



Universidad César Vallejo

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

Gestión pública y calidad del servicio en docentes de instituciones  
educativas de la provincia de Yauli, 2024

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

**AUTORA:**

Vicente Arauco, Esthefanie Jazmin ([orcid.org/0009-0007-6955-4035](https://orcid.org/0009-0007-6955-4035))

**ASESORES:**

Dra. Quiñones Li, Aura Elisa ([orcid.org/0000-0002-5105-1188](https://orcid.org/0000-0002-5105-1188))

Dr. Alanya Beltran, Joel Elvys ([orcid.org/0000-0002-8058-6229](https://orcid.org/0000-0002-8058-6229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, QUIÑONES LI AURA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024", cuyo autor es VICENTE ARAUCO ESTHEFANIE JAZMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUIÑONES LI AURA ELISA <b>DNI:</b> 07721447 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5105-1188	Firmado electrónicamente por: AQUINONESL el 13- 08-2024 10:09:15

Código documento Trilce: TRI - 0849439



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VICENTE ARAUCO ESTHEFANIE JAZMIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VICENTE ARAUCO ESTHEFANIE JAZMIN <b>DNI:</b> 42995219 <b>ORCID:</b> 0009-0007-6955-4035	Firmado electrónicamente por: EJVICENTEV el 13-08- 2024 21:15:07

Código documento Trilce: INV - 1716596

## **Dedicatoria**

A Dios por acompañarme siempre, a mis padres por sus ejemplos y deseos de superación, a mis queridos hijos que siempre me apoyan incondicionalmente con la única finalidad de lograr mis metas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la gran posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Dra. Quiñones Li, Aura Elisa asesora de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A los directivos de la institución educativa por brindarnos su apoyo para llevar a cabo esta investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad de la asesora	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	35

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultados de gestión pública.	15
Tabla 2 Resultados de las dimensiones de gestión pública.	15
Tabla 3 Resultados de calidad de servicio.	16
Tabla 4 Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de calidad de servicio.	16
Tabla 5 Tabla cruzada entre Gestión pública vs Calidad de servicio	17
Tabla 6 Tabla cruzada entre Desarrollo organizacional vs Calidad de servicio	17
Tabla 7 Tabla cruzada entre Dirección vs CS	18
Tabla 8 Tabla cruzada entre Control vs CS	18
Tabla 9 Resultados de la prueba de normalidad.	19
Tabla 10 Prueba de Rho de Spearman para la gestión pública y la calidad del servicio.	19
Tabla 11 Prueba de Rho de Spearman para la relación entre las dimensiones de la gestión pública y la calidad del servicio.	20
Tabla 12 Validación de juicio de expertos de las variables gestión pública y calidad de servicio	77

## Resumen

En la presente investigación se vinculó con Organización de Desarrollo Sostenible 4 (ODS) orientado hacia una educación de calidad, donde su principal meta fue impulsar oportunidad de aprendizaje inclusiva y equitativa, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Por ello se contó con una población de 200 docentes, con una muestra de 132 docentes, y el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios validados a través de juicio de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad. Se arribó que el 43.2% se encuentra en un nivel regular en la variable gestión pública y el 47.7% de los empleados indican un nivel regular en la variable calidad de servicio. Concluyó que existe relación entre la gestión pública y la calidad del servicio, con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.739).

Palabras clave: Gestión, organización, calidad, control.

## **Abstract**

In this research, it was linked to Sustainable Development Organization 4 (SDG) oriented towards quality education, where its main goal was to promote inclusive and equitable learning opportunities, the objective was to determine the relationship between public management and the quality of service. in teachers of educational institutions in the province of Yauli, 2024. The type of research was basic at a correlational descriptive level, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional. For this reason, there was a population of 200 teachers, with a sample of 132 teachers, and the sampling was simple random probabilistic. The technique used to collect information was the survey and as an instrument two questionnaires were used, validated through expert judgment and establishing their reliability through the Cronbach's Alpha statistic, which demonstrates high reliability. It was found that 43.2% are at a regular level in the public management variable and 47.7% of employees indicate a regular level in the quality of service variable. It concluded that there is a significant relationship between public management and service quality, with a significance of p value of 0.00 and a high positive relationship (Spearman's Rho of 0.739).

Keywords: Management, organization, quality, control.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública (GP) y la calidad del servicio (CS) en docentes de escuelas públicas en diversos países han sido moldeadas por factores socioeconómicos, políticos y culturales específicos de cada región, ya que en numerosas naciones, se implementaron programas de capacitación y oportunidades de desarrollo profesional que mantuvieron a los maestros actualizados con las mejores prácticas pedagógicas, lo cual fue esencial, porque la calidad de servicio de los profesores del sector público mejoraron. Sin embargo, la falta de infraestructura y recursos básicos representaba un desafío significativo, ya que muchas escuelas públicas carecían de estos servicios, lo que dificultaba la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes. A pesar de esta situación, la GP se enfocó en ofrecer un servicio de alta calidad, centrado en proporcionar una educación de excelencia que promoviera el desarrollo integral de los alumnos y el progreso de la nación (Pérez, 2020)

A nivel global, la gestión pública (GP) y la calidad del servicio (CS) dentro del ámbito educativo para los docentes de escuelas públicas fueron aspectos fundamentales que aseguraron una educación efectiva. Sin embargo, se identificaron numerosas brechas en ambos aspectos de la GP en diferentes países (Corrales & Mozo, 2021). Estas desigualdades incluyeron desde la insuficiente asignación de recursos y carencia de infraestructura adecuada hasta la inexistencia de programas de formación continua para los docentes. La era digital 4.0 trajo consigo avances significativos en la gestión pública, lo que generó tanto nuevas oportunidades como desafíos que complicaron el panorama social. Estas situaciones complejas afectaron el desarrollo social y resaltaron la creciente necesidad de una gestión pública adaptativa y eficiente. Esta necesidad se manifestó en la capacidad de cerrar brechas existentes, lo cual, a su vez, mejoró la calidad del servicio (Salas, 2021).

La incorporación de tecnologías digitales en la GP influyó en la CS en la enseñanza que brindaron los docentes en instituciones públicas, esta modernización facilitó la formación continua, accedieron a recursos pedagógicos actualizados, de esa manera permitieron a los docentes mejorar sus prácticas educativas y la interacción entre profesores, estudiantes y padres mejoró, cumpliendo con los criterios educativos y atendieron eficazmente las necesidades de los alumnos. (Toro et al., 2020).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible 04, los cuales se enfocaron en asegurar una educación de calidad, equitativa e inclusiva. Estos objetivos promovieron el

acceso y las oportunidades de aprendizaje, mejorando así la calidad de vida de las personas y apoyando el progreso de las naciones. La educación fue fundamental no solo para el crecimiento económico y social de cada país, sino también para fomentar un desarrollo sostenible basado en principios universales. En este marco, la GP jugó un papel esencial invirtiendo en educación y apoyaron la consecución de estos objetivos (Naciones Unidas, 2018).

Es esencial comprender que la GP y la CS de los docentes no solo abarcaron en lo académico, sino también aspectos sociales, culturales y económicos, de esa manera garantizaron que todos los jóvenes pudieran acceder a una educación de excelencia (Ainscow et al., 2023).

Medina (2022) destacó que la GP orientada hacia un gobierno centrado en el ciudadano busco gestionar eficientemente los recursos del Estado con la finalidad pública mejoraron la vida de los ciudadanos de esta forma alcanzaron mejores índices de desarrollo humano.

En Perú, la calidad del servicio en el sistema educativo enfrentó desafíos relacionados con la tecnología digital en las entidades públicas (López-Mallama, 2023). Esta situación representó un reto tanto para el Estado peruano como para la sociedad civil, ya que la GP y la CS de los docentes trabajaron articuladamente en la implementación de acciones que involucraron a maestros, infraestructura adecuada y una GP eficiente (Vega et al, 2023). Estos componentes fueron esenciales debido a su papel en la gestión y liderazgo. La atención de estos aspectos se orientó hacia la maximización de la eficiencia y efectividad, con el objetivo de reducir las desigualdades existentes, atender las demandas del cuerpo docente y optimizar los servicios educativos. (Nesterenko & De Martel, 2024).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), Perú cuenta con 196 gobiernos provinciales y 1678 distritales, responsables de implementar políticas públicas para abordar problemas sociales en áreas como educación, vivienda, turismo, industria, salud y medio ambiente. Estos gobiernos utilizan fondos estatales y colaboran con las comunidades locales, sin embargo, la CS de los docentes se ve afectada en áreas con presupuestos limitados insuficientemente capacitado, lo que genera insatisfacción entre los ciudadanos (INEI, 2022).

A nivel local, se observó una calidad de servicio deficiente en los centros educativos de la provincia de Yauli, causada por el funcionamiento limitado de las

plataformas digitales y la falta de progreso en el desarrollo de herramientas tecnológicas, tanto de hardware como de software. Esta situación afectó la efectividad de la GP en la educación, ya que los docentes no contaban con los recursos tecnológicos necesarios para mejorar sus métodos de enseñanza y brindar un servicio de calidad. La carencia de estas herramientas limitaba su capacidad para adaptarse a las nuevas exigencias educativas y satisfacer las necesidades de los estudiantes (García, 2023). Esta situación evidenció una brecha digital persistente que afectó negativamente la CS, especialmente durante la pandemia, cuando se hizo más notorio la desigualdad en el acceso a la tecnología. La ineficacia de este proceso se atribuyó a la falta de recursos adecuados y a la escasa colaboración entre las entidades educativas y los gobiernos locales que pudieron reducir la brecha tecnológica y mejoraron la infraestructura digital educativa (CARE Perú, 2021; Videnza Consultores, 2021).

En la región de Junín, la calidad del servicio, ofrecido por los docentes en las instituciones públicas se vio afectada por esta problemática. La falta de recursos tecnológicos y la escasa capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) limitaron la habilidad de los docentes para adaptarse a la enseñanza en línea y digital. Asimismo, la deficiencia en la infraestructura tecnológica en las escuelas rurales de Junín agudizó las dificultades para ofrecer una educación de calidad, aumentaron las diferencias entre los estudiantes de áreas urbanas y rurales. Los docentes enfrentaron importantes retos que mantuvieron la continuidad educativa y garantizaron que todos los estudiantes tuvieran acceso a una educación inclusiva y de calidad (CARE Perú, 2021; Videnza Consultores, 2021).

Además, la conectividad limitada a internet representó un obstáculo para el mantenimiento de un servicio educativo continuo y eficiente, con apenas un 41% de las instituciones lograron una conexión regular con la instancia intermedia del Ministerio de Educación (Minedu, 2019).

Los profesores en la provincia de Yauli se vieron obligados a confiar en sus propios medios tecnológicos y conexiones para llevar a cabo las tareas de registro educativo requeridas por la autoridad central. Esta situación puso de manifiesto la falta de respaldo institucional en la provisión de herramientas y acceso adecuado, lo que llevó a los docentes a buscar soluciones de manera independiente. Según el investigador peruano José Luis Pérez, esta dependencia de recursos personales no solo evidenció las deficiencias en la infraestructura educativa, sino también resaltó

que la por dicho motivo la CS no fue buena y que existió la urgente necesidad de invertir más en tecnología educativa y mejoraron la coordinación entre las autoridades educativas y las instituciones locales que brindaron un apoyo adecuado a los educadores en contextos como el de Yauli (Pérez, 2022).

Según un informe de Infoandes (2024), la región de Junín enfrentaba un déficit del 60% en la superación de las brechas de infraestructura y servicios esenciales. Específicamente, una de cada cuatro escuelas presentaba limitaciones en el acceso a agua potable, un 50% carecía de conexión a internet y solo un 8% disponía de servicio telefónico, de un total de 340 instituciones educativas estatales de Educación Básica Regular, tanto a nivel primario como secundario. Estas carencias afectaron significativamente la CS y la GP, ya que la falta de infraestructura adecuada y servicios esenciales impidió a los docentes proporcionar una educación de calidad y atender adecuadamente las necesidades educativas de los estudiantes (Martínez, 2024).

Dada la problemática descrita, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y calidad de servicios en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024? Además, se mencionó los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional con la calidad de servicios en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024?, (b) ¿Cuál es la relación entre dirección y la calidad de servicios en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024?, (c) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicios en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024?

La presente investigación se rigió sobre una base teórica, se basó en conceptos y teorías que destacaron la importancia de la eficiencia, la equidad y la efectividad de la GP en los servicios educativos, mientras que la calidad de servicio se centró en la satisfacción de los estudiantes y la mejora continua de los profesores (Hernández Y Mendoza, 2018).

En la justificación práctica, se consideró que la gestión pública buscó garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a las oportunidades de estudio, incluyeron políticas públicas, para asegurar que los servicios educativos estén disponibles para todos, independientemente de su situación socioeconómica. La implementación de estrategias para mejorar la inclusión de oportunidades es esencial para ofrecer una CS a toda la población estudiantil (Hernández y Mendoza, 2018).

La justificación metodológica para estudiar la GP y la CS en las instituciones educativas se centró en las razones por las cuales se seleccionaron ciertos métodos y enfoques para investigar, implementar y evaluar la GP y los servicios educativos (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, se decidió utilizar una relación correlacional debido a que permite examinar la interdependencia entre variables clave, como la efectividad de la GP y la CS, esta metodología fue esencial para identificar patrones y relaciones significativas que influyeron en el rendimiento educativo y en la satisfacción de los docentes y estudiantes (García, 2024).

Se enmarcó que el Estado mediante la GP tuvo que invertir en una educación de calidad para mejorar los aprendizajes en los estudiantes de educación básica regular.

El objetivo general es determinar la relación entre la gestión pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024. De la misma forma, se detalló los objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre el desarrollo organizacional con la calidad de servicios en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024?, (b) ¿Determinar la relación entre dirección y la calidad de servicios en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024?, (c) ¿Determinar la relación entre el control y la calidad de servicios en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024?

En el estudio internacional de Gamarra y Solís (2024) indicaron cómo la GP y la CS se interrelacionaron dentro de una entidad gubernamental. Adoptaron la metodología correlacional, transversal y sin experimentación, recabaron información mediante encuestas y cuestionarios, logrando altos niveles de fiabilidad con coeficientes de Cronbach de 0.948 para GP y 0.959 para georreferenciación. Los hallazgos revelaron que aproximadamente 57.6% de los participantes señalaron la GP como regular, mientras que un 82.6% consideraron la georreferenciación como eficiente. Se detectó una correlación positiva, aunque leve (0.314), entre estas dos variables, con un valor p significativo (0.314).

Por otro lado, Chacha (2023) llevaron a cabo una investigación para evaluar cómo los ciudadanos perciben la GP y sus efectos en el servicio educacional en Milagro. A través de un enfoque cuantitativo y una encuesta de 11 ítems aplicada a 200 usuarios de servicios públicos entre enero y marzo. Concluyó según Rho de Spearman ( $r=450$ ), una relación moderada en el estudio de las variables.

Morejón (2023) mejoro la GP de los gobiernos Autónomos y la descentralización provincial en Ecuador. Su investigación cuantitativa se sustento en una revisión exhaustiva de literatura especializada y aplico un método hipotético-deductivo con un enfoque descriptivo y explicativo. En sus conclusiones, determino que existía una correlación entre las variables GP y CS ( $r=0.543$ ) lo cual indica una relación entre las variables. Además, el estudio resaltó factores clave que afectaron los resultados de la gestión pública, destacando tanto los procesos que fueron efectivos como aquellos que no se completaron de manera adecuada en la toma de decisiones.

Matute et al. (2023) realizaron una investigación para determinar la calidad de los servicios recibidos en la localidad de Cantón La Troncal; país ecuatoriano. El método aplicado fue descriptivo, diseño de estudio transeccional y no experimental. Se trabajó con una muestra de 320 usuarios de dichos servicios. Los resultados estadísticos indicaron una relación positiva moderada ( $r=0.502$ ) de una condición negativa por parte de los usuarios, evidencio un descontento general con los servicios ofrecidos por las instituciones analizadas.

