual facilitará la identificación de oportunidades de mejora continua en la toma de decisiones. Es esencial promover una cultura organizacional basada en la transparencia y la participación. Esto implica involucrar a diferentes actores en la toma de decisiones, tanto internos como externos, para que puedan aportar sus conocimientos y perspectivas en la mejora de los servicios públicos. Asimismo, definir indicadores de calidad específicos y medibles permitirá evaluar el impacto de las decisiones tomadas en la calidad de los servicios públicos. Estos indicadores deben estar alineados con los objetivos institucionales y ser monitoreados de manera constante para asegurar la mejora continua.

Cuarta: Se recomienda a la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, establecer sistemas robustos de monitoreo y evaluación es fundamental para evaluar la efectividad de las acciones decisoras y la calidad de los servicios públicos educativos. Esto implica la recolección y análisis periódico de datos relevantes y el uso de indicadores de desempeño adecuados. Estos sistemas proporcionarán información objetiva y cuantificable sobre el impacto de las decisiones tomadas y permitirán identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios. Es importante que la información obtenida a través de estos sistemas se utilice de manera activa y se tenga en cuenta en el proceso de toma de decisiones, de modo que se pueda retroalimentar y mejorar continuamente las acciones implementadas.

Buscar alianzas y colaboraciones con otras instituciones y organizaciones relevantes en el ámbito educativo puede ser de gran beneficio. Las colaboraciones estratégicas pueden proporcionar recursos adicionales, conocimientos especializados y experiencias compartidas que enriquecerán el proceso de toma de decisiones. Las universidades, organizaciones no gubernamentales, empresas privadas y otras instituciones educativas pueden aportar diferentes perspectivas

y enfoques, así como brindar apoyo en la implementación de acciones y programas específicos. Estas alianzas pueden promover el intercambio de mejores prácticas, la capacitación y el desarrollo de iniciativas conjuntas que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios públicos educativos.

Se recomienda a la DRE Madre de Dios luego de haber encontrado una relación significativa entre las acciones decisoras de la toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos, proporcionar herramientas y técnicas para analizar información relevante, evaluar opciones y tomar decisiones informadas que impacten positivamente en la calidad de los servicios públicos. Asimismo, es esencial promover un ambiente de trabajo colaborativo donde se fomente la participación de diferentes actores en la toma de decisiones. La colaboración y el trabajo en equipo permiten aprovechar el conocimiento y la experiencia de diversas personas, lo que puede llevar a decisiones más acertadas y a una mejora en la calidad de los servicios. Es importante establecer mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar el resultado de las decisiones tomadas y su impacto en la calidad de los servicios. Esto permitirá ajustar las acciones decisoras en función de los resultados obtenidos y mejorar continuamente la gestión. La toma de decisiones basada en datos y evidencias es fundamental para mejorar la calidad de los servicios públicos. Es importante contar con información actualizada y confiable que respalde las decisiones tomadas y permita evaluar su efectividad.

REFERENCIAS

- Abad-Segura, E., González-Zamar, M., y López-Meneses, E. (2021). Gestión financiera para la toma decisiones en las universidades: Producción científica y tendencias en investigación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 705-722. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.17>
- Abubakar A. M., Elrehail, H., Alatailat, M. A. Elci, A. (2017). Conocimiento administrativo, estilo de toma de decisiones y desempeño organizacional. *Revista de innovación y Conocimiento*, 1-15. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1016/j.jik>.
- Aboudahr, SMFM y Olowoselu, A. (2018). Análisis de la toma de decisiones principal estilos sobre el desempeño de los docentes en escuelas secundarias seleccionadas de Gharbia Gobernación, Egipto. *Revista Académica de Estudios Económicos*, 4(4), 91-95.
- Ahmed, El y Al-Dhuwaihi, A. (2020). Experiencia temprana de directores primerizos en Arabia Saudita. *Liderazgo y Gestión Escolar*, DOI: 10.1080/13632434.2020.1806812
- Álvarez, J., Palacios, J., Álvarez, E., y Fiallos, Á. (2019). Diagnóstico de la calidad del servicio en las Cavernas Jumandy del cantón Archidona.(Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6, 1-18. <https://search.proquest.com/openview/573fc5073ef925e67ac5a46abf5a317b/1?pq-origsite=gscholarycbl=4400984>
- Alandette, J. (2011) Empoderamiento en los sectores comercial y de servicios. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 27-40. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100003
- Appelbaum, S.H., Louis, D., Makarenko, D., Saluja, J., Meleshko, O. y Kulbashian, S. (2017). Participación en la toma de decisiones: Un estudio de caso de satisfacción laboral y compromiso. *Capacitación Industrial y Comercial*, 45(7), 412-419.
- Arbona E. (2018). Motivations and effects of the private contributions on public schools [Universitat Autònoma de Barcelona, 2018.]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/664123#page=1>
- Azeska, A., Starc, J. y Keverski, L. (2017). Estilos de toma de decisiones y gestión. y dimensiones de la personalidad de los directores de escuela. *Revista*

- Internacional de Investigación cognitiva en ciencia, ingeniería y educación, 5(2), 47-56.
- Araujo y Lara (2018) en la investigación "Influencia de los Factores Cognitivos en el Proceso de Toma de Decisiones Gerenciales" para optar al Título de Especialista en alta Gerencia de la Universidad Autónoma del Caribe, <http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/3821/INFLUENCIA%20DE%20LOS%20FACTORES%20COGNITIVOS%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20GERENCIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Vela (2019). En su trabajo de investigación "Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno autónomo Descentralizado Municipal de sucumbíos por el periodo setiembre 2018 - febrero 2019". <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Cavero, D., Cruzado de la Vega, V., y Cuadra, G. (2017). [Effects of social programs on indigent population health: Evidence from results-based budgeting's impact evaluations to social programs in Peru]. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 34(3), 528-537. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.3063>
- Ávila, H., Palumbo, G., De la Cruz, H., y Ogosi, J. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7), 648-662. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.42>
- Barzaga Sablón, O. S., Vélez Pincay, H. J. J., Nevárez Barberán, J. V. H., y Arroyo Cobeña, M. V. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(2), 120-130. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27341>
- Brito, K., y Díaz, W. (2017). Relación entre confianza organizacional y toma de decisiones en empleados de una empresa del sector de la madera, región de la Araucanía, Chile. *CICAG*. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/125/3501?inline=1>
- Cachay Salcedo, S. M. (2016). Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad

- Peruana Unión, 2015. Revista de Investigación Valor Agregado, 2(1).
<https://doi.org/10.17162/riva.v2i1.843>
- Campos, M. (2017). Estilos de aprendizaje en matemáticas de los estudiantes de la Universidad Especializada de las Américas. *European Journal of Education Studies*, 3(12), 273-294.
- Cervantes López, M. J., Llanes Castillo, A., Peña Maldonado, A. A., y Cruz Casados, J. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 579-594. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32402>
- Chunga (2018) investigación “Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de hualmay”,
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2152/CHUNGA%20OVERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz (2018) en la investigación “Calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios de la caja municipal de Sullana S.A. del distrito de Huacho, 2018”
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2495/DIAZ%20NU%C3%91EZ%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Documento del Banco Mundial (2017). Revisión del gasto público en el Perú. *Práctica Global de Macroeconomía y Gestión Fiscal*, p. 1-239.
[http://documents.worldbank.org/curated/pt/554021521229272108/pdf/Peru Revision-del-Gasto-Publico-2018-final.pdf](http://documents.worldbank.org/curated/pt/554021521229272108/pdf/Peru%20Revision-del-Gasto-Publico-2018-final.pdf)
- Garayeva, A y Gulzar, T. (2016). Government spending effectiveness and the quality of fiscal institutions.
- Geri, M., Monterubbianesi, P., Lago, F. y Moscoso, N. (2017). [Total health expenditure efficiency: non-parametric analysis in a large sample of countries]. *Revista de Salud Pública (Bogotá, Colombia)*, 19(1), 79-85.
 Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n1.44546>.
- Harter, J., Schmidt, F., Agrawal, S., Blue, A., Plowman, S., Josh, P., y Asplund, J. (2020) *The Relationship Between Engagement at Work and Organizational Outcomes. 2020 Q12® Meta-Analysis: 10th Edition.*
- Javier, L. (2014). Effectiveness of the Budget by Results under the Multi-Year Strategic Planning ; Eficacia Del Presupuesto Por Resultados en El Marco

- de la Planificación Estratégica Multianual. Recuperado de:
<https://doi.org/10.15381/quipu.v20i38.4428>.
- Juan, AC (2015). Confiabilidad y validez: una condición sine qua non para una evaluación justa de los proyectos de educación técnica y vocacional de pregrado en las universidades de Nigeria. *Revista de Educación y Práctica*, 6 (34), 68-75.
- López, D. (2016). Powder in-mold coatings with self-releasing properties for class a surface finishing of fibre reinforced plastics = Desarrollo de recubrimientos con propiedades autodesmoldantes para la consecución de acabados clase A en materiales compuestos de matriz polimérica reforzados con fibras [Universidad de Murcia, 2016.]
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/PhD.%20Daniel%20L%C3%B3pez%20V%20alero%20\(16.03.2016\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/PhD.%20Daniel%20L%C3%B3pez%20V%20alero%20(16.03.2016).pdf)
- Mangone, E. (2020). The role of sociology in the promotion of actions aimed at social innovation in the Mediterranean area. *Revista Española de Sociología*, 29(1), 87-99. <https://doi.org/10.22325/res.2020.06>
- Molina, B., y Romero, M. (2018) ADN organizacional para la calidad de servicio en las universidades de gestión pública colombianas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXIV(4), 70-80. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059581006/html/>
- Molina, M. (2015) Valoración de los criterios referentes al rendimiento académico y variables que lo puedan afectar. *Rev Méd Electrón*, 37(6), 617-626.
- Montesinos, E., y Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24(86), 341-362.
- Muhammad (2020), el estudio tuvo como objetivo identificar los diferentes estilos de toma de decisiones de los administradores académicos en universidades del sector del Punjab central. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1280788>
- Noboa, M., Guerrero, S., Estrella, I., y Pinos, H. (2020). Lenguaje motivacional como estrategia de validación para la toma de decisión en las organizaciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 648-665. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32407>

- Oliveros, J., y Vargas, N. (2017). Diagnóstico financiero de la Pequeña y Mediana Industria aplicando gerencia de valor. *Revista Venezolana De Gerencia*, 22(79), 486-505. <https://doi.org/10.37960/revista.v22i79.23035>
- Pedraza, N., y González, A. (2021). Capital humano, aprendizaje, satisfacción y compromiso en el desempeño de instituciones educativas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(96), 1019-1040. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.96.3>
- Peña-Acuña, B. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 723-740. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.18>
- Pérez, J., Alcalá, M., Carrillo, M., y Arellano, W. (2022). Clima escolar familiar y su relación con el rendimiento académico: Aplicación en instituciones educativas rurales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 6), 110-125.
- Sánchez, I. (2017), Public spending, the competitiveness index, and social policy in México. Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Latinoamericana de Economía*, p. 1-16. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n192/0301-7036-prode-49-192-109-en.pdf>
- Sarwar, A., and Muhammad, L. (2021). Impact of organizational mistreatment on employee performance in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 513-533. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2020-0051>
- Sempé, L. N. (2015). Appraisal of a Learning Coaching Strategy in Rural Áreas of Perú in a Results-based Budgeting Rationality. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 35-60. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=94e060ed382d-49f8-9e8e-b6dc0db4a502%40sessionmgr103>
- Siregar (2020) en la investigación cuyo objetivo fue describir el efecto del clima organizacional en la calidad de los servicios, Universidad Kristen Indonesia <http://repository.uki.ac.id/2179/1/EffectofOrganizationalClimateonService.pdf>

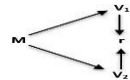
- Scipión (2019) en la investigación “Factores del Clima Organizacional influyen la Calidad de Servicio en el Centro de Salud Santa Rosa Red de Salud Chiclayo”. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7582>
- Sánchez (2019) en la investigación “Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la empresa constructora Grupo Berakah Tumbes, 2018” tesis para la optar el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41370>
- Szucs, F. (2017). Discretion and corruption in public procurement. Job Market Paper. University of California at Barkley. <https://economics.ceu.edu/sites/economics.ceu.edu/files/attachment/event/1135/szucsjmp.pdf> [Google Scholar]
- Valle, L., García, C. (2019). Impacto del empoderamiento de los empleados en el desempeño organizacional en la industria pesquera. COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración, 6 (2), 74-90. <https://doi.org/10.46677/compendium.v6i2.768>
- Wagana, D. M., Iravo, M. A., Nzulwa, J. D., y Kihoro, J. M. (2016). The moderating effects of E-Government on the relationship between administrative decentralization and service delivery in county governments in Kenya. European Scientific Journal, 12(17), 459-481. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n17p459> [Crossref], [Google Scholar]
- WGI. (2020). World governance indicators (Government effectiveness, regulatory quality, and control of corruption). [Data file]. Retrieved November 2, 2021, from <https://info.worldbank.org/governance/wgi/> Home/Reports [Google Scholar]
- Ximena, L., Marlene, M., y Gilar, R. (2021). Clima de aula y rendimiento académico: apuntes en torno al contexto universitario. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 140-156. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.10>
- Yuspahrudin, A., Eliyana, A., Dharmawan, A., Buchdadi, E., Hamidah, D., Sariwulan, T., y Muhaziroh, K. (2020). The Effect of Employee Involvement on Job Satisfaction. Sys Rev Pharm, 11(7), 490-498.