En otro estudio, Cristaldo (2020) investigó el impacto del ambiente laboral en la calidad del servicio de la Universidad Nacional de Pilar. El estudio contextualizó la importancia del clima organizacional en relación con la calidad de los servicios, resaltando su relevancia en el entorno contemporáneo. En sus conclusiones, determinó que existió una relación positiva moderada ( $r=0.500$ ), lo cual indicaba que los servicios educativos ofrecidos eran de alta calidad y que el personal demostraba un compromiso significativo. No obstante, también se identificaron áreas que requerían mejoras, sugiriendo que, a pesar de los logros alcanzados, aún había oportunidades para optimizar el entorno laboral y, en consecuencia, la calidad del servicio brindado.

En el contexto de investigaciones nacionales, se destacan los siguientes estudios: Medina et al. (2024) llevaron a cabo un estudio para determinar cómo la competencia de los educadores influía en la calidad educativa en una entidad educativa de Pacasmayo. Se utilizó una metodología correlacional no experimental con un grupo de 62 profesores, de los cuales 60 fueron seleccionados para la muestra. Los datos recopilados revelaron que tanto la competencia laboral como la calidad del servicio educativo se encontraban en un nivel intermedio, mostrando una asociación significativa y directa entre ambas variables, con un valor de  $p < 0.01$  y un

coeficiente de correlación de  $r=0.602$ . Como conclusión, se determinó que, a pesar de la relación positiva entre la competencia de los educadores y la calidad educativa, existían áreas donde los resultados podrían mejorarse, sugiriendo que, aunque la CS era adecuada, había margen para fortalecer las competencias y, por ende, optimizar la calidad educativa en general.

Por su parte, Vega et al. (2023) evaluaron el impacto de la gestión gubernamental en el progreso de los sectores educativos en la región de Amazonas entre 2008 y 2021. A través de un estudio cuantitativo correlacional y longitudinal, identificaron una relación indirecta entre la inversión educativa per cápita y la disminución del analfabetismo. Aunque se lograron avances notables en los sectores de educación (99.31%) y salud (92%), los índices persistentes de analfabetismo (9.6%) y desnutrición crónica (18%) en 2021 señalaron una administración de recursos que no fue completamente eficaz. En conclusión, a pesar de los progresos realizados, los resultados indicaron que la GP no logró optimizar completamente los recursos disponibles para abordar de manera efectiva los desafíos de analfabetismo y desnutrición en la región, lo que sugiere la necesidad de estrategias de gestión más eficientes y focalizadas en el futuro.

Villafuerte (2022) examinó la dinámica de la GP y la CS en la jurisdicción de la UGEL en Abancay-Apurímac durante 2021. A través de un enfoque descriptivo correlacional transversal, analizó las respuestas de 317 miembros del personal de Educación Básica Regular (EBR). Los resultados revelaron una relación alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.846, entre GP y CS. En conclusión, el estudio evidenció que una GP efectiva está directamente relacionada con la mejora en la CS, subrayando la importancia de fortalecer y optimizar la prestación de estos servicios en el ámbito educativo.

Finalmente, Vidal-Chamorro et al. (2021) realizaron un estudio con la finalidad de analizar la relación entre la GP y el presupuesto orientado a resultados en la Dirección Regional de Educación Huánuco, utilizando un enfoque descriptivo y una muestra de 56 empleados, los hallazgos demostraron una relación elevada entre las variables, lo cual fue corroborado por la prueba de Chi-cuadrado ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ). En conclusión, el estudio evidenció que una GP bien estructurada estaba fuertemente vinculada a la eficacia en la asignación y uso del presupuesto orientado a resultados, lo que subrayó la importancia de una planificación cuidadosa y un enfoque en resultados para mejorar la CS.

En el ámbito de las teorías sobre la GP, se analizó los conceptos generales de sistemas, la cual se basó en la colaboración interdisciplinaria de gestores de manera cohesionada. Este concepto sostuvo que las entidades partieron de un conjunto más amplio, con todas las asociaciones interconectadas con otras instituciones. Surgida en los años 60, esta teoría se presentó como una alternativa a las ciencias administrativas y ciertas estructuras organizativas tradicionales, marco el final de enfoques mecánicos y tradicionales dando pase a ideas más integradoras y amplias (Montejano, 2009).

En la evolución de la GP, sobre la teoría de los sistemas se consideró no como una solución específica, sino como un marco conceptual para generar nuevas teorías y perspectivas aplicables en contextos reales (Ashraf & Uddin, 2016). En los años 80, la crisis de la gestión burocrática, incapaz de satisfacer las necesidades sociales, dio lugar a nuevas teorías orientadas a gestionar más eficazmente los recursos del gobierno.

Gutiérrez et al. (2017) propusieron que la GP, se centró en las personas con una mirada hacia fuera de las entidades públicas, conocieron las necesidades de la población y resolvieron las mismas, haciendo que las entidades sean más ágiles y flexibles con la intención de mejorar los servicios públicos.

Restrepo y Zapata (2017) argumentaron que la GP fusiono tácticas comerciales con la administración estatal, sugirieron cambiar los modelos burocráticos y generaron nueva relación entre el Estado y el ciudadano bajo un régimen de libre mercado. Este enfoque busco una gestión estatal y organizacional más eficiente y abordaron las necesidades ciudadanas urgentes.

Venturo (2023) manifestó que la gestión pública implica articular la administración y las políticas públicas con el objetivo que genere mejores resultados en el ámbito estatal con fines en el que alcanzo objetivos y genere bienestar en la población, se enfocaron en la seguridad ciudadana para desarrollo socio económico nacional articularon los niveles de gobierno regional y local. Venturo también destaco que la GP se caracterizó por la transparencia, participación de la ciudadana y responsabilidad compartida con eficiencia y eficacia.

Rincón et al. (2023) definieron la GP como sistemas dirigidos a administrar los recursos estatales para el bienestar de la población. En sus respectivos enfoques.

Chica y Salazar (2021) abordaron la GP juntamente con las políticas públicas debieron estar articulados para el cumplimiento del rol del Estado con población, generando bienestar en la sociedad.

Brito y Remedios (2020) enfatizaron que la GP trascendió la simple decisión política; involucraron también el manejo de retos complejos y la implementación de soluciones óptimas garantizando un nivel de vida adecuado. En este campo, fue fundamental no solo decidir sino también abordar y solventar dificultades significativas para mejorar el bienestar de la población. Esto demandó una planificación estratégica, un estudio detallado de los problemas, liderazgo efectivo y elecciones fundamentadas en datos concretos.

La GP debió ser vista como un esfuerzo persistente enfocado en ofrecer respuestas claras y prácticas, creando mecanismos útiles y de fácil acceso para problemas públicos esenciales en la ciudadanía y supervisaron la evolución de estas acciones para verificar su efectividad. (Cepeda y Cifuentes, 2019).

Hafer (2021) señaló que la GP es el proceso de planificación, organización, dirección y control de todos los recursos y actividades necesarios para el funcionamiento eficiente y efectivo de una escuela, colegio o universidad

Asimismo, Johnston (2021) exploró la GP de una institución educativa implicó una combinación de planificación, organización, dirección y control para asegurar que la institución funcione de manera eficiente y efectiva, brindando una educación de calidad y alcanzando sus objetivos educativos y comunitarios.

Álvarez (2020) sostuvo que la GP fue esencial para el adecuado funcionamiento de las instituciones gubernamentales y la ejecución efectiva de políticas y servicios públicos. Esto requiere un enfoque holístico que incluya la planificación, organización, dirección y control, con el propósito que alcanzaron los objetivos gubernamentales y atendieron las necesidades de la sociedad de manera equitativa y eficiente.

En el sector público, la GP se concentró en la realización de ajustes estructurales y culturales que fueron destinados a elevar la capacidad operativa y la eficiencia de las organizaciones gubernamentales, permitieron su evolución conforme a las exigencias y retos contemporáneos (Escobar et al., 2021).

Barzelay (2022) mencionó que la dimensión de dirección en la GP generó la visión, misión y objetivos de las entidades, crearon estrategias y planes, dirigiendo y

liderando la organización, tomando decisiones fundamentadas y asignando recursos adecuadamente.

Por último, Zambrano (2019), menciona que la dimensión del Control implicó la supervisión y evaluación continuas de acciones, actividades y procesos para garantizar el progreso y la obtención de los objetivos establecidos.

Esto se logró mediante el uso eficiente de los recursos estatales a través de mecanismos de vigilancia y evaluación de resultados, identificó posibles irregularidades y tomó medidas correctivas cuando sea necesario. En decir, el control en la gestión pública aseguró la eficiencia y eficacia del Estado, mantuvo un seguimiento constante y tomando acciones correctivas según sea requerido (Blas et al., 2022).

Zeithaml (1993) definió la calidad de servicio centró en el aspecto evaluativo de desempeño de un servicio, resaltó la habilidad de satisfacer las expectativas del cliente y proporcionó productos o servicios que cumplieron con los estándares deseados. Alcalde (2019) respaldó esta noción, argumentó que las empresas debieron concentrarse en mejorar constantemente sus procesos de producción para alcanzar el éxito y mejoraron su eficacia con el paso del tiempo. Asimismo, Mihail et al. (2021) sostuvieron que, para garantizar un servicio de calidad, fue esencial la participación de todo el equipo, destacaron la necesidad de que los empleados brindaron una atención personalizada para alcanzaron las metas institucionales y respondieron a la demanda de los clientes.

Por su parte, Zouari y Abdelhedi (2021) señalaron que la calidad del servicio es medible mediante factores como la atención al cliente, la celeridad, la cortesía y la comunicación eficaz, elementos que son fundamentales para proporcionar una experiencia de alta calidad a los usuarios. Zeithaml et al. (1993) definen la fiabilidad como la habilidad de ofrecer resultados uniformes y seguros en cada contacto con el cliente, manteniendo siempre las promesas hechas. Araujo y López (2022) recalcaron que los usuarios logran satisfacción mediante los servicios públicos en un ambiente protegido y confidencial, subrayando que la puntualidad y profesionalismo son cruciales para la valoración del servicio recibido. Finalmente, Paredes (2020) afirmó que la confianza en la CS se fortaleció con la entrega oportuna y precisa de los mismos, asegurando que se brindaron con dedicación y esmero la demanda de los usuarios.

En relación con la hipótesis general, se establece que hay una relación entre la GP y la CS en los docentes de las instituciones educativas de la provincia de Yauli en 2024. Respecto a las hipótesis específicas: (a) se confirma que el desarrollo organizacional tiene relación con la CS en los docentes de la provincia de Yauli en 2024, (b) se encuentra una relación entre la dirección y la CS en los docentes de la provincia de Yauli en 2024, y (c) se identifica una relación entre el control y la CS en los docentes de la provincia de Yauli en 2024.

## II. METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo fue de tipo básico, según Hernández y Mendoza (2018), quienes indicaron que lo básico se dedicó al análisis de datos y al desarrollo de nuevos conocimientos fundamentados en hipótesis formuladas. Por ende, esta investigación de tesis tuvo como objetivo primordial la contribución al progreso del conocimiento científico mediante las aplicaciones a partir de las variables examinadas.

El enfoque fue cuantitativo, utilizando un análisis estadístico para desarrollar gráficos interpretativos que analizaron las variables del tema elegido. Hernández, Fernández et al. (2014) señalaron que el enfoque se usó para analizar la seguridad y veracidad de las hipótesis planteadas en un determinado lugar y proporcionaron evidencias.

El diseño fue no experimental, por lo que no se intervinieron las variables materia de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, fue de corte transversal, midieron las variables en un único momento y espacio (Hernández y Mendoza, 2018).

Sánchez et al. (2018), el nivel o alcance fue descriptivo correlacional se refirió a estudios que tuvieron como propósito principal describir y analizar la relación existente entre dos o más variables en un momento determinado, no intervinieron en el entorno natural de las mismas.

Gestión pública, consistió en acciones cohesionadas ejecutadas por individuos con autoridad de decisión que, mediante la inversión pública en infraestructura y acceso a servicios, buscaron el bienestar del ciudadano al atender sus necesidades básicas, siendo indispensable supervisar, dieron seguimiento y evaluaron los proyectos de inversión con transparencia y eficiencia (Cristaldo et al., 2019).

En términos operativos, GP se estructuró en tres ejes principales: Desarrollo Organizacional, Dirección y Control, comprendiendo nueve indicadores y treinta y dos ítems. Estos indicadores fueron esenciales para evaluar las propiedades de las variables mediante escala ordinal de Likert.

Desde la perspectiva Zheathaml (1993), la calidad de servicio se entendió como una metodología que, detallado para la planificación, dirección y organización de los procedimientos de un proyecto, utilizando un conjunto de técnicas y herramientas que satisficieron los requerimientos de las organizaciones. En la

práctica, la calidad de servicio fue segmentado en aspectos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, evaluados a través de 20 indicadores en una escala ordinal de tipo Likert.

Además, la población se refirió al grupo total de individuos, objetos o eventos con características similares que permitieron obtener conclusiones o realizaron estudios del trabajo investigativo (Hernández y Mendoza, 2018). Son educadores que realizan gestión pedagógica, es decir, de enseñanza y aprendizaje.

La investigación consto de 200 docentes, incluyendo tanto a los nombrados como a los contratados.

La muestra, fue un subconjunto de elementos extraídos de una población más grande, se utilizó en la investigación que represento a la población de interés y realizo inferencias sobre ella sin necesidad de examinar a toda la población, se calculó en 132 docentes.

El muestreo fue un método de selección de muestras en el que cada miembro de la población tuvo una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado (Hernández y Mendoza, 2018).

Los métodos de muestreo probabilístico permitieron hacer inferencias sobre la población con un conocimiento del error muestral (Hernández y Mendoza, 2018)

El muestreo probabilístico aleatorio simple, fue un método de muestreo probabilístico donde cada miembro de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado, utilizo un proceso aleatorio (Hernández y Mendoza, 2018).

Para obtener datos, la técnica fue la encuesta. (García et al.2006) definió como un método de recolección de datos diseñadas para obtener información necesaria para el análisis de la investigación.

Asimismo, el instrumento fue el cuestionario, consistió en una serie de preguntas, tanto abiertas como cerradas, diseñadas para obtener información específica sobre las variables de interés del estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La corroboración de los cuestionarios se efectuó mediante la evaluación de expertos, quienes revisaron y calificaron los instrumentos, contó con la opinión de al menos tres especialistas en la materia. Se verificó la fiabilidad, se realizó un estudio preliminar con 20 empleados de una entidad similar.

La confiabilidad se refirió a la consistencia y estabilidad de una medida o instrumento de investigación. En el contexto de investigación y evaluación, fue un indicador del instrumento o método pudo producir resultados consistentes y

reproducibles en diferentes ocasiones y situaciones (Hernández y Mendoza, 2018). Se obtuvo como resultados de ambas variables una confiabilidad alta (0.960 y 0.924), lo que permitió aplicar a la muestra de estudio.

El análisis de datos en una investigación se refirió al proceso sistemático de aplicar técnicas estadísticas que examinaron y modelaron datos con el propósito de descubrir información útil, llegar a conclusiones y apoyar la toma de decisiones. Este proceso resultó esencial para convertir los datos recolectados en información significativa que respondió al cuestionario de la investigación planteada. Los investigadores comprendieron y explicaron los hallazgos del análisis de datos en el contexto de dichas preguntas. Además, utilizaron pruebas de hipótesis para determinar si las diferencias en las preferencias entre grupos demográficos eran estadísticamente significativas, lo cual fue demostrado mediante el coeficiente Rho de Spearman (Sánchez et al., 2018).

Desde la perspectiva ética, se acató las directrices de la Universidad César Vallejo y las normas para la elaboración de investigaciones establecidas en la ley Universitaria 30220. El programa Turnitin se empleó para asegurar la originalidad del contenido. Meo (2010) enfatizó la relevancia del consentimiento informado y la confidencialidad de sujetos en cuanto a las respuestas en la información, mientras que Rapimán y Chibey (2022) resaltaron la importancia del consentimiento voluntario y el respeto a la privacidad de los individuos involucrados.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Resultados de gestión pública.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	34	25.8%
Regular	57	43.2%
Eficiente	41	31.1%
Total	132	100%

De acuerdo con los datos del cuestionario efectuado a 132 participantes, se registró que 43.2% se encuentra en un nivel regular en la variable gestión pública, que explico que parte considerable de los encuestados percibieron que los procesos y prácticas actuales son funcionales, hay oportunidades que optimizaron y elevaron los estándares de eficiencia y efectividad, y el 31.1% y el 25.8% percibió un nivel eficiente y deficiente correspondientemente.

**Tabla 2**

*Resultados de las dimensiones de gestión pública.*

Niveles	Desarrollo organizacional		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	51	38.6%	14	10.6%	14	10.6%
Regular	57	43.2%	62	47.0%	66	50.0%
Eficiente	24	18.2%	56	42.4%	52	39.4%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

El 43.2% de los participantes en la encuesta dijeron que la dimensión desarrollo organizacional fue regular. Esto sugirió que hay procesos y estructuras en funcionamiento no tan bueno como debería, y el 38.6% y el 18.2% indicaron niveles de eficiencia y eficacia en la misma dimensión. Según la componente dirección, el 47% percibió un nivel regular, lo que indicaron que para la mayoría de los encuestados hubo margen mejoraron y decidieron sobre la planificación y la implementación de políticas y alcanzaron un nivel más alto de eficacia, mientras que el 42.4% y el 10.6% percibieron niveles eficiente y deficiente, respectivamente. En la última dimensión control, el 50% indicaron un nivel regular, esto sugirió que un alto número de encuestados respondieron que los proceso que necesitaron para tener control de la gestión fueron buenas, pero no lo suficiente para que no influya en el trabajo general, mientras que el 39.4% y 10.6% consideraron eficiente y deficiente en su respectiva relación.

**Tabla 3***Resultados de calidad de servicio.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	19.7%
Regular	63	47.7%
Bueno	43	32.6%
Total	132	100%

Según la información obtenida, el 47.7% de los trabajadores estatales indicaron una condición regular en la variable calidad de servicio, refiriéndose al servicio proporcionado por la organización, cumpliendo con los estándares básicos, pero presentaron áreas importantes que necesitaron mejoras. No obstante, el 32.6% y el 19.7% de los gestores públicos registraron eficiente y deficiente, respectivamente.

**Tabla 4***Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de calidad de servicio.*

Niveles	Tangibilidad		Fiabilidad		Calidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	24	18.2%	42	31.8%	5	3.8%	26	19.7%	27	20.5%
Regular	86	65.2%	72	54.5%	98	74.2%	61	46.2%	59	44.7%
Bueno	22	16.7%	18	13.6%	29	22%	45	34.1%	46	34.8%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

En el componente tangibilidad, el 65.2% de los sujetos indicaron un nivel regular, lo que significó que una proporción significativa percibieron que la organización mantuvo un estándar adecuado en los aspectos físicos del servicio. Esto implicó supuestas instalaciones, el estado de los equipos y la presentación del personal. Además, el 18.2% señaló malo y el 16.7% bueno en esta composición. Según los componentes de calidad de servicio, el 54.5% de los servidores percibieron regular en componente fiabilidad, se entendió que la mayoría percibió que los servicios proporcionados no siempre cumplieron consistentemente con los estándares prometidos. En contraste, el 31.8% y el 13.6% calificaron la fiabilidad como malo y bueno, respectivamente. En la siguiente dimensión calidad de respuesta, el 74.2% percibieron el nivel regular, significando esto que una gran mayoría de los encuestados consideraron que la organización respondió de manera adecuada pero no excepcional a las consultas y necesidades de los clientes, mientras que el 22%

indicaron bueno y 3.8% malo. Además, en el componente dirección, el 46.2% de los encuestados indicaron regular permite señalar, aunque la gestión y liderazgo en la calidad del servicio cumplen con los estándares básicos, hay oportunidades para mejorar en términos de supervisión, el 34.1% señalo el nivel bueno y el 19.7% el nivel malo. Asimismo, la dimensión empatía, el 44.7% percibió un nivel regular, lo que indico que la organización cumplió de manera adecuada, pero no sobresaliente, en comprender y atender las necesidades individuales de los clientes. Además, el 34.8% de personas precisaron bueno, mientras que el 20.5% consideraron malo.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada entre Gestión pública vs Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión pública	Deficiente	20 15,2%	13 9,8%	1 0,8%	34 25,8%
	Regular	5 3,8%	37 28,0%	15 11,4%	57 43,2%
	Eficiente	1 0,8%	13 9,8%	27 20,5%	41 31,1%
Total		26 19,7%	63 47,7%	43 32,6%	132 100,0%

Con soporte de la tabla cruzada señalada, se puede apreciar que, de los 132 sujetos de muestra, el 28% de ellos percibieron una GP y CS regular. Adicionalmente, el 20.5% de ellos indicaron que fue eficiente de gestión pública y un nivel bueno de CS. Finalmente, el 15.2% de ellos mencionaron un nivel deficiente de GP y nivel malo de calidad de servicio.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre Desarrollo organizacional vs Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Desarrollo Organizacional	Deficiente	24 18,2%	22 16,7%	5 3,8%	51 38,6%
	Regular	2 1,5%	36 27,3%	19 14,4%	57 43,2%
	Eficiente	0 0,0%	5 3,8%	19 14,4%	24 18,2%
Total		26 19,7%	63 47,7%	43 32,6%	132 100,0%

De esta tabla, se pudo precisar que de los 132 encuestados, el 27.3% mencionaron regular de desarrollo organizacional y una calidad de servicio de nivel regular. Por otra parte, el 18.2% de ellos percibieron un nivel deficiente de desarrollo organizacional y malo de calidad de servicio. Finalmente, un 16.7% de ellos indicaron que se tiene un nivel deficiente de desarrollo organizacional, sin embargo, se tuvo un nivel regular de calidad de servicio.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre Dirección vs CS*

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Dirección	Deficiente	12	1	1	14
		9,1%	0,8%	0,8%	10,6%
Regular		12	38	12	62
		9,1%	28,8%	9,1%	47,0%
Eficiente		2	24	30	56
		1,5%	18,2%	22,7%	42,4%
Total		26	63	43	132
		19,7%	47,7%	32,6%	100,0%

Con base a la tabla 7 y figura 7, apreciaron de 132 sujetos, 28.8% consideraron regular de dirección, igualmente de calidad de servicio. También, 22.7% de ellos mostraron un nivel eficiente de dirección bueno de calidad de servicio. Por último, por el 18.2% de ellos percibieron un nivel eficiente de dirección. En efecto, se tuvo un nivel regular de CS.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada entre Control vs CS*

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Control	Deficiente	12	1	1	14
		9,1%	0,8%	0,8%	10,6%
Regular		12	42	12	66
		9,1%	31,8%	9,1%	50,0%
Eficiente		2	20	30	52
		1,5%	15,2%	22,7%	39,4%
Total		26	63	43	132
		19,7%	47,7%	32,6%	100,0%

De la tabla 8 y figura 8, podemos decir que, de los 132 registrados como muestra, el 31.8% de ellos registraron regular ambos, control y calidad de servicio. En

el mismo contexto, 22.7% de ellos evidenciaron nivel eficiente de control y un nivel bueno de calidad de servicio. Por último, el 15.2% de ellos percibieron un nivel eficiente de control, sin embargo, se tiene un nivel regular de calidad de servicio.

**Tabla 9**

*Resultados de la prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pública	,115	132	,000
Calidad de servicio	,105	132	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La presente información registro la bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S), apreciándose que la mayor cantidad puntos de la variable se alejaron de la distribución normal y muestra lo significativo ( $p < 0, 05$ ) y por tanto lo estadístico fue no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman (Hernández y Mendoza, 2018).

## Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión pública y la calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión pública y la calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024.

**Tabla 10**

*Prueba de Rho de Spearman para la gestión pública y la calidad del servicio.*

		Gestión pública		Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,739**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	132	132	
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,739**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	132	132	

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

Concordante con los resultados, se verifico que la gestión pública y la calidad del servicio ( $r=0,739$ ), es positiva alta y permitieron señalar a mayor gestión pública mejor calidad del servicio y el p valor es de 0.000 menor que 0.05, además se aceptaron la hipótesis de la investigación y se desestimó la nula.

### Hipótesis específicas

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desarrollo organizacional, dirección, control y la calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desarrollo organizacional, dirección, control y la calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024.

**Tabla 11**

*Prueba de Rho de Spearman para la relación entre las dimensiones de la gestión pública y la calidad del servicio.*

			Desarrollo Organizacional	Dirección	Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,709**	,828**	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	132	132	132	132
	Dirección		,709**	1,000	,941**	,691**
			,000	.	,000	,000
	Control		,828**	,941**	1,000	,723**
			,000	,000	.	,000
	Calidad de servicio		,682**	,691**	,723**	1,000
			,000	,000	,000	.
			132	132	132	132

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

La tabla 11, fija la relación entre el desarrollo organizacional y la calidad de servicio ( $r=0,682$ ), fue positiva moderada. Asimismo, mostro vinculación entre dirección y la CS ( $r = 0.691$ ), relación positiva moderada. Finalmente, se afirmó relación entre el control y la CS ( $r =0.723$ ), relación positiva alta. Por lo tanto, se demostró la significancia relacional entre el desarrollo organizacional, dirección, control y la CS en docentes de instituciones educativas de Yauli, 2024.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, se estableció que existía una relación entre la GP y la CS en los docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli. Este resultado coincidió con estudios previos tanto a nivel nacional como internacional. Los hallazgos fueron similares a los de Medina et al. (2024), quienes encontraron una relación alta entre la GP y la CS de docentes en una institución de Pacasmayo, con un coeficiente de 0.602. Dicho resultado reflejó una relación directa entre la GP y la CS de los docentes, lo cual se relacionó a los hallazgos de esta investigación en Yauli, donde se identificó una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.739) entre la GP y la CS. Ambos estudios destacaron la importancia de una gestión adecuada y una formación docente sólida para mejorar la calidad educativa. Específicamente, se refirieron a cómo las instituciones gubernamentales administran los recursos, implementan políticas y gestionan los servicios públicos. Una GP eficiente implicaba procesos claros, liderazgo efectivo, uso adecuado de los recursos y la implementación de políticas públicas que respondieran a las necesidades de la población. Además, la CS hacía referencia tanto a la percepción como a la realidad de cómo los servicios públicos, tales como salud, educación y transporte, satisfacían las necesidades de los ciudadanos. Una alta calidad del servicio significaba que estos eran accesibles, eficientes y cumplían con los estándares esperados por los usuarios.

Asimismo, el resultado guardó coincidencia con lo estudio de Medina et al. (2024), quienes determinaron el efecto de la competencia de los responsables en el aula en la calidad del servicio de Pacasmayo, de estudio correlacional no experimental, fue respaldado por 60 profesores como muestra del trabajo de estudio, resultando que tanto la competencia laboral se situó en un nivel intermedio, siendo la asociación directa y significativa entre ellas, evidenciaron un valor de  $p < 0.01$  y un coeficiente de correlación de  $r=0.602$ . Igualmente, se pudo apreciar cierta coincidencia con el estudio de Gamarra y Solís (2024), quienes investigaron cómo la GP y la CS se interrelacionaron dentro de una entidad gubernamental, utilizando un estudio correlacional y transversal sin experimentación, resultando que un 57.6% como promedio de personas de muestra calificaron a la GP, mientras que un 82.6% consideraron la georreferenciación como eficiente, concluyeron que hay una correlación positiva, aunque leve (0.314), entre estas dos variables, con un valor  $p$  significativo (0.314). Este resultado podría utilizarse para argumentar que invertir en

la mejora de la gestión pública (como capacitación de empleados, mejora en procesos administrativos, etc.) podría tener un impacto significativo y positivo en la calidad de los servicios públicos. Para los gestores públicos, esta correlación indica la importancia de enfocarse en áreas clave de la gestión para lograr mejoras tangibles en los servicios ofrecidos a la ciudadanía. También sugiere que cualquier iniciativa de reforma o mejora en la gestión debe ser monitoreada y evaluada en términos de su impacto en la calidad del servicio.

Se precisa que los trabajos investigativos mencionados anteriormente tuvieron sustentos en teorías de Venturo (2023), quien sostuvo la implicancia de la gestión pública en la administración estatal, optimizaron de recursos y políticas públicas prioritarias que permitieron alcanzar objetivos y finalmente bienestar poblacional, se enfocaron en el desarrollo económico y la seguridad nacional con la cooperación regional como un componente crucial. De igual forma, Zouari y Abdelhedi (2021) aportaron que la eficacia de la calidad de servicio se midieron instrumentos como la atención al cliente, la celeridad, la cortesía y la comunicación eficaz, elementos que fueron fundamentales que proporcionaron una experiencia de alta calidad a los usuarios.

Concerniente al primer objetivo específico, en el presente estudio, se encontró una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.682) entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio, lo cual indicaron que una mejora en las prácticas de desarrollo organizacional estuvo asociada con una mejora en la calidad del servicio educativo. En síntesis, los resultados del presente estudio indicaron que un desarrollo organizacional efectivo, se caracterizó por una estructura de organización bien definida, una cultura de colaboración y procesos eficientes estuvieron positivamente asociado con la calidad del servicio. Esto fue alineado con las teorías de la Nueva Gestión Pública y la teoría de sistemas, que abogaron por prácticas de gestión modernas y la interconexión de todas las partes de la organización para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios públicos.

El resultado se consideró similar al comparar con el estudio de Vega et al. (2023), quienes evaluaron las consecuencias de la GP en el progreso de los sectores educativo en la Región Amazonas durante el periodo 2008-2021, utilizaron un estudio cuantitativo correlacional y longitudinal, resultando una conexión indirecta entre la inversión educativa per cápita y la disminución del analfabetismo. A pesar de un

notable avance en educación (99.31%), los índices de analfabetismo (9.6%) en 2021 sugirieron una GP ineficaz de los recursos.

De igual manera, se indicó alguna semejanza con lo estudiado por Chacha (2023), con fines de averiguar el efecto de la gestión pública en la calidad del servicio en Milagro, enfoque de estudio cuantitativo, con una muestra de 200 usuarios de servicios públicos en el estudio llevado a cabo, siendo los resultados de que el servicio recibido por los trabajadores del Estado y la orientación al usuario por parte de las instituciones fueron insatisfactorias, resaltando fallos en la información y servicio al cliente. Se refiere a los esfuerzos sistemáticos y planificados que una organización realiza para mejorar su efectividad, salud y capacidad de adaptarse a los cambios. Esto puede incluir la mejora en los procesos internos, la cultura organizacional, la estructura, la capacitación del personal, y la implementación de nuevas tecnologías o estrategias. En este contexto, implica la medida en que los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes. La calidad del servicio es un indicador clave de la satisfacción del cliente y del éxito organizacional.

Señalar, que los trabajos de investigación mencionados anteriormente se vincularon a teorías de Álvarez (2020), que fundamenta sobre el Desarrollo Organizacional dentro del marco de la administración pública, se consideró como una serie de enfoques y estrategias dirigidas a incrementar la productividad y efectividad de los organismos del gobierno mediante cambios intencionados y metódicos en su configuración organizativa, cultura corporativa, procedimientos y competencias. Por su parte, Zeithaml (1993) definió la CS como la evaluación de la excelencia en el desempeño de un servicio, resalto la habilidad de satisfacer las expectativas del cliente y proporciono productos o servicios que cumplan con los estándares deseados.