Zinia, J. (2018). Result Based Management in Personnel Administration: A Sociological Analysis. Recuperado de: https://www.academia.edu/36826896/Result_Based_Management_in_Personel_Administration_A_Sociological_Analysis

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Toma de Decisiones y Calidad de los Servicios Públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE₁ ¿Cómo el proceso decisional se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios?</p> <p>PE₂ ¿De qué manera la condición decisional se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios?</p> <p>PE₃ ¿Cómo las acciones decisor se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE₁. Determinar cómo el proceso decisional se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.</p> <p>OE₂. Determinar de qué manera la condición decisional se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.</p> <p>OE₃ Determinar cómo las acciones decisor se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H.g La toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023.</p> <p>H.o La toma de decisiones no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>HE₁ El proceso decisional se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.</p> <p>HE₂ La condición decisional se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.</p> <p>HE₃ Las acciones decisor se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Toma de Decisiones</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso Decisional • Condición Decisional • Acciones Decisor <p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de los Servicios</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Tipo de investigación: Según el propósito es básica</p> <p>Según el resultado es descriptiva, correlacional</p> <p>Según el método de investigación es cuantitativa</p> <p>Según el tiempo de estudio es Transversal</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 38</p> <p>Muestra: 36</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <pre> graph TD M((M)) --> V1[V1] M --> V2[V2] V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M : Muestra</p> <p>V1 : Toma de Decisiones</p> <p>V2 : Calidad de los Servicios</p> <p>r : correlación</p> <p>Técnicas e instrumentos: Técnica: encuesta.</p>

Anexo N° 02: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre : Cuestionario mide la toma de decisiones

Autor : Autoría propia de la investigadora

Dimensiones: Proceso decisional; condición decisional; acciones decisor.

Baremos : Los baremos de detallan en la siguiente tabla N° 1.

Tabla N° 1

Baremos de la variable de toma de decisiones

Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems	Niveles y rangos
Proceso Decisional	Diagnóstico de la situación	7	1,2,3,4,5,6 y 7	Bajo 0 a 20
	Definición del problema			
	Alternativas de solución			
Condición Decisional	Ambiente de certeza	5	8,9,10,11 y 12	Medio 21 a 60
	Ambiente de riesgo			Alto 61 a 75
	Ambiente de incertidumbre			
Acciones Decisor	Destrezas	3	13,14 y 15	
	Roles decisores			
	Experiencia			

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre : Cuestionario mide la calidad de los servicios

Autor : Autoría propia de la investigadora

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

Baremos : Los baremos de detallan en la siguiente tabla N° 2

Tabla N° 2*Baremos de la variable de calidad de los servicios*

Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems	Niveles y rangos	
Tangibilidad	Apariencia moderna	4	1,2,3 y 4		
	Adecuadas Instalaciones				
	Disponibilidad de materiales				
Fiabilidad	Atención inmediata	5	5, 6, 7, 8 y 9	Bajo	0 a 22
	Oportunidad			Medio	23 a 65
	Cumplimiento			Alto	66 a 85
Capacidad de Respuesta	Comunicación adecuada	4	10, 11, 12 y 13		
	Rapidez				
	Disponibilidad				
Seguridad	Confianza	4	14, 15, 16 y 17		
	Amabilidad				
	Suficiencia				
Empatía	Atención personalizada	5	18, 19, 20, 21 y 22		
	Preocupación permanente				
	Comprensión				

Anexo N° 03: Instrumentos

Cuestionario de la Toma de Decisiones

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Toma de Decisiones en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, para contestarlas preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, conteste todas las preguntas.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Proceso Decisional					
1. ¿Considera que para tomar una decisión es necesario realizar un diagnóstico de la situación?					
2. ¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del problema?					
3. ¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del objetivo?					
4. ¿Considera que se deben tener varias alternativas de solución para tomar una mejor decisión frente a un problema?					
5. ¿Considera que para tomar una decisión frente a un problema se debe evaluar las alternativas?					
6. ¿Considera que para tomar una decisión el decisor selecciona la mejor alternativa?					
7. ¿Considera que el decisor al tomar una decisión luego implementa la alternativa?					
Condición Decisional					
8. ¿Considera que las decisiones se toman en un ambiente de certeza?					
9. ¿Considera que al tomar decisiones surgen limitaciones y se toman en un ambiente de riesgo?					
10. ¿Considera que al tomar decisiones se presenta en un ambiente de incertidumbre?					
11. ¿Cree que el decisor decide en un ambiente al cual se adaptó?					
12. ¿Considera que al tomar una decisión el decisor actúa de una manera racionalmente?					
Acciones Decisor					
13. ¿Considera que es importante tener habilidades Conceptuales, Humanas y Técnicas para analizar y tomar buenas decisiones?					
14. ¿Considera que es importante que el decisor asume roles de Innovador, Continuo, Participativo, Dinámico y Flexible?					
15. ¿Considera que la experiencia tiene un importantísimo papel en la toma de decisiones?					

Calidad de los Servicios

El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre la Calidad de los Servicios en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, conteste todas las preguntas.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Tangibilidad					
1. La DRE MDD tiene equipos de apariencia moderna.					
2. Las instalaciones físicas de la DRE MDD son visualmente atractivas.					
3. El personal que trabaja en la DRE MDD tienen apariencia pulcra.					
4. En la DRE MDD, los elementos materiales (folletos, estados de cuenta, etcétera)son visualmente atractivos.					
Fiabilidad					
5. En la DRE MDD, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6. En la DRE MDD, cuando el ciudadano tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo					
7. En la DRE MDD realizan bien el servicio a la primera vez.					
8. En la DRE MDD concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9. En la DRE MDD al ofrecer sus servicios no cometen errores.					
Capacidad de Respuesta					
10. En la DRE MDD el personal comunica a los usuarios o ciudadanos cuándo concluirá la realización del servicio solicitado.					
11. En la DRE MDD el personal ofrece un servicio rápido a sus usuarios.					
12. En la DRE MDD el personal siempre están dispuestos a ayudarles a los usuarios					
13. En la DRE MDD el personal nunca está demasiado ocupado para responder a laspreguntas de los usuarios.					
Seguridad					
14. El comportamiento del personal de la DRE MDD transmite confianza a sus usuarios.					
15. Los usuarios de la DRE MDD se sienten seguros en sus transacciones con la institución.					
16. En la DRE MDD, el personal es siempre amable con los usuarios o ciudadanos.					
17. En la DRE MDD, el personal tiene suficiente conocimiento para responder a laspreguntas de los usuarios o ciudadanos.					

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Empatía					
18. En la DRE MDD, ofrecen a sus usuarios una atención individualizada.					
19. La DRE MDD tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios o ciudadanos.					
20. La DRE MDD tiene personal que ofrece una atención personalizada a los usuarios o ciudadanos					
21. En la DRE MDD se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios o ciudadanos.					
22. El personal de la DRE MDD comprende las necesidades específicas de sus usuarios o ciudadanos.					