En referencia al segundo objetivo específico, en el presente estudio, se encontró una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.691) entre la dirección y la CS, lo que indico que una mejora en las prácticas de dirección estuvo asociada con una mejora en la calidad del servicio educativo. Este hallazgo se alinea con las teorías de GP y la teoría de sistemas, que abogaron por una gestión estatal moderna y la interconexión de todas las partes de la organización que mejoraron la eficiencia y efectividad de los servicios públicos. La aplicación de un liderazgo transformacional en la dirección educativa fue una estrategia clave para lograr

mejoras significativas en la calidad del servicio educativo. Se refiere al liderazgo y la administración general dentro de una organización. Incluye cómo los líderes toman decisiones, comunican la visión y los objetivos, gestionan los recursos, motivan al personal y establecen un ambiente de trabajo que promueve la productividad y el cumplimiento de metas. Una dirección efectiva es clave para el éxito organizacional. Hace referencia a la medida en que los servicios ofrecidos cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes. La CS es crucial para la satisfacción del cliente, la reputación de la organización y su sostenibilidad a largo plazo.

Lo mencionado en el párrafo anterior, corroboró la semejanza con el estudio de Villafuerte (2022), investigó la dinámica entre la GP y la CS digitales brindados por la UGEL en Abancay-Apurímac durante 2021, se utilizó el enfoque descriptivo y correlacional transversal, apoyándose de 317 miembros del personal de Educación Básica Regular (EBR) para el proceso investigativo, arrojó un resultado positivo alta (con un Rho de Spearman de 0.846) entre la GP y la calidad de los servicios mediante las plataformas digitales. De igual manera, mostro cierta relación con el estudio de Morejón (2023), quien se dedicó a perfeccionar la GP de los gobiernos subnacionales Autónomos Descentralizados Provinciales en Ecuador, mediante enfoque cuantitativo, de método hipotético-deductivo, descriptivo y explicativo, resultando que el estudio identificó factores clave que influenciaron los resultados de las reformas administrativas, señalaron tanto procesos efectivos como aquellos que no fueron completaron adecuadamente las decisiones de la GP. Esta correlación moderada indica que un liderazgo efectivo, que incluye una comunicación clara, toma de decisiones informada, y una buena gestión de recursos, está asociado con mejoras en la CS. Sin embargo, la dirección por sí sola no garantiza que los servicios sean de alta calidad, lo que implica que la calidad del servicio también depende de cómo se implementan y se ejecutan las decisiones. Esto puede incluir cambios en las estrategias de liderazgo, mejoras en la comunicación interna, o la adaptación de las prácticas gerenciales para alinearlas mejor con los objetivos de calidad del servicio.

Es fundamental aclarar que los resultados que fueron señalados líneas arriba se fundamentaron en teorías de Barzelay (2022), donde sostuvo que la dimensión de Dirección en la GP condiciono definir la visión, misión y objetivos institucionales, crearon estrategias y planes para lograrlos, dirigió y lidero la organización, tomaron decisiones fundamentadas y asigno recursos adecuadamente. Por su parte, Mihail et

al. (2021) sostuvieron que, para garantizar una buena CS, fue esencial la participación de todo el equipo, destacando la necesidad de que los empleados brindaron una atención personalizada orientados al cumplimiento de los fines institucionales y respondieron a las expectativas de los clientes.

En referencia al tercer objetivo específico, en el presente estudio, se encontró una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.723) entre el control y la calidad del servicio, lo cual indicaron que una mejora en las prácticas de control estuvo asociada con una mejora en la CS de docentes. Hubo una relación con el estudio de Matute et al. (2023), quienes determinaron la opinión de ciudadanos sobre la CS públicos en el Cantón La Troncal, Ecuador, utilizaron estudio descriptivo, diseño de estudio de campo transeccional y no experimental, habiéndose solicitado la participación 320 usuarios de dichos servicios en el proceso investigativo, arribo a resultados de percepción negativa parte de los usuarios, evidencio un descontento general con los servicios ofrecidos por las instituciones analizadas. Aclaro que los estudios indicados en líneas anteriores se articularon con las teorías de Zambrano (2019), donde manifestó que, la GP, la dimensión del Control implicaron la supervisión y evaluación continuas de tareas, además actividades y procesos que garantizaron el progreso y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Por su parte, alcalde (2019) respaldo esta noción de calidad de servicio, argumentando que las empresas debieron concentrarse en mejorar constantemente sus procesos de producción que alcanzaron el éxito y mejoraron su eficacia con el paso del tiempo. La diferencia en la magnitud de la correlación se relacionó con el contexto específico de una universidad versus instituciones educativas de nivel básico y la variabilidad en los mecanismos de control implementados. En conclusión, los resultados del presente estudio indicaron que un control efectivo, caracterizo una supervisión y evaluación continua de las actividades y procesos, estuvo positivamente asociado con la calidad del servicio educativo. Este hallazgo se alineo con las teorías de la Nueva Gestión Pública y la teoría de sistemas, que abogaron por prácticas de gestión modernas y la interconexión de todas las partes de la organización que mejoraron la eficiencia y efectividad de los servicios públicos. La implementación de un control interno robusto fue esencial para garantizar la calidad y la mejora continua en el servicio educativo.

## V. CONCLUSIONES

- Primera** : En el objetivo general concluye que existe relación positiva alta, con un Rho de Spearman de 0.739, implica que a medida que mejora la gestión pública, también se mejora la calidad del servicio de manera considerable. En términos prácticos, esto significa que los esfuerzos para optimizar la gestión pública probablemente resultan una percepción y experiencia mejorada de la calidad del servicio por parte de los usuarios.
- Segunda** : En el primer objetivo específico, concluye que existe relación de 0.682 positiva moderada entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio. Esto significa que existe mejoras en el desarrollo organizacional están relacionadas con incrementos en la calidad del servicio, aunque no de manera tan fuerte como en el caso de la gestión pública.
- Tercera** : En el segundo objetivo específico, concluye con una relación de 0.691 positiva moderada entre la dirección y la calidad del servicio. Esto significa que las mejoras en la dirección se encuentran asociadas con aumentos en la calidad del servicio, aunque en esta relación no es extremadamente fuerte.
- Cuarta** : En el tercer objetivo específico, concluye que existe una relación positiva alta ( $r=0.723$ ) sugieren que los sistemas de control, como auditorías y monitoreo de desempeño, son cruciales para asegurar una alta calidad del servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera** : A los directivos desarrollar y mantener programas de capacitación continua para gestores públicos con el objetivo de mejorar sus habilidades de liderazgo, toma de decisiones y gestión de recursos, crear y aplicar políticas y procedimientos claros que fomenten la transparencia, eficiencia y responsabilidad en la gestión pública.

**Segunda** : Optimizar la asignación de recursos, siendo importante desarrollar estrategias que garanticen una distribución equitativa y eficiente de los recursos en las escuelas. Una gestión pública más efectiva en este sentido puede reducir las brechas existentes y mejorar la calidad del servicio educativo en la provincia de Yauli.

**Tercera** : Se recomienda mejorar la comunicación entre las autoridades educativas, los docentes y la comunidad. Una comunicación fluida y transparente facilita la implementación de políticas educativas y asegura que todos los actores estén alineados en la mejora de la calidad del servicio.

**Cuarta** : Involucrar a los docentes en la planificación y ejecución de las políticas educativas puede aumentar su compromiso y mejorar la calidad del servicio. Su experiencia en el aula es valiosa para una gestión pública más efectiva y orientada a las necesidades reales del entorno educativo.

## REFERENCIAS

- Ainscow, M. (2023). Alianzas de investigación y práctica: una estrategia para promover la recuperación educativa. *Perspectiva Educativa*, 62 (1), 8-32. <http://dx.doi.org/10.4151/07189729-vol.62-iss.1-art.1424>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes*. Ediciones Paraninfo S.A.
- Álvarez Ríos, N. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina*. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133>
- Araujo, L. A., & López, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3879](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879)
- Ashraf, J., & Uddin, S. (2016). New public management, cost savings and regressive effects: A case from a less developed country. *Critical Perspectives on Accounting*, 41, 18–33. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2015.07.002>
- Azuero, A. (2020). Evaluación epistemológica a la teoría de la burocracia de Max Weber. *Revista Espacios*, 41(45), 338-353. <https://revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p27.pdf>
- Barboza, P. (2016). *Los sistemas administrativos del estado peruano*. Ideas Gubernamentales.
- Barzelay, M. (2022). La nueva gestión pública: Una investigación al diálogo globalizado. *Universidad de Chile*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2255096.pdf>
- Bellomo, S., & Oszlak, O. (2020). *Desafíos de la administración pública en el contexto de la Revolución 4.0*. Konrad Adenauer Stiftung. <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4571>
- Blas, F. G., Uribe, Y. C., Cacho, A., & Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301.
- Brito, C., & Remedios, P. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071807642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 42-56. <https://cpahjournal.com/cpah/article/view/51/48>
- Chacha Chacha, J. E., Sánchez Cruz, J., Quimiz Sandoya, J. J., & Llamuca Esmeraldas, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213.
- Castro, G. S., Vintimilla, E. F., & Viteri, O. L. (2020). Acciones seguras y oportunas que favorecen la seguridad del paciente, en el área de medicina interna del Hospital Provincial General de Segundo Nivel Quito – Ecuador. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(30), 62–71. <https://core.ac.uk/download/pdf/287162103.pdf>
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Quality Management System in the Public Sector. A literary review. *Podium*, 36, 35-54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Cristaldo, A. F. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.166](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166)
- Chica, V., & Salazar, C. (2021). Pos nueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=e2bbf5db-3400-441a-b556-41ddd616f356%40redis>
- Corrales, J. D. P., & Mozo, H. P. B. (2021). Administrative control in public management. *Latin science multidisciplinary scientific magazine*, 5(1), 267-279. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.224](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224)
- Díaz, A., Benítez, R., Castillo, A., Cabrera, J., Villar, L., & Rodríguez, A. (2021). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 87-93. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v29n1/0718-3305-ingeniare-29-01-87.pdf>
- Eguizabal, E., De Gómez, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Vázquez, V., Calavera, M., & Botaya, R. M. (2021). Capacidad de respuesta del sistema de salud en

- atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*. <https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-avance-S0213911121000480>
- Escobar, K. R., Terry, O. F., Zavaleta, W. E., & Zárate, G. E. (2021). Vista de Desempeño de los gobiernos subnacionales en la gestión de inversión pública del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 595–609. <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.10>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, M. (2020). Empatía y respeto entre otros valores: análisis de experiencias docentes de colaboración con organizaciones sociales. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1195>
- Gamarra, J. J. O., & Solís, E. M. T. (2024). Gestión pública y la georreferenciación de los proyectos de inversión. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 1243. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1242-1249>
- García, J. (2023). Calidad del servicio educativo en la provincia de Yauli: Limitaciones y desafíos tecnológicos. Editorial Educativa.
- García, K., Ocampo, J., Del Pilar Pardo, M., Aguilar, T., Ruiz, C., & Castaño, A. (2021). Calidad de las imágenes, la lectura y el servicio de mamografía en cuatro centros de imagenología de Manizales, Colombia. *Biomédica*, 41(1), 52. <https://doi.org/10.7705/biomedica.5135>
- García, L. (2024). Justificación metodológica en estudios de gestión pública y calidad del servicio educativo. *Revista de Administración Educativa*.
- Guevara, W., & Carrillo, J. (2020). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5155>
- Gutiérrez Silva, J., Romero Borré, J., Hernández Fernández, L., & Vega Jaramillo, F. (2021). Planificación estratégica situacional: Un proceso metódico práctico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(94), 762-

783.<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/3577/38091>

- Hafer, J. (2021). Developing the Theory of Pragmatic Public Management through Classic Grounded Theory Methodology. *Journal of Public Administration*.<https://academic.oup.com/jpart/advance-article-abstract/doi/10.1093/jpart/muab050/6448440?redirectedFrom=fulltext>
- Infoandes. (2024). *Junín: El 60% de centros educativos registra déficit en infraestructura y servicios básicos*. Universidad Privada los Andes.<https://infoandes.pe/juin-el-60-de-instituciones-educativas-publicas-registran-deficit-en-infraestructura-y-servicios-basicos/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022, 30 de junio). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2021.<https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3203958-peruindicadores-de-gestion-municipal-2021>
- Johnston, J. (2021). Linking organizational capacity and performance: The case of probation and Medicaid reform in California counties.<https://academic.oup.com/jpart/articleabstract/32/4/702/6448645?redirectedFrom=fulltext&login=false>
- López-Mallama, O. M. (2023). ¿A New Public Management for the Colombian Health System?. *Repertorio Científico*, 25(3), 116-125.<https://doi.org/10.22458/rc.v25i3.4761>
- Maizondo, F. R., & Hidalgo, I. (2021). Modernization and service quality at Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 61-75. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n1.06>
- Matute, W. G. V., Orellana, C. P. O., Orellana, E. F. O., & Cortázar, M. Q. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 204-218. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102152>
- Martínez, A. M. R., Peralta, E. C. O., Azcárate, L. A. D., & Collantes, C. J. A. (2023). Ética, Estado y gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 384-399.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890857>
- Martínez, P. (2024). Brechas de infraestructura y calidad educativa en la región de Junín. Infoandes.

- Medina, R. H., Arce, K. M., Ulloa, C. E., del Rocío Varela, A., & Linares, G. E. (2024). Competencia laboral y calidad de servicio en una institución educativa de Pacasmayo. *SCIÉENDO*, 27(1), 7-10. <https://doi.org/10.17268/scienco.2024.001>
- Mihail, C., Laurentiu, D., Dabija, D., & Constantin, M. (2021). Customer experience in fintech. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16, 1415-1433. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050080>
- Montejano, M. D. C. (2009). ¿Quién me cuida?: Características de las interacciones entre los niños mayas yucatecos y sus cuidadores. *Estudios de Antropología Biológica*, 14(2).
- Morejón, M. (2023). Modernización y nueva gestión pública en los gobiernos autónomos provinciales del Ecuador: Perspectivas actuales y desafíos (Tesis doctoral).
- Nesterenko, M. A. I., & de Martel, N. Z. T. S. (2024). Empoderamiento y modernización: Análisis de la gestión pública en un gobierno local del Perú. *Gaceta Científica*, 10(1), 23-28. <https://doi.org/10.46794/gacien.10.1.2124>
- Novales, A., Andrés, J., de la Fuente, A., Rus, G., & Calbet, L. (2022). Modernización de la administración pública. *Fedea Policy Paper*. <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-laadministracion-publica?ver>
- Oliveira, J., Luchini, D., Lange, L., Marcon, G., & Soares, G. (2020). Communication and Mental Health: Characteristics related to empathy in primary care physicians in Chapecó, Santa Catarina, Brazil. *Salud Colectiva*, 16, 1-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687608>
- Ordóñez, Y. (2020). Empatía y prosocialidad: Proyectos de aprendizaje-servicio en psicología social. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 441-448. <https://www.researchgate.net/publication/342536720>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/249177>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

[https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recien*, 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pérez, A. (2020). La gestión pública y la calidad del servicio en docentes de instituciones educativas públicas. Editorial Académica. <http://www.editorialacademica.mx/gestion-publica-calidad-servicio>
- Rincón Martínez, A. M., Obando Peralta, E. C., Durand Azcárate, L. A., & Alza Collantes, C. J. (2023). Ética, estado y gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 384-399. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.24>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S., & Fillottrani, P. (2018). Wait no more: Citizens, red tape, and digital government. <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Saldaña, F. R. M., & Romero, I. H. (2021). Modernización y calidad del servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 8(1). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2420>
- Salas, G. M. (2021). Approaches to public management and its influence on the Peruvian government 1990 to 2020. *Ciencia Latina Multidisciplinary Scientific Magazine*, 5(3), 3496-3512. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.546](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546)
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). Sistema de modernización de la gestión pública. Avances y agenda futura. Preciso Agencia de Contenidos. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf>
- Soberon, S. (2019). La auditoría de desempeño para la mejora de la gestión pública en el Gobierno Regional Lambayeque - Sede Central, 2017. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8038/Sobeaon\\_Risco\\_Silvia\\_Liliana.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8038/Sobeaon_Risco_Silvia_Liliana.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Zea-Barahona, C. A., & Santistevan-Villacreses, K. L. (2023). *Hacia una teoría integral de la gestión pública*.
- Valdés, R., Campos, F., & Fardella, C. (2023). Educación inclusiva y nueva gestión pública en las políticas de liderazgo escolar en Chile. *Perfiles*

*educativos*, 45(179),

113-128.

<https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2023.179.60900>

Vega, E. C., Valqui, P. C., Barrientos, M. R. Z., & Caro, O. C. (2023). *Gestión Inclusive education and new public management within educational leadership politics in Chile*. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(104), 1486-1503. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.7>

Venturo, C. (2023). *Gestión pública y gobernanza para el desarrollo de los pueblos*. Fondo Editorial Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106757/LB\\_Venturo\\_OC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106757/LB_Venturo_OC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vidal-Chamorro, R. I., Martel-Carranza, C. P., & de Martel, N. Z. T. S. (2021). La gestión pública y el presupuesto por resultados de la Dirección Regional de Educación Huánuco. *Gaceta Científica*, 7(3), 115-120. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1232>

Villalba, D. (2021). Improvement of customer satisfaction of a public lighting service. *EmTHYMÓS, Journal of Business Studies*, 2(1), 11-31. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3774601>

Villafuerte, L. (2022). *Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay-Apurímac, 2021* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83666>

Zambrano, A. (2019). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. <https://books.google.es/books?hl=es&>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Tabla 1

#### *Operacionalización de gestión pública.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Gestión pública	Venturo (2023) la gestión pública se refiere a la administración y coordinación de recursos y políticas públicas por parte del Estado para lograr objetivos y satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad. debe estar orientada hacia el desarrollo económico y la protección de la seguridad nacional, y que la cooperación regional es fundamental para lograr estos objetivos. Además, el autor considera que la gestión pública debe ser transparente, participativa y responsable ante la sociedad y que debe estar basada en principios de eficacia, eficiencia y equidad.	La gestión pública considera tres dimensiones, Desarrollo Organizacional, Dirección y control; con sus nueve indicadores y treinta y dos ítems.	Desarrollo organizacional	La institución opera de acuerdo a objetivos y metas	1, 2, 3, 4, 5	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
				Personal formado adecuadamente	6, 7, 8, 9, 10, 11		
				Asignación de funciones	12, 13, 14		
			Dirección	Liderazgo	15,16		
				Comunicación	17,18, 19,		
				Manejo de conflictos	20, 21		
			Control	Finanzas	22,23, 24, 25,26,27		
				Servicios y proyectos	28, 29		
				Gobernabilidad democrática	30, 31, 32		

Tabla 2

*Operacionalización de calidad de servicio.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
Calidad de servicio	Zheathaml (1993) señalaron que es la medida de la excelencia en el rendimiento de un servicio, es la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario y proporcionar un servicio o producto que cumpla con los estándares deseados.	Operacionalmente la variable calidad de servicio se descompone en las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Elementos tangibles	Infraestructura	1	Escala ordinal  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Mala Regular Buena
				Instalaciones y Equipos	2		
				Personal	3		
				Materiales de comunicación	4		
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido	5,6,7,8		
			Capacidad de respuesta	Prontitud y rapidez en la atención	9,10		
				Disposición del personal	11,12		
			Seguridad	Credibilidad	13,14		
				Confianza	15,16		
			Empatía	Atención personalizada	17,18,19,20		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

#### - Escala de Gestión pública

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿Se lleva a cabo una supervisión adecuada de las actividades planificadas por la entidad?					
¿Se lleva a cabo una evaluación adecuada de las actividades planificadas por la entidad?					
¿Los proyectos se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación?					
¿Las actividades se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación?					
¿Las políticas educativas son implementadas correctamente en la entidad?					
¿Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las					

responsabilidades asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Se dispone de un personal debidamente calificado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Posee el personal la experiencia requerida para desempeñar sus funciones en la organización?					
¿El personal recibe oportunidades de actualización por parte de la institución a través de estudios?					
¿El personal recibe oportunidades de capacitación por parte de instituciones externas a través de estudios?					
¿Las tareas que se les asigna al personal son acordes al puesto que ocupa dentro de la organización?					
¿Se realiza un monitoreo adecuado de las funciones realizadas por el personal de la organización?					
¿La entidad involucra a los estudiantes y a su comunidad en los procesos de mejora continua?					
¿Su jefe inmediato muestra liderazgo para cumplir con todas las funciones encomendadas a la oficina?					
¿En las diferentes jerarquías de la institución se demuestra Liderazgo al momento de solucionar problemas o alcanzar metas?					
¿Existe una comunicación constante entre los funcionarios pertenecientes a su oficina?					

¿Existe una comunicación fluida entre las oficinas de la institución?					
¿Se deberían de mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios de otras oficinas?					
¿El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es bueno?					
¿La entidad promueve una cultura de aprendizaje continua?					
¿La ejecución del gasto se da de manera efectiva durante el período de gestión actual?					
¿La ejecución presupuestal de inversiones es eficiente durante el período de gestión actual?					
¿Se actualizan los controles internos para adaptarse a los cambios en el entorno educativo?					
¿Las unidades ejecutoras brindan información detallada del avance de las planificaciones que se realiza en cada institución?					
¿Las unidades ejecutoras aseguran la transparencia en la toma de decisiones?					
¿La oficina de programación multianual de inversiones realiza un seguimiento a las inversiones?					
¿Los procedimientos de selección para la contrata de los trabajadores se realizan oportunamente durante el período de gestión actual?					
¿Se cuenta con los colaboradores necesarios para el monitoreo de los proyectos durante el período de gestión actual?					

¿Se comunica oportunamente respecto a pedidos de información relacionada a la gestión pública durante el período de gestión actual?					
¿Los mecanismos de promoción de participación ciudadana se realizan de manera oportuna durante el período de gestión actual?					
¿Se Toma en cuenta las opiniones de la población para plantear un proyecto de inversión pública?					

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**- Escala Calidad de servicio**

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios?					
¿La entidad cuenta en sus instalaciones y con equipos tecnológicos modernos?					
¿El personal que atiende a los usuarios está correctamente uniformado?					
¿La entidad entrega los materiales didácticos en su momento oportuno a los usuarios?					
¿La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario?					
¿La entidad brinda información íntegra y confiable a los usuarios?					
¿Los trabajadores de la Entidad son consistentes en la aplicación de las normas y políticas educativas?					
¿La entidad es reconocida por brindar servicio de calidad?					
¿La Entidad brinda una atención rápida y puntal a los usuarios?					
¿El personal de atención adapta su método de enseñanza para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios?					
¿El personal de atención responde de manera oportuna a dudas que presenta el usuario?					

¿El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios?					
¿Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura?					
¿Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura?					
¿Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables?					
¿Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo?					
¿La atención por los trabajadores de la Entidad es personalizada?					
¿Los trabajadores de la entidad muestran comprensión y apoyo hacia las necesidades individuales de los usuarios?					
¿Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad?					
¿Los trabajadores de la entidad se esfuerzan por hacer el aprendizaje sea relevante y significativo para los usuarios?					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

**Matriz de validación del cuestionario de las variables**

**Gestión Pública**

**Variable 1: Gestión Pública**

Venturo (2023) la gestión pública se refiere a la administración y coordinación de recursos y políticas públicas por parte del Estado para lograr objetivos y satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad. debe estar orientada hacia el desarrollo económico y la protección de la seguridad nacional, y que la cooperación regional es fundamental para lograr estos objetivos. Además, el autor considera que la gestión pública debe ser transparente, participativa y responsable ante la sociedad y que debe estar basada en principios de eficacia, eficiencia y equidad.

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
<b>Desarrollo Organizacional</b>	<b>La institución opera de acuerdo con objetivos y metas</b>	Se lleva a cabo una supervisión adecuada de las actividades planificadas por la entidad	1	1	1	1	
		Se lleva a cabo una evaluación adecuada de las actividades planificadas por la entidad.	1	1	1	1	
		Los proyectos se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación.	1	1	1	1	
		Las actividades se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación.	1	1	1	1	
		Las políticas educativas son implementadas correctamente en la entidad.	1	1	1	1	
		Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las	1	1	1	1	

	<b>Personal formado adecuadamente</b>	funciones asignadas a sus respectivos puestos.						
		Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las responsabilidades asignadas a sus respectivos puestos	1	1	1	1		
		Se dispone de un personal debidamente calificado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos	1	1	1	1		
			Posee el personal la experiencia requerida para desempeñar sus funciones en la organización	1	1	1	1	
			El personal recibe oportunidades de actualización por parte de la institución a través de estudios.	1	1	1	1	
			El personal recibe oportunidades de capacitación por parte de instituciones externas a través de estudios.	1	1	1	1	
		<b>Asignación de funciones</b>	Las tareas que se les asigna al personal son acordes al puesto que ocupa dentro de la organización.	1	1	1	1	
			Se realiza un monitoreo adecuado de las funciones realizadas por el personal de la organización.	1	1	1	1	
			La entidad involucra a los estudiantes y a su comunidad en los procesos de mejora continua	1	1	1	1	
	<b>Liderazgo</b>	Su jefe inmediato muestra liderazgo para cumplir con todas las funciones encomendadas a la oficina.	1	1	1	1		
		En las diferentes jerarquías de la institución se demuestra Liderazgo al momento de solucionar	1	1	1	1		

<b>Dirección</b>		problemas o alcanzar metas.					
	<b>Comunicación</b>	Existe una comunicación constante entre los funcionarios pertenecientes a su oficina	1	1	1	1	
		Existe una comunicación fluida entre las oficinas de la institución.	1	1	1	1	
		Se deberían de mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios de otras oficinas.	1	1	1	1	
	<b>Manejo de Conflictos</b>	El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es buena	1	1	1	1	
		La entidad promueve una cultura de aprendizaje continua.	1	1	1	1	
			La ejecución del gasto se da de manera efectiva durante el período de gestión actual	1	1	1	1
La ejecución presupuestal de inversiones es eficiente durante el período de gestión actual.			1	1	1	1	
	<b>Finanzas</b>	Se actualizan los controles internos para adaptarse a los cambios en el entorno educativo	1	1	1	1	
		Las unidades ejecutoras brindan información detallada del avance de las planificaciones que se realiza en cada institución	1	1	1	1	
		Las unidades ejecutoras aseguran la transparencia en la toma de decisiones	1	1	1	1	
		La oficina de programación multianual de inversiones realiza un seguimiento a las inversiones	1	1	1	1	
		Los procedimientos de selección para la contrata de los trabajadores se realizan oportunamente	1	1	1	1	

<b>Control</b>	<b>Servicios y Proyectos</b>	durante el período de gestión actual.					
		Se cuenta con los colaboradores necesarios para el monitoreo de los proyectos durante el período de gestión actual.	1	1	1	1	
	<b>Gobernabilidad Democrática</b>	Se comunica oportunamente respecto a pedidos de información relacionada a la gestión pública durante el período de gestión actual.	1	1	1	1	
		Los mecanismos de promoción de participación ciudadana se realizan de manera oportuna durante el período de gestión actual	1	1	1	1	
		Se Toma en cuenta las opiniones de la población para plantear un proyecto de inversión pública.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento de gestión pública y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de gestión pública y calidad del servicio en docentes
Nombres y apellidos del experto	Chantal Jara Aguirre
Documento de identidad	25451905
Años de experiencia en el área	28 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	980126736
Firma	
Fecha	10/06/2024

## Variable 2: Calidad de Servicio

Zheathaml (1993) señalaron que es la medida de la excelencia en el rendimiento de un servicio, es la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario y proporcionar un servicio o producto que cumpla con los estándares deseados.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Infraestructura</b>	La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
	<b>Instalaciones y Equipos</b>	La entidad cuenta en sus instalaciones y con equipos tecnológicos modernos.	1	1	1	1	
	<b>Personal</b>	El personal que atiende a los usuarios está correctamente uniformado	1	1	1	1	
	<b>Materiales de Comunicación</b>	La entidad entrega los materiales didácticos en su momento oportuno a los usuarios	1	1	1	1	
<b>Fiabilidad</b>	<b>Cumplimiento de lo Ofrecido</b>	La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario	1	1	1	1	
		La entidad brinda información integra y confiable a los usuarios	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la Entidad son consistentes en la aplicación de las normas y políticas educativas.	1	1	1	1	
		La entidad es reconocida por brindar servicio de calidad.	1	1	1	1	
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>Prontitud y Rapidez en la Atención</b>	La Entidad brinda una atención rápida y puntal a los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal de atención adapta su método de enseñanza para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios	1	1	1	1	

	<b>Disposición del Personal</b>	El personal de atención responde de manera oportuna a dudas que presenta el usuario.	1	1	1	1	
		El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios	1	1	1	1	
<b>Seguridad</b>	<b>Credibilidad</b>	Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura.	1	1	1	1	
		Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura	1	1	1	1	
	<b>Confianza</b>	Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables	1	1	1	1	
		Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	<b>Atención Personalizada</b>	La atención por los trabajadores de la Entidad es personalizada.	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la entidad muestran comprensión y apoyo hacia las necesidades individuales de los usuarios	1	1	1	1	
		Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad.	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la entidad se esfuerzan por hacer el aprendizaje sea relevante y significativo para los usuarios.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento de gestión pública y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de gestión pública y calidad del servicio en docentes
Nombres y apellidos del experto	Chantal Jara Aguirre
Documento de identidad	25451905
Años de experiencia en el área	28 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	980126736
Firma	
Fecha	10/06/2024

## ANEXO 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

#### - Escala de Gestión pública

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿Se lleva a cabo una supervisión adecuada de las actividades planificadas por la entidad?					
¿Se lleva a cabo una evaluación adecuada de las actividades planificadas por la entidad?					
¿Los proyectos se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación?					
¿Las actividades se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación?					
¿Las políticas educativas son implementadas correctamente en la entidad?					
¿Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las					

responsabilidades asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Se dispone de un personal debidamente calificado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Posee el personal la experiencia requerida para desempeñar sus funciones en la organización?					
¿El personal recibe oportunidades de actualización por parte de la institución a través de estudios?					
¿El personal recibe oportunidades de capacitación por parte de instituciones externas a través de estudios?					
¿Las tareas que se les asigna al personal son acordes al puesto que ocupa dentro de la organización?					
¿Se realiza un monitoreo adecuado de las funciones realizadas por el personal de la organización?					
¿La entidad involucra a los estudiantes y a su comunidad en los procesos de mejora continua?					
¿Su jefe inmediato muestra liderazgo para cumplir con todas las funciones encomendadas a la oficina?					
¿En las diferentes jerarquías de la institución se demuestra Liderazgo al momento de solucionar problemas o alcanzar metas?					
¿Existe una comunicación constante entre los funcionarios pertenecientes a su oficina?					