Anexo N° 04: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Yajhayda Bellido Ascarza
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () 5 a 10 años () Más de 10 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la toma de decisiones
Autora:	Rayza Massiel Balarezo Gonzales
Objetivo:	Determinar cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023
Administración:	Administración directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Dirección Regional de Educación Madre de Dios
Dimensiones:	Proceso decisional, condición decisional y acciones decisor
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach es 0,813
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto nivel
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la toma de decisiones elaborado por Rayza Massiel Balarezo Gonzales en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Toma de Decisiones

Definición de la variable:

La toma de decisiones es un proceso mediante el cual una persona evalúa diferentes opciones y escoge una de ellas para resolver un problema o alcanzar un objetivo. Este proceso puede implicar la identificación y definición del problema, la recolección y análisis de información relevante, la evaluación de las diferentes opciones disponibles, la selección de la mejor opción, la implementación de la solución y el monitoreo de los resultados para hacer ajustes si es necesario. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Dimensión 1: Proceso decisional

Definición de la dimensión:

El proceso decisional implica reunir y analizar información para evaluar las diferentes opciones y tomar una decisión final. Cada proceso de toma de decisiones puede generar diferentes resultados, que pueden ser una acción, una recomendación o una opinión. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Es importante tener en cuenta que incluso no tomar una decisión también es una elección en sí misma, ya que puede tener consecuencias tanto positivas como negativas. Por lo tanto, es importante considerar cuidadosamente todas las opciones disponibles antes de tomar una decisión final.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Diagnóstico de la Situación	¿Considera que para tomar una decisión es necesario realizar un diagnóstico de la situación?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del problema?	4	4	4	Ninguna
Definición del Problema	¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del objetivo?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que se deben tener varias alternativas de solución para tomar una mejor decisión frente a un problema?	4	4	4	Ninguna
Alternativas de Solución	¿Considera que para tomar una decisión frente a un problema se debe evaluar las alternativas?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que para tomar una decisión el decisor selecciona la mejor alternativa?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que el decisor al tomar una decisión luego implementa la alternativa?	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: Condición Decisional

Definición de la dimensión:

Los gerentes a menudo se enfrentan a tres condiciones diferentes al tomar decisiones: certeza, riesgo e incertidumbre. La certeza es una situación en la que el gerente tiene un conocimiento completo y preciso de todas las alternativas disponibles y sus resultados. En este caso, el gerente puede tomar decisiones precisas y confiables sin ninguna duda. El riesgo es una situación en la que el gerente tiene información limitada, pero conoce las probabilidades asociadas con cada alternativa. En este caso, el gerente puede evaluar los riesgos y las recompensas de cada opción y tomar una decisión informada. La incertidumbre es una situación en la que el gerente tiene poca información sobre las condiciones futuras o sobre el resultado de cada alternativa. En este caso, el gerente puede tener dificultades para evaluar las opciones y tomar decisiones informadas. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente de Certeza	¿Considera que las decisiones se toman en un ambiente de certeza?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que al tomar decisiones surgen limitaciones y se tomen en un ambiente de riesgo?	4	4	4	Ninguna
Ambiente de Riesgo	¿Considera que al tomar decisiones se presenta en un ambiente de incertidumbre?	4	4	4	Ninguna
	¿Cree que el decisor decide en un ambiente al cual se adaptó?	4	4	4	Ninguna
Ambiente de Incertidumbre	¿Considera que al tomar una decisión el decisor actúa de una manera racionalmente?	4	4	4	Ninguna

Dimensión 3: Acciones Decisor


Definición de la dimensión:

Tomar decisiones es una habilidad que puede desarrollarse y mejorarse con el tiempo y la experiencia. Si bien es cierto que todos los seres humanos tienen sesgos cognitivos que pueden influir en la toma de decisiones, esto no significa que tomar decisiones sea simplemente un rasgo o característica de personalidad.

En cuanto a la importancia de tomar decisiones oportunas en un entorno acelerado, es cierto que la capacidad de tomar decisiones rápidas y efectivas es una habilidad valiosa para los líderes y gerentes en un mundo empresarial dinámico. Sin embargo, es importante recordar que la toma de decisiones efectiva también implica tomar el tiempo necesario para recopilar y analizar información relevante, considerar todas las opciones disponibles y evaluar los riesgos y beneficios de cada alternativa. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destrezas	¿Considera que es importante tener habilidades Conceptuales, Humanas y Técnicas para analizar y tomar buenas decisiones?	4	4	4	Ninguna
Roles Decisores	¿Considera que es importante que el decisor asume roles de Innovador, Continuo, Participativo, Dinámico y Flexible?	4	4	4	Ninguna
Experiencia	¿Considera que la experiencia tiene un importantísimo papel en la toma de decisiones?	4	4	4	Ninguna

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRONÓMICA DE MADRE DE DIOS
Unidad de Registro y Archivo Académico

Dra. Yvettina de Jesús Ascotza
2017

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Yajhayda Bellido Ascarza
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () 5 a 10 años () Más de 10 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la calidad de los servicios
Autora:	Rayza Massiel Balarezo Gonzales
Objetivo:	Determinar cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023
Administración:	Administración directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Dirección Regional de Educación Madre de Dios
Dimensiones:	Proceso decisional, condición decisional y acciones decisor
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach es 0,791
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto nivel
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la calidad de los servicios elaborado por Rayza Massiel Balarezo Gonzales en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de los servicios

Definición de la variable:

La calidad del servicio se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir o superar las expectativas de sus clientes al brindar un servicio. Se trata de hacer las cosas de la manera correcta, proporcionando un servicio que cumpla con las necesidades y deseos del cliente, así como también con los estándares de la empresa. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La calidad del servicio se puede medir en función de la percepción del cliente sobre el servicio que se le ha brindado, es decir, si cumple con sus expectativas o no. Por lo tanto, es importante que las empresas comprendan las expectativas de los clientes y trabajen para cumplirlas o superarlas.

Dimensión 1: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad en el servicio se refiere al grado en que los servicios son evidentes y pueden ser percibidos por los clientes. En otras palabras, se refiere a los aspectos físicos o materiales que rodean la prestación de un servicio y que pueden ser vistos, tocados, oídos, olidos o saboreados por los clientes. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018)

La tangibilidad puede incluir elementos como las instalaciones, el equipo, la apariencia del personal y la calidad de los materiales utilizados en la prestación del servicio. Estos elementos pueden afectar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, su nivel de satisfacción y su disposición a volver a utilizar el servicio en el futuro.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia Moderna	La DRE MDD tiene equipos de apariencia moderna.	4	4	4	Ninguna
Adecuadas Instalaciones	Las instalaciones físicas de la DRE MDD son visualmente atractivas.	4	4	4	Ninguna
	Los empleados que trabajan en la DRE MDD tienen apariencia pulcra.	4	4	4	Ninguna
Disponibilidad de Materiales	En la DRE MDD, los elementos materiales (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La confianza es uno de los componentes clave de la calidad del servicio. Se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir sus promesas y ofrecer servicios de manera consistente y confiable. Los clientes esperan recibir un servicio de alta calidad que cumpla con sus expectativas y necesidades, y la confianza es fundamental para lograr esto. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La confianza implica que los servicios se prestan de manera puntual, precisa y sin errores. Los clientes esperan recibir el servicio en el momento y lugar acordado, y esperan que los servicios sean prestados con una alta calidad y precisión. Además, esperan que la empresa tenga la capacidad de resolver los problemas que puedan surgir de manera oportuna y efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención inmediata	En la DRE MDD, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD, cuando el ciudadano tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	Ninguna
Oportunidad	En la DRE MDD realizan bien el servicio a la primera vez.	4	4	4	Ninguna
Cumplimiento	En la DRE MDD concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD al ofrecer sus servicios no cometen errores.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

la capacidad de respuesta es un componente clave de la calidad del servicio. Se refiere a la capacidad de una empresa para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades y problemas de los clientes. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

Los clientes esperan que la empresa esté disponible para ayudarlos en cualquier momento y que tenga la capacidad de resolver sus problemas de manera oportuna y eficaz. Si la empresa es capaz de responder de manera rápida y efectiva, puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente y la lealtad.