¿Existe una comunicación fluida entre las oficinas de la institución?					
¿Se deberían de mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios de otras oficinas?					
¿El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es bueno?					
¿La entidad promueve una cultura de aprendizaje continua?					
¿La ejecución del gasto se da de manera efectiva durante el período de gestión actual?					
¿La ejecución presupuestal de inversiones es eficiente durante el período de gestión actual?					
¿Se actualizan los controles internos para adaptarse a los cambios en el entorno educativo?					
¿Las unidades ejecutoras brindan información detallada del avance de las planificaciones que se realiza en cada institución?					
¿Las unidades ejecutoras aseguran la transparencia en la toma de decisiones?					
¿La oficina de programación multianual de inversiones realiza un seguimiento a las inversiones?					
¿Los procedimientos de selección para la contrata de los trabajadores se realizan oportunamente durante el período de gestión actual?					
¿Se cuenta con los colaboradores necesarios para el monitoreo de los proyectos durante el período de gestión actual?					

¿Se comunica oportunamente respecto a pedidos de información relacionada a la gestión pública durante el período de gestión actual?					
¿Los mecanismos de promoción de participación ciudadana se realizan de manera oportuna durante el período de gestión actual?					
¿Se Toma en cuenta las opiniones de la población para plantear un proyecto de inversión pública?					

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**- Escala Calidad de servicio**

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios?					
¿La entidad cuenta en sus instalaciones y con equipos tecnológicos modernos?					
¿El personal que atiende a los usuarios está correctamente uniformado?					
¿La entidad entrega los materiales didácticos en su momento oportuno a los usuarios?					
¿La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario?					
¿La entidad brinda información íntegra y confiable a los usuarios?					
¿Los trabajadores de la Entidad son consistentes en la aplicación de las normas y políticas educativas?					
¿La entidad es reconocida por brindar servicio de calidad?					
¿La Entidad brinda una atención rápida y puntal a los usuarios?					
¿El personal de atención adapta su método de enseñanza para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios?					
¿El personal de atención responde de manera oportuna a dudas que presenta el usuario?					

¿El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios?					
¿Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura?					
¿Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura?					
¿Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables?					
¿Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo?					
¿La atención por los trabajadores de la Entidad es personalizada?					
¿Los trabajadores de la entidad muestran comprensión y apoyo hacia las necesidades individuales de los usuarios?					
¿Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad?					
¿Los trabajadores de la entidad se esfuerzan por hacer el aprendizaje sea relevante y significativo para los usuarios?					

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## Matriz de validación del cuestionario de las variables

### Gestión Pública

#### Variable 1: Gestión Pública

Venturo (2023) la gestión pública se refiere a la administración y coordinación de recursos y políticas públicas por parte del Estado para lograr objetivos y satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad. debe estar orientada hacia el desarrollo económico y la protección de la seguridad nacional, y que la cooperación regional es fundamental para lograr estos objetivos. Además, el autor considera que la gestión pública debe ser transparente, participativa y responsable ante la sociedad y que debe estar basada en principios de eficacia, eficiencia y equidad.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Desarrollo Organizacional</b>	<b>La institución opera de acuerdo con objetivos y metas</b>	Se lleva a cabo una supervisión adecuada de las actividades planificadas por la entidad	1	1	1	1	
		Se lleva a cabo una evaluación adecuada de las actividades planificadas por la entidad.	1	1	1	1	
		Los proyectos se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación.	1	1	1	1	
		Las actividades se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación.	1	1	1	1	
		Las políticas educativas son implementadas correctamente en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Personal formado adecuadamente</b>	Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos.	1	1	1	1	

		Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las responsabilidades asignadas a sus respectivos puestos	1	1	1	1	
		Se dispone de un personal debidamente calificado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos	1	1	1	1	
		Posee el personal la experiencia requerida para desempeñar sus funciones en la organización	1	1	1	1	
		El personal recibe oportunidades de actualización por parte de la institución a través de estudios.	1	1	1	1	
		El personal recibe oportunidades de capacitación por parte de instituciones externas a través de estudios.	1	1	1	1	
	<b>Asignación de funciones</b>	Las tareas que se les asigna al personal son acordes al puesto que ocupa dentro de la organización.	1	1	1	1	
		Se realiza un monitoreo adecuado de las funciones realizadas por el personal de la organización.	1	1	1	1	
		La entidad involucra a los estudiantes y a su comunidad en los procesos de mejora continua	1	1	1	1	
	<b>Liderazgo</b>	Su jefe inmediato muestra liderazgo para cumplir con todas las funciones encomendadas a la oficina.	1	1	1	1	
		En las diferentes jerarquías de la institución se demuestra Liderazgo al momento de solucionar problemas o alcanzar metas.	1	1	1	1	
		Existe una comunicación	1	1	1	1	

<b>Dirección</b>	<b>Comunicación</b>	constante entre los funcionarios pertenecientes a su oficina					
		Existe una comunicación fluida entre las oficinas de la institución.	1	1	1	1	
		Se deberían de mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios de otras oficinas.	1	1	1	1	
	<b>Manejo de Conflictos</b>	El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es buena	1	1	1	1	
		La entidad promueve una cultura de aprendizaje continua.	1	1	1	1	
			La ejecución del gasto se da de manera efectiva durante el período de gestión actual	1	1	1	1
La ejecución presupuestal de inversiones es eficiente durante el período de gestión actual.			1	1	1	1	
<b>Control</b>	<b>Finanzas</b>	Se actualizan los controles internos para adaptarse a los cambios en el entorno educativo	1	1	1	1	
		Las unidades ejecutoras brindan información detallada del avance de las planificaciones que se realiza en cada institución	1	1	1	1	
		Las unidades ejecutoras aseguran la transparencia en la toma de decisiones	1	1	1	1	
		La oficina de programación multianual de inversiones realiza un seguimiento a las inversiones	1	1	1	1	
	<b>Servicios y Proyectos</b>	Los procedimientos de selección para la contrata de los trabajadores se realizan oportunamente durante el período de gestión actual.	1	1	1	1	
		Se cuenta con los colaboradores necesarios para el	1	1	1	1	

		monitoreo de los proyectos durante el período de gestión actual.					
<b>Gobernabilidad Democrática</b>		Se comunica oportunamente respecto a pedidos de información relacionada a la gestión pública durante el período de gestión actual.	1	1	1	1	
		Los mecanismos de promoción de participación ciudadana se realizan de manera oportuna durante el período de gestión actual	1	1	1	1	
		Se Toma en cuenta las opiniones de la población para plantear un proyecto de inversión pública.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento de gestión pública y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de gestión pública y calidad del servicio en docentes
Nombres y apellidos del experto	Fausto Gilberto Blas Ghiggo
Documento de identidad	08091138
Años de experiencia en el área	02 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela de Posgrado de la PNP
Cargo	Docente
Número telefónico	946238889
Firma	
Fecha	10/06/2024

## Variable 2: Calidad de Servicio

Zheathaml (1993) señalaron que es la medida de la excelencia en el rendimiento de un servicio, es la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario y proporcionar un servicio o producto que cumpla con los estándares deseados.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Infraestructura</b>	La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
	<b>Instalaciones y Equipos</b>	La entidad cuenta en sus instalaciones y con equipos tecnológicos modernos.	1	1	1	1	
	<b>Personal</b>	El personal que atiende a los usuarios está correctamente uniformado	1	1	1	1	
	<b>Materiales de Comunicación</b>	La entidad entrega los materiales didácticos en su momento oportuno a los usuarios	1	1	1	1	
<b>Fiabilidad</b>	<b>Cumplimiento de lo Ofrecido</b>	La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario	1	1	1	1	
		La entidad brinda información integra y confiable a los usuarios	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la Entidad son consistentes en la aplicación de las normas y políticas educativas.	1	1	1	1	
		La entidad es reconocida por brindar servicio de calidad.	1	1	1	1	
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>Prontitud y Rapidez en la Atención</b>	La Entidad brinda una atención rápida y puntal a los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal de atención adapta su método de enseñanza para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios	1	1	1	1	

	<b>Disposición del Personal</b>	El personal de atención responde de manera oportuna a dudas que presenta el usuario.	1	1	1	1	
		El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios	1	1	1	1	
<b>Seguridad</b>	<b>Credibilidad</b>	Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura.	1	1	1	1	
		Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura	1	1	1	1	
	<b>Confianza</b>	Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables	1	1	1	1	
		Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	<b>Atención Personalizada</b>	La atención por los trabajadores de la Entidad es personalizada.	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la entidad muestran comprensión y apoyo hacia las necesidades individuales de los usuarios	1	1	1	1	
		Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad.	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la entidad se esfuerzan por hacer el aprendizaje sea relevante y significativo para los usuarios.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento de gestión pública y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de gestión pública y calidad del servicio en docentes
Nombres y apellidos del experto	Fausto Gilberto Blas Ghiggo
Documento de identidad	08091138
Años de experiencia en el área	02 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela de Posgrado de la PNP
Cargo	Docente
Número telefónico	946238889
Firma	
Fecha	10/06/2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

### - Escala de Gestión pública

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿Se lleva a cabo una supervisión adecuada de las actividades planificadas por la entidad?					
¿Se lleva a cabo una evaluación adecuada de las actividades planificadas por la entidad?					
¿Los proyectos se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación?					
¿Las actividades se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación?					
¿Las políticas educativas son implementadas correctamente en la entidad?					
¿Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las responsabilidades asignadas a sus respectivos puestos?					

¿Se dispone de un personal debidamente calificado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos?					
¿Posee el personal la experiencia requerida para desempeñar sus funciones en la organización?					
¿El personal recibe oportunidades de actualización por parte de la institución a través de estudios?					
¿El personal recibe oportunidades de capacitación por parte de instituciones externas a través de estudios?					
¿Las tareas que se les asigna al personal son acordes al puesto que ocupa dentro de la organización?					
¿Se realiza un monitoreo adecuado de las funciones realizadas por el personal de la organización?					
¿La entidad involucra a los estudiantes y a su comunidad en los procesos de mejora continua?					
¿Su jefe inmediato muestra liderazgo para cumplir con todas las funciones encomendadas a la oficina?					
¿En las diferentes jerarquías de la institución se demuestra Liderazgo al momento de solucionar problemas o alcanzar metas?					
¿Existe una comunicación constante entre los funcionarios pertenecientes a su oficina?					
¿Existe una comunicación fluida entre las oficinas de la institución?					

¿Se deberían de mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios de otras oficinas?					
¿El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es bueno?					
¿La entidad promueve una cultura de aprendizaje continua?					
¿La ejecución del gasto se da de manera efectiva durante el período de gestión actual?					
¿La ejecución presupuestal de inversiones es eficiente durante el período de gestión actual?					
¿Se actualizan los controles internos para adaptarse a los cambios en el entorno educativo?					
¿Las unidades ejecutoras brindan información detallada del avance de las planificaciones que se realiza en cada institución?					
¿Las unidades ejecutoras aseguran la transparencia en la toma de decisiones?					
¿La oficina de programación multianual de inversiones realiza un seguimiento a las inversiones?					
¿Los procedimientos de selección para la contrata de los trabajadores se realizan oportunamente durante el período de gestión actual?					
¿Se cuenta con los colaboradores necesarios para el monitoreo de los proyectos durante el período de gestión actual?					
¿Se comunica oportunamente respecto a pedidos de información relacionada a la					

gestión pública durante el período de gestión actual?					
¿Los mecanismos de promoción de participación ciudadana se realizan de manera oportuna durante el período de gestión actual?					
¿Se Toma en cuenta las opiniones de la población para plantear un proyecto de inversión pública?					

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**- Escala Calidad de servicio**

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios?					
¿La entidad cuenta en sus instalaciones y con equipos tecnológicos modernos?					
¿El personal que atiende a los usuarios está correctamente uniformado?					
¿La entidad entrega los materiales didácticos en su momento oportuno a los usuarios?					
¿La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario?					
¿La entidad brinda información íntegra y confiable a los usuarios?					
¿Los trabajadores de la Entidad son consistentes en la aplicación de las normas y políticas educativas?					
¿La entidad es reconocida por brindar servicio de calidad?					
¿La Entidad brinda una atención rápida y puntal a los usuarios?					
¿El personal de atención adapta su método de enseñanza para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios?					
¿El personal de atención responde de manera oportuna a dudas que presenta el usuario?					

¿El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios?					
¿Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura?					
¿Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura?					
¿Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables?					
¿Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo?					
¿La atención por los trabajadores de la Entidad es personalizada?					
¿Los trabajadores de la entidad muestran comprensión y apoyo hacia las necesidades individuales de los usuarios?					
¿Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad?					
¿Los trabajadores de la entidad se esfuerzan por hacer el aprendizaje sea relevante y significativo para los usuarios?					

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## Matriz de validación del cuestionario de las variables

### Gestión Pública

#### Variable 1: Gestión Pública

Venturo (2023) la gestión pública se refiere a la administración y coordinación de recursos y políticas públicas por parte del Estado para lograr objetivos y satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad. debe estar orientada hacia el desarrollo económico y la protección de la seguridad nacional, y que la cooperación regional es fundamental para lograr estos objetivos. Además, el autor considera que la gestión pública debe ser transparente, participativa y responsable ante la sociedad y que debe estar basada en principios de eficacia, eficiencia y equidad.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Desarrollo Organizacional</b>	<b>La institución opera de acuerdo con objetivos y metas</b>	Se lleva a cabo una supervisión adecuada de las actividades planificadas por la entidad	1	1	1	1	
		Se lleva a cabo una evaluación adecuada de las actividades planificadas por la entidad.	1	1	1	1	
		Los proyectos se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación.	1	1	1	1	
		Las actividades se ejecutan de acuerdo con lo establecido en la planificación.	1	1	1	1	
		Las políticas educativas son implementadas correctamente en la entidad.	1	1	1	1	
		Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las funciones asignadas	1	1	1	1	

	<b>Personal formado adecuadamente</b>	a sus respectivos puestos.					
		Se dispone de un personal debidamente capacitado para desempeñar las responsabilidades asignadas a sus respectivos puestos	1	1	1	1	
		Se dispone de un personal debidamente calificado para desempeñar las funciones asignadas a sus respectivos puestos	1	1	1	1	
		Posee el personal la experiencia requerida para desempeñar sus funciones en la organización	1	1	1	1	
		El personal recibe oportunidades de actualización por parte de la institución a través de estudios.	1	1	1	1	
		El personal recibe oportunidades de capacitación por parte de instituciones externas a través de estudios.	1	1	1	1	
	<b>Asignación de funciones</b>	Las tareas que se les asigna al personal son acordes al puesto que ocupa dentro de la organización.	1	1	1	1	
		Se realiza un monitoreo adecuado de las funciones realizadas por el personal de la organización.	1	1	1	1	
		La entidad involucra a los estudiantes y a su comunidad en los procesos de mejora continua	1	1	1	1	
	<b>Liderazgo</b>	Su jefe inmediato muestra liderazgo para cumplir con todas las funciones encomendadas a la oficina.	1	1	1	1	
		En las diferentes jerarquías de la institución se demuestra Liderazgo al momento de solucionar problemas o alcanzar metas.	1	1	1	1	

<b>Dirección</b>	<b>Comunicación</b>	Existe una comunicación constante entre los funcionarios pertenecientes a su oficina	1	1	1	1	
		Existe una comunicación fluida entre las oficinas de la institución.	1	1	1	1	
		Se deberían de mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios de otras oficinas.	1	1	1	1	
	<b>Manejo de Conflictos</b>	El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es buena	1	1	1	1	
		La entidad promueve una cultura de aprendizaje continua.	1	1	1	1	
			La ejecución del gasto se da de manera efectiva durante el período de gestión actual	1	1	1	1
La ejecución presupuestal de inversiones es eficiente durante el período de gestión actual.			1	1	1	1	
<b>Control</b>	<b>Finanzas</b>	Se actualizan los controles internos para adaptarse a los cambios en el entorno educativo	1	1	1	1	
		Las unidades ejecutoras brindan información detallada del avance de las planificaciones que se realiza en cada institución	1	1	1	1	
		Las unidades ejecutoras aseguran la transparencia en la toma de decisiones	1	1	1	1	
		La oficina de programación multianual de inversiones realiza un seguimiento a las inversiones	1	1	1	1	
	<b>Servicios y Proyectos</b>	Los procedimientos de selección para la contrata de los trabajadores se realizan oportunamente durante el período de gestión actual.	1	1	1	1	