La capacidad de respuesta también implica que la empresa esté dispuesta a escuchar a los clientes y a ofrecer soluciones adaptadas a sus necesidades. Los clientes esperan que la empresa esté disponible para responder preguntas, ofrecer orientación y ayudarles a resolver sus problemas. Si la empresa puede hacer esto de manera efectiva, puede aumentar la satisfacción del cliente y la lealtad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación adecuada	En la DRE MDD los empleados comunican a los usuarios o ciudadanos cuándo concluirá la realización del servicio.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
Rapidez	En la DRE MDD los empleados siempre están dispuestos a ayudarles a los usuarios	4	4	4	Ninguna
Disponibilidad	En la DRE MDD los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a la capacidad de la empresa para brindar un servicio seguro y proteger a los clientes de riesgos y peligros. Esto puede incluir medidas de seguridad físicas, como instalaciones seguras y protección contra robos, así como medidas de seguridad de datos, como la protección de la información del cliente. Además, la seguridad también se refiere a la confianza y credibilidad que la empresa puede inspirar en los clientes, demostrando su compromiso con la protección y seguridad del cliente. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La seguridad en realidad se refiere a la capacidad de la empresa para proteger a sus clientes y empleados de riesgos y peligros físicos o financieros. Esto incluye medidas de seguridad en el lugar de trabajo, sistemas de seguridad de la información, protección de la propiedad del cliente y garantías en caso de accidentes o pérdidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	El comportamiento del personal de la DRE MDD transmite confianza a sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
Amabilidad	Los usuarios de la DRE MDD se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	4	4	4	Ninguna
Suficiencia	En la DRE MDD, el personal son siempre amables con los usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD, el personal tiene suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía en el servicio se refiere a la capacidad de los proveedores de servicios para comprender y responder a las necesidades emocionales de los clientes, ponerse en su lugar y tratarlos con sensibilidad y respeto. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018)

La empatía en el servicio puede manifestarse de varias maneras, como escuchar activamente las preocupaciones de los clientes, reconocer sus emociones y sentimientos, ofrecer apoyo emocional y demostrar un compromiso genuino para ayudar a resolver sus problemas o necesidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Atención personalizada	En la DRE MDD, ofrecen a sus usuarios una atención individualizada.	4	4	4	Ninguna
Preocupación permanente	La DRE MDD tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
Comprensión	La DRE MDD tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios o ciudadanos	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
	Los empleados de la DRE MDD comprenden las necesidades específicas de sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Unidad de Registro y Archivos Académicos

Dr. Yujraín de Jesús ASCAYZA

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Toma de Decisiones

Definición de la variable:

La toma de decisiones es un proceso mediante el cual una persona evalúa diferentes opciones y escoge una de ellas para resolver un problema o alcanzar un objetivo. Este proceso puede implicar la identificación y definición del problema, la recolección y análisis de información relevante, la evaluación de las diferentes opciones disponibles, la selección de la mejor opción, la implementación de la solución y el monitoreo de los resultados para hacer ajustes si es necesario. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Dimensión 1: Proceso decisional

Definición de la dimensión:

El proceso decisional implica reunir y analizar información para evaluar las diferentes opciones y tomar una decisión final. Cada proceso de toma de decisiones puede generar diferentes resultados, que pueden ser una acción, una recomendación o una opinión. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Es importante tener en cuenta que incluso no tomar una decisión también es una elección en sí misma, ya que puede tener consecuencias tanto positivas como negativas. Por lo tanto, es importante considerar cuidadosamente todas las opciones disponibles antes de tomar una decisión final.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Diagnóstico de la Situación	¿Considera que para tomar una decisión es necesario realizar un diagnóstico de la situación?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del problema?	4	4	4	Ninguna
Definición del Problema	¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del objetivo?	4	4	4	Ninguna
Alternativas de Solución	¿Considera que se deben tener varias alternativas de solución para tomar una mejor decisión frente a un problema?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que para tomar una decisión frente a un problema se debe evaluar las alternativas?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que para tomar una decisión el decisor selecciona la mejor alternativa?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que el decisor al tomar una decisión luego implementa la alternativa?	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: Condición Decisional

Definición de la dimensión:

Los gerentes a menudo se enfrentan a tres condiciones diferentes al tomar decisiones: certeza, riesgo e incertidumbre. La certeza es una situación en la que el gerente tiene un conocimiento completo y preciso de todas las alternativas disponibles y sus resultados. En este caso, el gerente puede tomar decisiones precisas y confiables sin ninguna duda. El riesgo es una situación en la que el gerente tiene información limitada, pero conoce las probabilidades asociadas con cada alternativa. En este caso, el gerente puede evaluar los riesgos y las recompensas de cada opción y tomar una decisión informada. La incertidumbre es una situación en la que el gerente tiene poca información sobre las condiciones futuras o sobre el resultado de cada alternativa. En este caso, el gerente puede tener dificultades para evaluar las opciones y tomar decisiones informadas. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Ambiente de Certeza	¿Considera que las decisiones se toman en un ambiente de certeza?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que al tomar decisiones surgen limitaciones y se toman en un ambiente de riesgo?	4	4	4	Ninguna
Ambiente de Riesgo	¿Considera que al tomar decisiones se presenta en un ambiente de incertidumbre?	4	4	4	Ninguna
	¿Cree que el decisor decide en un ambiente al cual se adaptó?	4	4	4	Ninguna
Ambiente de Incertidumbre	¿Considera que al tomar una decisión el decisor actúa de una manera racionalmente?	4	4	4	Ninguna

Dimensión 3: Acciones Decisor

Definición de la dimensión:

Tomar decisiones es una habilidad que puede desarrollarse y mejorarse con el tiempo y la experiencia. Si bien es cierto que todos los seres humanos tienen sesgos cognitivos que pueden influir en la toma de decisiones, esto no significa que tomar decisiones sea simplemente un rasgo o característica de personalidad.

En cuanto a la importancia de tomar decisiones oportunas en un entorno acelerado, es cierto que la capacidad de tomar decisiones rápidas y efectivas es una habilidad valiosa para los líderes y gerentes en un mundo empresarial dinámico. Sin embargo, es importante recordar que la toma de decisiones efectiva también implica tomar el tiempo necesario para recopilar y analizar información relevante, considerar todas las opciones disponibles y evaluar los riesgos y beneficios de cada alternativa. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Destrezas	¿Considera que es importante tener habilidades Conceptuales, Humanas y Técnicas para analizar y tomar buenas decisiones?	4	4	4	Ninguna
Roles Decisores	¿Considera que es importante que el decisor asume roles de Innovador, Continuo, Participativo, Dinámico y Flexible?	4	4	4	Ninguna
Experiencia	¿Considera que la experiencia tiene un importantísimo papel en la toma de decisiones?	4	4	4	Ninguna

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA



Dr. Alfonso Rosales Ochoa
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alfonso Romaní Claros
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () 5 a 10 años () Más de 10 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la calidad de los servicios
Autora:	Rayza Massiel Balarezo Gonzales
Objetivo:	Determinar cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023
Administración:	Administración directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Dirección Regional de Educación Madre de Dios
Dimensiones:	Proceso decisional, condición decisional y acciones decisor
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach es 0,791
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto nivel
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la calidad de los servicios elaborado por Rayza Massiel Balarezo Gonzales en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de los servicios

Definición de la variable:

La calidad del servicio se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir o superar las expectativas de sus clientes al brindar un servicio. Se trata de hacer las cosas de la manera correcta, proporcionando un servicio que cumpla con las necesidades y deseos del cliente, así como también con los estándares de la empresa. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La calidad del servicio se puede medir en función de la percepción del cliente sobre el servicio que se le ha brindado, es decir, si cumple con sus expectativas o no. Por lo tanto, es importante que las empresas comprendan las expectativas de los clientes y trabajen para cumplirlas o superarlas.

Dimensión 1: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad en el servicio se refiere al grado en que los servicios son evidentes y pueden ser percibidos por los clientes. En otras palabras, se refiere a los aspectos físicos o materiales que rodean la prestación de un servicio y que pueden ser vistos, tocados, oídos, olidos o saboreados por los clientes. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018)

La tangibilidad puede incluir elementos como las instalaciones, el equipo, la apariencia del personal y la calidad de los materiales utilizados en la prestación del servicio. Estos elementos pueden afectar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, su nivel de satisfacción y su disposición a volver a utilizar el servicio en el futuro.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia Moderna	La DRE MDD tiene equipos de apariencia moderna.	4	4	4	Ninguna
Adecuadas Instalaciones	Las instalaciones físicas de la DRE MDD son visualmente atractivas.	4	4	4	Ninguna
	Los empleados que trabajan en la DRE MDD tienen apariencia pulcra.	4	4	4	Ninguna
Disponibilidad de Materiales	En la DRE MDD, los elementos materiales (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La confianza es uno de los componentes clave de la calidad del servicio. Se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir sus promesas y ofrecer servicios de manera consistente y confiable. Los clientes esperan recibir un servicio de alta calidad que cumpla con sus expectativas y necesidades, y la confianza es fundamental para lograr esto. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La confianza implica que los servicios se prestan de manera puntual, precisa y sin errores. Los clientes esperan recibir el servicio en el momento y lugar acordado, y esperan que los servicios sean prestados con una alta calidad y precisión. Además, esperan que la empresa tenga la capacidad de resolver los problemas que puedan surgir de manera oportuna y efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención inmediata	En la DRE MDD, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD, cuando el ciudadano tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	Ninguna
Oportunidad	En la DRE MDD realizan bien el servicio a la primera vez.	4	4	4	Ninguna
Cumplimiento	En la DRE MDD concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD al ofrecer sus servicios no cometen errores.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

la capacidad de respuesta es un componente clave de la calidad del servicio. Se refiere a la capacidad de una empresa para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades y problemas de los clientes. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

Los clientes esperan que la empresa esté disponible para ayudarlos en cualquier momento y que tenga la capacidad de resolver sus problemas de manera oportuna y eficaz. Si la empresa es capaz de responder de manera rápida y efectiva, puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente y la lealtad.

La capacidad de respuesta también implica que la empresa esté dispuesta a escuchar a los clientes y a ofrecer soluciones adaptadas a sus necesidades. Los clientes esperan que la empresa esté disponible para responder preguntas, ofrecer orientación y ayudarles a resolver sus problemas. Si la empresa puede hacer esto de manera efectiva, puede aumentar la satisfacción del cliente y la lealtad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación adecuada	En la DRE MDD los empleados comunican a los usuarios o ciudadanos cuándo concluirá la realización del servicio.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
Rapidez	En la DRE MDD los empleados siempre están dispuestos a ayudarles a los usuarios	4	4	4	Ninguna
Disponibilidad	En la DRE MDD los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a la capacidad de la empresa para brindar un servicio seguro y proteger a los clientes de riesgos y peligros. Esto puede incluir medidas de seguridad físicas, como instalaciones seguras y protección contra robos, así como medidas de seguridad de datos, como la protección de la información del cliente. Además, la seguridad también se refiere a la confianza y credibilidad que la empresa puede inspirar en los clientes, demostrando su compromiso con la protección y seguridad del cliente. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La seguridad en realidad se refiere a la capacidad de la empresa para proteger a sus clientes y empleados de riesgos y peligros físicos o financieros. Esto incluye medidas de seguridad en el lugar de trabajo, sistemas de seguridad de la información, protección de la propiedad del cliente y garantías en caso de accidentes o pérdidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Confianza	El comportamiento del personal de la DRE MDD transmite confianza a sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
Amabilidad	Los usuarios de la DRE MDD se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	4	4	4	Ninguna
Suficiencia	En la DRE MDD, el personal son siempre amables con los usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD, el personal tiene suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía en el servicio se refiere a la capacidad de los proveedores de servicios para comprender y responder a las necesidades emocionales de los clientes, ponerse en su lugar y tratarlos con sensibilidad y respeto. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018)

La empatía en el servicio puede manifestarse de varias maneras, como escuchar activamente las preocupaciones de los clientes, reconocer sus emociones y sentimientos, ofrecer apoyo emocional y demostrar un compromiso genuino para ayudar a resolver sus problemas o necesidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	En la DRE MDD, ofrecen a sus usuarios una atención individualizada.	4	4	4	Ninguna
Preocupación permanente	La DRE MDD tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
Comprensión	La DRE MDD tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios o ciudadanos	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
	Los empleados de la DRE MDD comprenden las necesidades específicas de sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA



Dr. Alfonso Rosales Blanco
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Toma de Decisiones

Definición de la variable:

La toma de decisiones es un proceso mediante el cual una persona evalúa diferentes opciones y escoge una de ellas para resolver un problema o alcanzar un objetivo. Este proceso puede implicar la identificación y definición del problema, la recolección y análisis de información relevante, la evaluación de las diferentes opciones disponibles, la selección de la mejor opción, la implementación de la solución y el monitoreo de los resultados para hacer ajustes si es necesario. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Dimensión 1: Proceso decisional

Definición de la dimensión:

El proceso decisional implica reunir y analizar información para evaluar las diferentes opciones y tomar una decisión final. Cada proceso de toma de decisiones puede generar diferentes resultados, que pueden ser una acción, una recomendación o una opinión. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Es importante tener en cuenta que incluso no tomar una decisión también es una elección en sí misma, ya que puede tener consecuencias tanto positivas como negativas. Por lo tanto, es importante considerar cuidadosamente todas las opciones disponibles antes de tomar una decisión final.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Diagnóstico de la Situación	¿Considera que para tomar una decisión es necesario realizar un diagnóstico de la situación?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del problema?	4	4	4	Ninguna
Definición del Problema	¿Considera que para tomar una decisión es necesario conocer la definición del objetivo?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que se deben tener varias alternativas de solución para tomar una mejor decisión frente a un problema?	4	4	4	Ninguna
Alternativas de Solución	¿Considera que para tomar una decisión frente a un problema se debe evaluar las alternativas?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que para tomar una decisión el decisor selecciona la mejor alternativa?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que el decisor al tomar una decisión luego implementa la alternativa?	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: Condición Decisional

Definición de la dimensión:

Los gerentes a menudo se enfrentan a tres condiciones diferentes al tomar decisiones: certeza, riesgo e incertidumbre. La certeza es una situación en la que el gerente tiene un conocimiento completo y preciso de todas las alternativas disponibles y sus resultados. En este caso, el gerente puede tomar decisiones precisas y confiables sin ninguna duda. El riesgo es una situación en la que el gerente tiene información limitada, pero conoce las probabilidades asociadas con cada alternativa. En este caso, el gerente puede evaluar los riesgos y las recompensas de cada opción y tomar una decisión informada. La incertidumbre es una situación en la que el gerente tiene poca información sobre las condiciones futuras o sobre el resultado de cada alternativa. En este caso, el gerente puede tener dificultades para evaluar las opciones y tomar decisiones informadas. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Ambiente de Certeza	¿Considera que las decisiones se toman en un ambiente de certeza?	4	4	4	Ninguna
	¿Considera que al tomar decisiones surgen limitaciones y se tomen en un ambiente de riesgo?	4	4	4	Ninguna
Ambiente de Riesgo	¿Considera que al tomar decisiones se presenta en un ambiente de incertidumbre?	4	4	4	Ninguna
	¿Cree que el decisor decide en un ambiente al cual se adaptó?	4	4	4	Ninguna
Ambiente de Incertidumbre	¿Considera que al tomar una decisión el decisor actúa de una manera racionalmente?	4	4	4	Ninguna

Dimensión 3: Acciones Decisor

Definición de la dimensión:

Tomar decisiones es una habilidad que puede desarrollarse y mejorarse con el tiempo y la experiencia. Si bien es cierto que todos los seres humanos tienen sesgos cognitivos que pueden influir en la toma de decisiones, esto no significa que tomar decisiones sea simplemente un rasgo o característica de personalidad.

En cuanto a la importancia de tomar decisiones oportunas en un entorno acelerado, es cierto que la capacidad de tomar decisiones rápidas y efectivas es una habilidad valiosa para los líderes y gerentes en un mundo empresarial dinámico. Sin embargo, es importante recordar que la toma de decisiones efectiva también implica tomar el tiempo necesario para recopilar y analizar información relevante, considerar todas las opciones disponibles y evaluar los riesgos y beneficios de cada alternativa. (Aboudahr y Olowoselu, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Destrezas	¿Considera que es importante tener habilidades Conceptuales, Humanas y Técnicas para analizar y tomar buenas decisiones?	4	4	4	Ninguna
Roles Decisores	¿Considera que es importante que el decisor asume roles de Innovador, Continuo, Participativo, Dinámico y Flexible?	4	4	4	Ninguna
Experiencia	¿Considera que la experiencia tiene un importantísimo papel en la toma de decisiones?	4	4	4	Ninguna

NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales



Dr. Alexis Leon Ramirez
DIRECTOR

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alexis León Ramírez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () 5 a 10 años () Más de 10 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la calidad de los servicios
Autora:	Rayza Massiel Balarezo Gonzales
Objetivo:	Determinar cómo la toma de decisiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023
Administración:	Administración directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Dirección Regional de Educación Madre de Dios
Dimensiones:	Proceso decisional, condición decisional y acciones decisor
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach es 0,791
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto nivel
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la calidad de los servicios elaborado por Rayza Massiel Balarezo Gonzales en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de los servicios

Definición de la variable:

La calidad del servicio se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir o superar las expectativas de sus clientes al brindar un servicio. Se trata de hacer las cosas de la manera correcta, proporcionando un servicio que cumpla con las necesidades y deseos del cliente, así como también con los estándares de la empresa. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La calidad del servicio se puede medir en función de la percepción del cliente sobre el servicio que se le ha brindado, es decir, si cumple con sus expectativas o no. Por lo tanto, es importante que las empresas comprendan las expectativas de los clientes y trabajen para cumplirlas o superarlas.

Dimensión 1: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad en el servicio se refiere al grado en que los servicios son evidentes y pueden ser percibidos por los clientes. En otras palabras, se refiere a los aspectos físicos o materiales que rodean la prestación de un servicio y que pueden ser vistos, tocados, oídos, olidos o saboreados por los clientes. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018)

La tangibilidad puede incluir elementos como las instalaciones, el equipo, la apariencia del personal y la calidad de los materiales utilizados en la prestación del servicio. Estos elementos pueden afectar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, su nivel de satisfacción y su disposición a volver a utilizar el servicio en el futuro.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Apariencia Moderna	La DRE MDD tiene equipos de apariencia moderna.	4	4	4	Ninguna
Adecuadas Instalaciones	Las instalaciones físicas de la DRE MDD son visualmente atractivas.	4	4	4	Ninguna
	Los empleados que trabajan en la DRE MDD tienen apariencia pulcra.	4	4	4	Ninguna
Disponibilidad de Materiales	En la DRE MDD, los elementos materiales (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La confianza es uno de los componentes clave de la calidad del servicio. Se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir sus promesas y ofrecer servicios de manera consistente y confiable. Los clientes esperan recibir un servicio de alta calidad que cumpla con sus expectativas y necesidades, y la confianza es fundamental para lograr esto. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La confianza implica que los servicios se prestan de manera puntual, precisa y sin errores. Los clientes esperan recibir el servicio en el momento y lugar acordado, y esperan que los servicios sean prestados con una alta calidad y precisión. Además, esperan que la empresa tenga la capacidad de resolver los problemas que puedan surgir de manera oportuna y efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención inmediata	En la DRE MDD, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD, cuando el ciudadano tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	Ninguna
Oportunidad	En la DRE MDD realizan bien el servicio a la primera vez.	4	4	4	Ninguna
Cumplimiento	En la DRE MDD concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD al ofrecer sus servicios no cometen errores.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

la capacidad de respuesta es un componente clave de la calidad del servicio. Se refiere a la capacidad de una empresa para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades y problemas de los clientes. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

Los clientes esperan que la empresa esté disponible para ayudarlos en cualquier momento y que tenga la capacidad de resolver sus problemas de manera oportuna y eficaz. Si la empresa es capaz de responder de manera rápida y efectiva, puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente y la lealtad.

La capacidad de respuesta también implica que la empresa esté dispuesta a escuchar a los clientes y a ofrecer soluciones adaptadas a sus necesidades. Los clientes esperan que la empresa esté disponible para responder preguntas, ofrecer orientación y ayudarles a resolver sus problemas. Si la empresa puede hacer esto de manera efectiva, puede aumentar la satisfacción del cliente y la lealtad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación adecuada	En la DRE MDD los empleados comunican a los usuarios o ciudadanos cuándo concluirá la realización del servicio.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
Rapidez	En la DRE MDD los empleados siempre están dispuestos a ayudarles a los usuarios	4	4	4	Ninguna
Disponibilidad	En la DRE MDD los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a la capacidad de la empresa para brindar un servicio seguro y proteger a los clientes de riesgos y peligros. Esto puede incluir medidas de seguridad físicas, como instalaciones seguras y protección contra robos, así como medidas de seguridad de datos, como la protección de la información del cliente. Además, la seguridad también se refiere a la confianza y credibilidad que la empresa puede inspirar en los clientes, demostrando su compromiso con la protección y seguridad del cliente. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).