		Se cuenta con los colaboradores necesarios para el monitoreo de los proyectos durante el período de gestión actual.	1	1	1	1	
<b>Gobernabilidad Democrática</b>		Se comunica oportunamente respecto a pedidos de información relacionada a la gestión pública durante el período de gestión actual.	1	1	1	1	
		Los mecanismos de promoción de participación ciudadana se realizan de manera oportuna durante el período de gestión actual	1	1	1	1	
		Se Toma en cuenta las opiniones de la población para plantear un proyecto de inversión pública.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento de gestión pública y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de gestión pública y calidad del servicio en docentes
Nombres y apellidos del experto	Guillermina Ramos Reyes
Documento de identidad	25480831
Años de experiencia en el área	28 años
Máximo Grado Académico	Maestra
Nacionalidad	Peruana
Institución	Institución Educativa Pública N°5052 Virgen de la Merced
Cargo	Sub – Directora
Número telefónico	999885279
Firma	
Fecha	10/06/2024

## Variable 2: Calidad de Servicio

Zheathaml (1993) señalaron que es la medida de la excelencia en el rendimiento de un servicio, es la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario y proporcionar un servicio o producto que cumpla con los estándares deseados.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Infraestructura</b>	La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
	<b>Instalaciones y Equipos</b>	La entidad cuenta en sus instalaciones y con equipos tecnológicos modernos.	1	1	1	1	
	<b>Personal</b>	El personal que atiende a los usuarios está correctamente uniformado	1	1	1	1	
	<b>Materiales de Comunicación</b>	La entidad entrega los materiales didácticos en su momento oportuno a los usuarios	1	1	1	1	
<b>Fiabilidad</b>	<b>Cumplimiento de lo Ofrecido</b>	La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario	1	1	1	1	
		La entidad brinda información integra y confiable a los usuarios	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la Entidad son consistentes en la aplicación de las normas y políticas educativas.	1	1	1	1	
		La entidad es reconocida por brindar servicio de calidad.	1	1	1	1	
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>Prontitud y Rapidez en la Atención</b>	La Entidad brinda una atención rápida y puntal a los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal de atención adapta su método de enseñanza para satisfacer las necesidades	1	1	1	1	

		individuales de los usuarios					
	<b>Disposición del Personal</b>	El personal de atención responde de manera oportuna a dudas que presenta el usuario.	1	1	1	1	
		El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios	1	1	1	1	
<b>Seguridad</b>	<b>Credibilidad</b>	Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura.	1	1	1	1	
		Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura	1	1	1	1	
	<b>Confianza</b>	Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables	1	1	1	1	
		Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	<b>Atención Personalizada</b>	La atención por los trabajadores de la Entidad es personalizada.	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la entidad muestran comprensión y apoyo hacia las necesidades individuales de los usuarios	1	1	1	1	
		Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad.	1	1	1	1	
		Los trabajadores de la entidad se esfuerzan por hacer el aprendizaje sea relevante y significativo para los usuarios.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento de gestión pública y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de gestión pública y calidad del servicio en docentes
Nombres y apellidos del experto	Guillermina Ramos Reyes
Documento de identidad	25480831
Años de experiencia en el área	28 años
Máximo Grado Académico	Maestra
Nacionalidad	Peruana
Institución	Institución Educativa Pública N°5052 Virgen de la Merced
Cargo	Sub – Directora
Número telefónico	999885279
Firma	
Fecha	10/06/2024

Tabla 12

*Validación de juicio de expertos de las variables gestión pública y calidad de servicio*

Juez experto	Gestión pública	Calidad de servicio
Experto 1.	Aplicable	Aplicable
Experto 2.	Aplicable	Aplicable
Experto 3.	Aplicable	Aplicable

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

	Gestión pública																													
	Desarrollo Organizacional													Dirección						Control										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5
2	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4
3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3
4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	
5	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5
6	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	
7	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
8	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4
9	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5
11	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4
14	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4
15	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5
16	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
17	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4
18	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
19	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2
20	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5

	Calidad de servicio																			
	Tangibilidad				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Dirección				Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1
2	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	4	2
3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2
4	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2
5	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4
6	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4
7	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4
8	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
13	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3
14	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3
15	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1
16	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3
17	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3
18	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2
19	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1
20	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4

## Resultado de la confiabilidad de la variable gestión pública

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	90,7500	569,250	,728	,959
VAR00002	90,9000	566,411	,782	,958
VAR00003	91,4000	577,411	,696	,959
VAR00004	91,7500	585,566	,707	,959
VAR00005	91,0000	575,684	,762	,958
VAR00006	90,2500	613,566	,268	,961
VAR00007	91,8500	585,292	,671	,959
VAR00008	92,0000	581,158	,746	,958
VAR00009	92,3000	615,379	,189	,962
VAR00010	91,9500	589,839	,694	,959
VAR00011	91,5500	586,050	,748	,959
VAR00012	91,1000	584,832	,683	,959
VAR00013	91,6000	585,411	,799	,958
VAR00014	91,0500	568,892	,811	,958
VAR00015	90,9500	575,313	,836	,958
VAR00016	90,1500	589,608	,570	,960
VAR00017	89,7500	598,934	,702	,959
VAR00018	90,8500	571,818	,797	,958
VAR00019	89,8000	604,484	,330	,962
VAR00020	89,8500	606,766	,478	,960
VAR00021	91,5500	586,050	,748	,959
VAR00022	91,1000	584,832	,683	,959
VAR00023	91,6000	585,411	,799	,958
VAR00024	91,0500	568,892	,811	,958
VAR00025	90,9500	575,313	,836	,958
VAR00026	90,1500	589,608	,570	,960
VAR00027	89,7500	598,934	,702	,959
VAR00028	90,8500	571,818	,797	,958
VAR00029	89,8000	604,484	,330	,962
VAR00030	89,8500	606,766	,478	,960

## Resultado de la confiabilidad de la variable calidad de servicio

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	63,2000	264,589	,603	,920
VAR00002	64,5000	262,474	,612	,920
VAR00003	64,8500	255,082	,648	,919
VAR00004	64,0500	260,366	,626	,920
VAR00005	64,7000	246,432	,801	,915
VAR00006	65,2500	269,882	,473	,923
VAR00007	64,4500	262,682	,511	,923
VAR00008	63,4000	266,253	,555	,921
VAR00009	63,4000	270,253	,517	,922
VAR00010	62,6000	283,411	,436	,925
VAR00011	64,2000	262,695	,534	,922
VAR00012	64,7000	252,326	,694	,918
VAR00013	63,8500	263,082	,613	,920
VAR00014	63,1500	260,661	,698	,918
VAR00015	64,4500	255,734	,614	,920
VAR00016	63,1000	268,516	,556	,921
VAR00017	63,3000	265,905	,543	,922
VAR00018	63,3500	270,134	,485	,923
VAR00019	64,7000	254,116	,673	,919
VAR00020	64,4500	263,208	,707	,919

## Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV

### Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Gestión pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024”.

Investigador: Vicente Arauco, Esthefanie Jazmín

Propósito del estudio pública

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión Pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la GP y CS en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la entidad pública.

La investigación tendrá un impacto importante, porque la GP determina y regula las normativas educativas que fijan estándares y guías para la instrucción. Estas normativas influyen directamente en la CS de los docentes al fomentar prácticas educativas eficientes y al definir expectativas claras para los maestros que permitirá evidenciar como la Gestión pública y la calidad de servicio se relacionan.

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta (cuestionario) donde se recogerán respuestas a algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión Pública y calidad del servicio en docentes de instituciones educativas de la provincia de Yauli, 2024”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 35 minutos. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la

investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Vicente Arauco, Esthefanie Jazmín, email: [ejvicentev@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ejvicentev@ucvvirtual.edu.pe) y docente

Asesora: Dra. Quiñones Li, Aura Elisa.

Consentimiento

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



Mg. Jordan M. Taipe Maurate  
DIRECTOR

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin



# Anexo 7. Análisis complementario

	Gestión pública																																	
	Desarrollo Organizacional													Dirección						Control														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	44	2	3	3	4	4	5	21	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	38	103
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	43	4	3	5	5	4	5	26	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	43	112
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	22	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	29	65
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	34	3	3	2	4	3	3	18	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	32	84
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	24	1	1	2	4	2	4	14	4	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	27	65
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	4	20	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	37	88	
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	23	2	2	3	3	2	1	13	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	23	59
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	38	3	4	5	5	4	5	26	5	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	43	107
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	27	1	3	2	1	2	1	10	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	18	55
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	50	4	4	5	5	3	5	26	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	48	124
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	27	2	3	4	3	3	2	17	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	27	71
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	49	3	4	4	5	4	5	25	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	47	121
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	32	3	3	4	4	3	4	21	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	38	91
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	53	4	4	5	5	4	4	26	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	46	125
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	45	4	3	5	5	4	5	26	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	46	119
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	31	3	2	2	4	2	2	15	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	31	77
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	46	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	44	113
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	24	3	2	4	5	3	4	21	5	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	38	83
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	44	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	39	103	
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	30	1	1	2	3	1	2	10	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	18	58
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	31	66
22	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	29	5	3	5	5	4	5	27	4	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	40	96
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	24	2	3	3	3	2	3	16	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	27	67	
24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	4	3	2	5	16	4	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	27	58
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	26	3	4	5	5	5	5	27	5	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	46	99
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	35	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	38	93
27	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	45	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	43	112
28	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	40	5	4	5	5	1	4	21	4	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	38	99
29	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	54	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53	137
30	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	37	3	3	5	3	5	3	24	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	43	104
31	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	55	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53	138
32	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	49	5	5	5	5	5	5	30	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	50	129
33	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	44	2	3	3	4	4	5	21	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	38	103
34	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	43	4	3	5	5	4	5	26	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	43	112
35	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	22	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	29	65
36	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	34	3	3	2	4	3	3	18	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	32	84
37	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	24	1	1	2	4	2	4	14	4	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	27	65
38	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	4	20	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	37	88
39	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	23	2	2	3	3	2	1	13	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	23	59
40	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	38	3	4	5	5	4	5	26	5	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	43	107
41	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	27	1	3	2	1	2	1	10	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	18	55
42	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	50	4	4	5	5	3	5	26	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	48	124
43	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	27	2	3	4	3	3	2	17	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	27	71	
44	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	49	3	4	4	5	4	5	25	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	47	121
45	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	32	3	3	4	4	3	4	21	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	38	91	
46	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	53	4	4	5	5	4	4	26	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	46	125
47	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	45	4	3	5	5	4	5	26	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	48	119
48	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	31	3	2	2	4	2	2	15	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	31	77
49	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	46	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44	113
50	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	24	3	2	4	5	3	4	21	5	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	38	83
51	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	44	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	39	103	
52	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	30	1	1	2	3	1	2	10	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	18	58
53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	31	66
54	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	29	5	3	5	5	4	5	27	4	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	40	96
55	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	24	2	3	3	3	2	3														



Calidad de servicio																										
Tangibilidad				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Dirección				Empatía										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20							
1	5	3	1	5	14	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15	5	4	1	3	13	73
2	5	4	1	5	15	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16	5	4	1	3	13	78
3	1	1	1	1	4	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14	5	5	1	1	12	55
4	5	3	2	5	15	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17	5	5	3	3	16	78
5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	4	3	2	4	13	3	3	2	3	11	45
6	4	3	2	3	12	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	4	1	2	10	56
7	3	2	1	2	8	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	4	1	1	2	8	2	2	1	1	6	40
8	5	2	1	3	11	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	3	5	3	5	16	1	5	3	4	13	66
9	2	1	1	2	6	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	35
10	4	3	3	5	15	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18	4	4	5	5	18	82
11	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	3	6	2	2	3	2	9	42
12	4	3	4	5	16	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	5	4	2	4	15	3	4	3	3	13	73
13	4	3	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	74
14	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	77
15	5	4	2	3	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	3	4	2	3	12	3	5	2	3	13	64
16	5	3	1	5	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	2	3	3	3	11	3	4	4	2	13	56
17	5	4	2	3	14	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	5	2	3	13	5	5	3	4	17	74
18	4	2	1	5	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	3	3	1	2	9	5	5	3	2	15	60
19	5	3	3	1	12	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	5	3	3	14	4	1	4	4	13	66
20	4	3	2	2	11	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	4	2	5	12	2	1	1	1	5	43
21	5	1	1	5	12	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	5	5	5	16	5	1	1	1	8	60
22	5	3	4	1	13	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	1	5	1	1	8	5	5	4	2	16	58
23	3	1	2	3	9	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	2	3	1	3	9	2	3	2	2	9	47
24	3	2	1	2	8	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	2	2	2	4	10	4	4	1	2	11	46
25	5	5	3	4	17	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	4	5	5	5	19	5	3	4	4	16	79
26	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	2	4	14	67
27	3	4	3	3	13	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	72
28	5	1	5	3	14	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	80
29	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
30	5	3	3	3	14	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	61
31	5	4	5	4	18	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	94
32	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	97
33	5	3	1	5	14	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15	5	4	1	3	13	73
34	5	4	1	5	15	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16	5	4	1	3	13	78
35	1	1	1	1	4	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14	5	5	1	1	12	55
36	5	3	2	5	15	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17	5	5	3	3	16	78
37	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	4	3	2	4	13	3	3	2	3	11	45
38	4	3	2	3	12	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	4	1	2	10	56
39	3	2	1	2	8	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	4	1	1	2	8	2	2	1	1	6	40
40	5	2	1	3	11	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	3	5	3	5	16	1	5	3	4	13	66
41	2	1	1	2	6	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	35
42	4	3	3	5	15	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18	4	4	5	5	18	82
43	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	3	6	2	2	3	2	9	42
44	4	3	4	5	16	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	5	4	2	4	15	3	4	3	3	13	73
45	4	3	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	74
46	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	77
47	5	4	2	3	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	3	4	2	3	12	3	5	2	3	13	64
48	5	3	1	5	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	2	3	3	3	11	3	4	4	2	13	56
49	5	4	2	3	14	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	5	2	3	13	5	5	3	4	17	74
50	4	2	1	5	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	3	3	1	2	9	5	5	3	2	15	60
51	5	3	3	1	12	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	5	3	3	14	4	1	4	4	13	66
52	4	3	2	2	11	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	4	2	5	12	2	1	1	1	5	43
53	5	1	1	5	12	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	5	5	5	16	5	1	1	1	8	60
54	5	3	4	1	13	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	1	5	1	1	8	5	5	4	2	16	58
55	3	1	2	3	9	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	2	3	1	3	9	2	3	2	2	9	47
56	3	2	1	2	8	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	2	2	2	4	10	4	4	1	2	11	46
57	5	5	3	4	17	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	4	5	5	5	19	5	3	4	4	16	79
58	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	2	4	14	67
59	3	4	3	3	13	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	72
60	5	1	5	3	14	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	80
61	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
62	5	3	3	3	14	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	61
63	5	4	5	4	18	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	94