La seguridad en realidad se refiere a la capacidad de la empresa para proteger a sus clientes y empleados de riesgos y peligros físicos o financieros. Esto incluye medidas de seguridad en el lugar de trabajo, sistemas de seguridad de la información, protección de la propiedad del cliente y garantías en caso de accidentes o pérdidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Confianza	El comportamiento del personal de la DRE MDD transmite confianza a sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
Amabilidad	Los usuarios de la DRE MDD se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	4	4	4	Ninguna
Suficiencia	En la DRE MDD, el personal son siempre amables con los usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD, el personal tiene suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía en el servicio se refiere a la capacidad de los proveedores de servicios para comprender y responder a las necesidades emocionales de los clientes, ponerse en su lugar y tratarlos con sensibilidad y respeto. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018)

La empatía en el servicio puede manifestarse de varias maneras, como escuchar activamente las preocupaciones de los clientes, reconocer sus emociones y sentimientos, ofrecer apoyo emocional y demostrar un compromiso genuino para ayudar a resolver sus problemas o necesidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	En la DRE MDD, ofrecen a sus usuarios una atención individualizada.	4	4	4	Ninguna
Preocupación permanente	La DRE MDD tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
Comprensión	La DRE MDD tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios o ciudadanos	4	4	4	Ninguna
	En la DRE MDD se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna
	Los empleados de la DRE MDD comprenden las necesidades específicas de sus usuarios o ciudadanos.	4	4	4	Ninguna

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales



Dr. Alexis Leon Ramirez
DIRECTOR

Anexo N° 05: Base de datos de la prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos

*AAASatis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Tangibilidad 23,00 Visible: 26 de 26 variables

	Pregunta_01	Pregunta_02	Pregunta_03	Pregunta_04	Pregunta_05	Pregunta_06	Pregunta_07	Pregunta_08	Pregunta_09	Pregunta_10	Empatia	Pregunta_17	Pregunta_18	Pregunta_19	Pregunta_20	Pregunta_21	Pregunta_22	Ta
1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
3	3	1	2	4	1	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	1	
4	4	1	2	4	1	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	1	
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	
6	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	
7	4	1	3	2	1	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	2	1	
8	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	
9	1	4	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	
10	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	
11	1	2	4	3	2	4	1	4	3	1	2	4	4	3	4	4	4	
12	1	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	
13	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	2	4	3	
14	4	3	4	1	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	3	
15	1	3	4	4	4	2	1	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
16	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	
17	4	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	
18	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	
19	4	1	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	4	
20	2	1	4	1	4	4	2	4	1	1	4	3	1	4	4	2	3	
21	2	4	4	1	4	4	2	4	1	4	2	3	3	4	3	2	3	
22	2	4	4	4	3	4	3	4	4	1	1	4	2	3	2	4	3	
23	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
24	2	4	3	4	2	1	4	2	3	3	1	4	1	4	4	3	3	
25	4	4	3	4	2	1	4	3	4	3	1	4	4	4	2	3	3	
26	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	1	4	4	1	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

13:53 23°C Nublado 7/05/2023

Anexo N° 06: Base de datos del alfa de cronbach

*Resultado10 [Documento10] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Escala: ALL VARIABLE
Título
Resumen de Estadísticas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Toma_de_Decisiones Acciones_Decisor Condición_Decisional Proceso_Decisional
Pregunta_01 Pregunta_02 Pregunta_03 Pregunta_04 Pregunta_05 Pregunta_06 Pregunta_07 Pregunta_14
Pregunta_11 Pregunta_12 Pregunta_13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	58	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	15

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

23°C Nublado 13:24 7/05/2023

*Resultado066 [Documento066] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

Cronbach	elementos
,790	22

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Calidad_de_Servicios Capacidad_de_Respuesta Fiabilidad Tangibilidad Pregunta_22
Pregunta_21 Pregunta_20 Pregunta_19 Empatía Pregunta_09 Pregunta_07 Pregunta_13 Pregunta_17
Pregunta_12 Pregunta_08 Pregunta_11 Pregunta_10 Pregunta_04 Pregunta_18 Pregunta_14 Pregunta_25
Pregunta_06
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	58	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	58	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	22

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

23°C Nublado 13:57 7/05/2023

Anexo N° 07: Autorización de la Institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Dirección Regional de Educación Madre de Dios.	Ruc: 20350338315
Directora Regional de Educación Madre de Dios.	
Nombre del Titular o Representante legal: Directora	
Nombres y Apellidos: Mtg. GLADYS QUISPE DE MARTEL	DNI: 04820673

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Toma de decisiones y calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023.	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: Rayza Massiel Balarezo Gonzales	DNI: 71449088

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: Puerto Maldonado 12 de mayo del 2023

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS
Dirección Regional de Educación

Firma: Mg/ Gladys Quispe de Martel
DIRECTORA REGIONAL

(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.

Anexo N° 08: Registro Sunedu de validadores



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LEON RAMIREZ, ALEXIS DNI 23953493	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 20/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/08/2014 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LEON RAMIREZ, ALEXIS DNI 23953493	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 31/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LEON RAMIREZ, ALEXIS DNI 23953493	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/09/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LEON RAMIREZ, ALEXIS DNI 23953493	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 17/09/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LEON RAMIREZ, ALEXIS DNI 23953493	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 11/12/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BELLIDO ASCARZA, YAJHAYDA DNI 40001616	CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 22/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
BELLIDO ASCARZA, YAJHAYDA DNI 40001616	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/10/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BELLIDO ASCARZA, YAJHAYDA DNI 40001616	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 23/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BELLIDO ASCARZA, YAJHAYDA DNI 40001616	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 28/05/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ROMANI CLAROS, ALFONSO DNI 06715414	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 16/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2011 Fecha egreso: 09/08/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
ROMANI CLAROS, ALFONSO DNI 06715414	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 20/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/11/2005 Fecha egreso: 12/02/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
ROMANI CLAROS, ALFONSO DNI 06715414	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 10/11/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
ROMANI CLAROS, ALFONSO DNI 06715414	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/12/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

Anexo N° 09: Solicitud de validación de instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: **Dra. CPCC Yajhayda Bellido Ascarza**
Directora de la Unidad de Registros y Archivo Académicos - UNAMAD
Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas
UNAMAD

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede los Olivos - Lima Norte, promoción 2023-I, aula N° 5, requiere validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:

"Proceso de toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023."

Considerando que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención y hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresamos nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Rayza Massiel Balarezo Gonzales
DNI N° 71449088

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Alexis León Ramírez**
Director de la Escuela Profesional de Administración y Negocios
Internacionales - UNAMAD

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede los Olivos - Lima Norte, promoción 2023-I, aula N° 5, requiere validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:

"Proceso de toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023."

Considerando que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención y hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresamos nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Rayza Massiel Balarezo Gonzales
DNI N° 71449088

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Alfonso Romani Claros**
Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios
Internacionales - UNAMAD

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede los Olivos - Lima Norte, promoción 2023-I, aula N° 5, requiere validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:

"Proceso de toma de decisiones y la calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023."

Considerando que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención y hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresamos nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Rayza Massiel Balarezo Gonzales
DNI N° 71449088



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Toma de decisiones y calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023.", cuyo autor es BALAREZO GONZALES RAYZA MASSIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 06- 08-2023 18:04:50

Código documento Trilce: TRI - 0626233