64	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	97
65	5	3	1	5	14	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15	5	4	1	3	13	73
66	5	4	1	5	15	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16	5	4	1	3	13	78
67	1	1	1	1	4	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14	5	5	1	1	12	55
68	5	3	2	5	15	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17	5	5	3	3	16	78
69	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	4	3	2	4	13	3	3	2	3	11	45
70	4	3	2	3	12	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	4	1	2	10	56
71	3	2	1	2	8	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	4	1	1	2	8	2	2	1	1	6	40
72	5	2	1	3	11	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	3	5	3	5	16	1	5	3	4	13	66
73	2	1	1	2	6	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	35
74	4	3	3	5	15	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18	4	4	5	5	18	82
75	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	3	6	2	2	3	2	9	42
76	4	3	4	5	16	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	5	4	2	4	15	3	4	3	3	13	73
77	4	3	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	74
78	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	77
79	5	4	2	3	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	3	4	2	3	12	3	5	2	3	13	64
80	5	3	1	5	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	2	3	3	3	11	3	4	4	2	13	56
81	5	4	2	3	14	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	5	2	3	13	5	5	3	4	17	74
82	4	2	1	5	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	3	3	1	2	9	5	5	3	2	15	60
83	5	3	3	1	12	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	5	3	3	14	4	1	4	4	13	66
84	4	3	2	2	11	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	4	2	5	12	2	1	1	1	5	43
85	5	1	1	5	12	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	5	5	5	16	5	1	1	1	8	60
86	5	3	4	1	13	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	1	5	1	1	8	5	5	4	2	16	58
87	3	1	2	3	9	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	2	3	1	3	9	2	3	2	2	9	47
88	3	2	1	2	8	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	2	2	2	4	10	4	4	1	2	11	46
89	5	5	3	4	17	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	4	5	5	5	19	5	3	4	4	16	79
90	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	2	4	14	67
91	3	4	3	3	13	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	72
92	5	1	5	3	14	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	80
93	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
94	5	3	3	3	14	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	61
95	5	4	5	4	18	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	94
96	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	97
97	5	3	1	5	14	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15	5	4	1	3	13	73
98	5	4	1	5	15	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16	5	4	1	3	13	78
99	1	1	1	1	4	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14	5	5	1	1	12	55
100	5	3	2	5	15	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17	5	5	3	3	16	78
101	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	4	3	2	4	13	3	3	2	3	11	45
102	4	3	2	3	12	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	4	1	2	10	56
103	3	2	1	2	8	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	4	1	1	2	8	2	2	1	1	6	40
104	5	2	1	3	11	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	3	5	3	5	16	1	5	3	4	13	66
105	2	1	1	2	6	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	35
106	4	3	3	5	15	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18	4	4	5	5	18	82
107	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	3	6	2	2	3	2	9	42
108	4	3	4	5	16	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	5	4	2	4	15	3	4	3	3	13	73
109	4	3	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	74
110	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	77
111	5	4	2	3	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	3	4	2	3	12	3	5	2	3	13	64
112	5	3	1	5	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	2	3	3	3	11	3	4	4	2	13	56
113	5	4	2	3	14	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	5	2	3	13	5	5	3	4	17	74
114	4	2	1	5	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	3	3	1	2	9	5	5	3	2	15	60
115	5	3	3	1	12	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	5	3	3	14	4	1	4	4	13	66
116	4	3	2	2	11	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	4	2	5	12	2	1	1	1	5	43
117	5	1	1	5	12	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	5	5	5	16	5	1	1	1	8	60
118	5	3	4	1	13	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	1	5	1	1	8	5	5	4	2	16	58
119	3	1	2	3	9	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	2	3	1	3	9	2	3	2	2	9	47
120	3	2	1	2	8	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	2	2	2	4	10	4	4	1	2	11	46
121	4	3	3	5	15	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18	4	4	5	5	18	82
122	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	3	6	2	2	3	2	9	42
123	4	3	4	5	16	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	5	4	2	4	15	3	4	3	3	13	73
124	4	3	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	74
125	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	77
126	5	4	2	3	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	3	4	2	3	12	3	5	2	3	13	64
127	5	3	1	5	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	2	3	3	3	11	3	4	4	2	13	56
128	5	4	2	3	14	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	5	2	3	13	5	5	3	4	17	74
129	4	2	1	5	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	3	3	1	2	9	5	5	3	2	15	60
130	5	3	3	1	12	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	5	3	3	14	4	1	4	4	13	66
131	4	3	2	2	11	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	4	2	5	12	2	1	1	1	5	43
132	5	1	1	5	12	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	5	5	5	16	5	1	1	1	8	60

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del trabajo académico



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 17 de junio de 2024

Carta P. 0527-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

LICENCIADO

JORDAN MANUEL TAIPE MAURATE

DIRECTOR

I.E. CAMPAÑA DE LA BREÑA - CHACAPALPA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VICENTE ARAUCO, ESTHEFANIE JAZMIN; identificada con DNI N° 42995219 y con código de matrícula N° 7003127881; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GESTION PUBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA PROVINCIA DE YAULI, 2024**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador VICENTE ARAUCO, ESTHEFANIE JAZMIN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.eng.ln@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.eng.ln@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Helga R. Majo Marrufo*

Dra. Helga R. Majo Marrufo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

Chacapalpa, 03 de julio de 2024

ESTIMADA

**Dra. Helga R. Majo Marrufo**  
**JEFE DE LA ESCUELA POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FILIAL LIMA CAMPUS LOS OLIVOS.**

Por medio de la presente, confirmamos haber recibido su solicitud relacionada al permiso de vuestra estudiante ESTHEFANIE JAZMIN VICENTE ARAUCO, a fin de que la misma realice un trabajo de investigación para la obtención de su grado de Maestría, y de antemano quedo agradecido por tomar en cuenta a nuestra Institución y esperando que la investigación realizada por la alumna de vuestra Universidad, contribuya significativamente a mejorar las políticas publicas y trabajar articuladamente todas la entidades del estado en mejora para el beneficio de nuestros estudiantes, docentes y de toda la población en general del distrito de Chacapalpa, por lo que acepto dicha solicitud y otorgo el permiso correspondiente para realizar dicha investigación.

Atentamente,



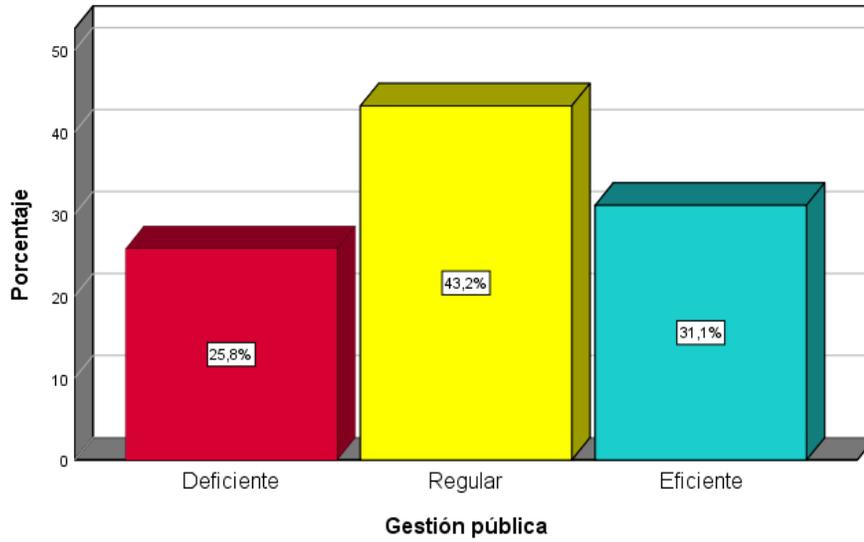
**Mg. Jordin N. Tsipe Maturate**  
DIRECTOR



Anexo 9. Otras evidencias

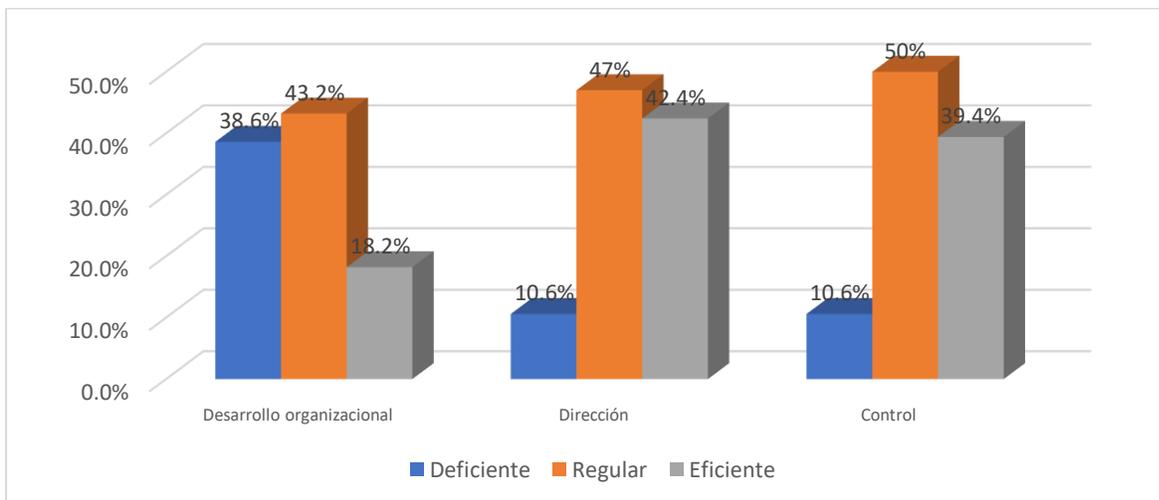
**Figura 1**

*Niveles de evaluación de gestión pública.*



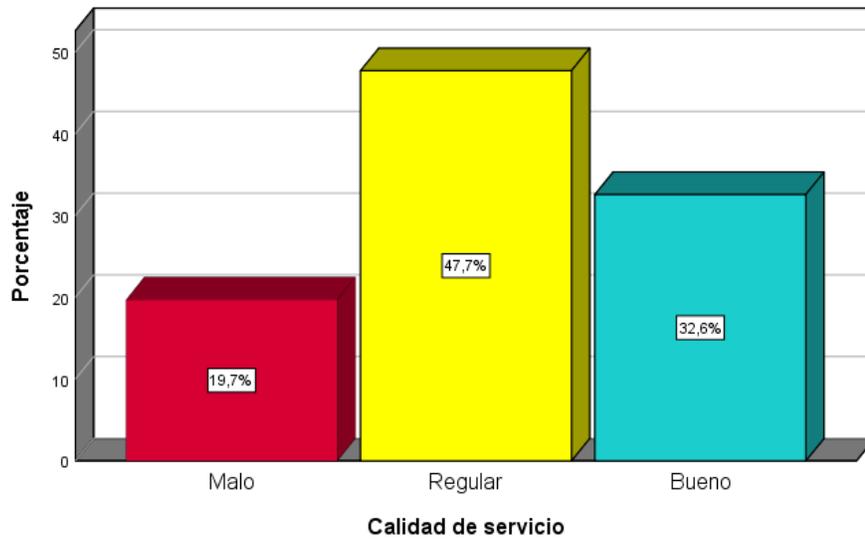
**Figura 2**

*Percepción de dimensiones de gestión pública.*



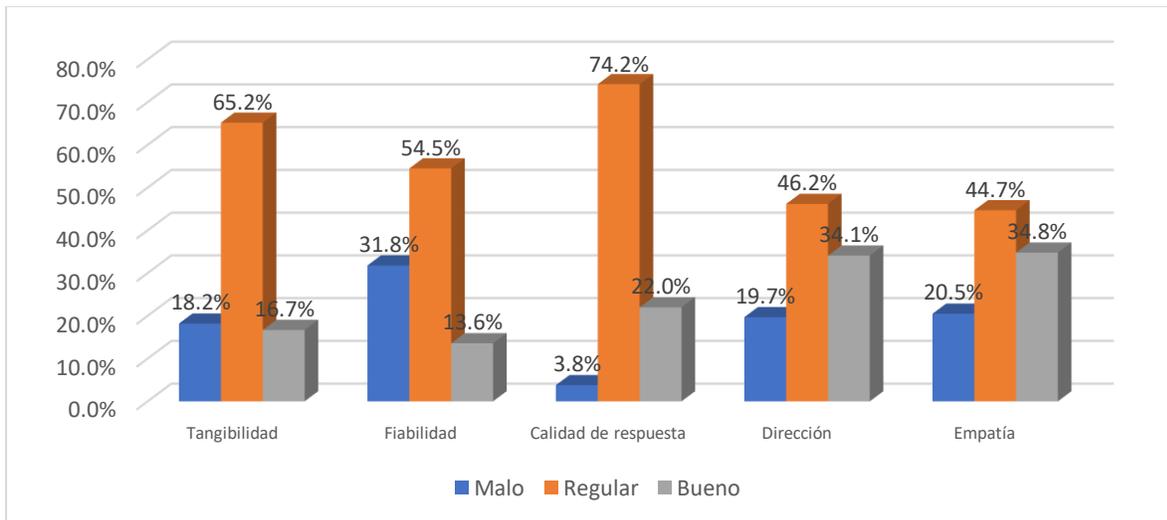
**Figura 3**

*Niveles de adquisición de calidad de servicio.*



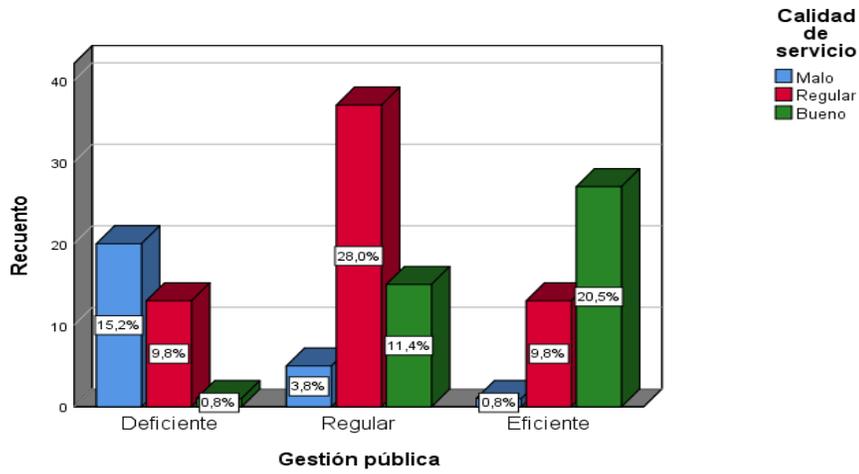
**Figura 4**

*Percepción de las dimensiones de calidad de servicio.*



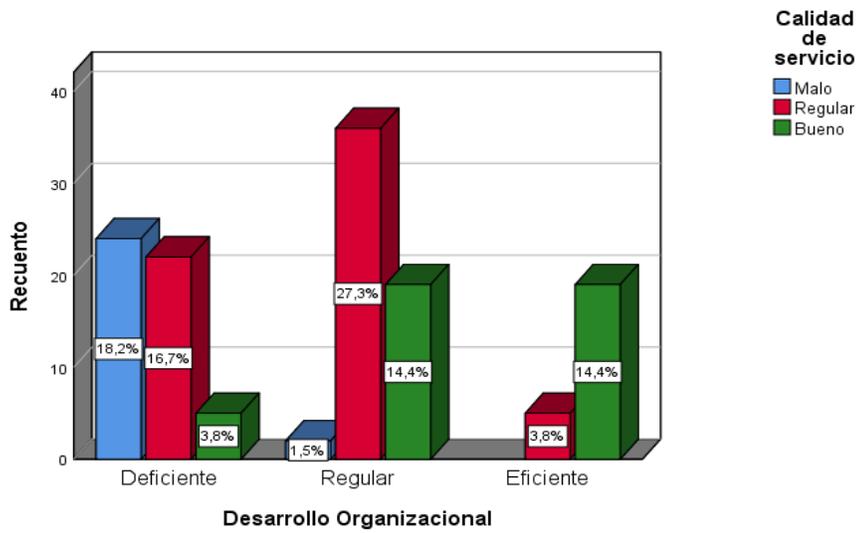
**Figura 5**

*Gestión pública vs Calidad de servicio*



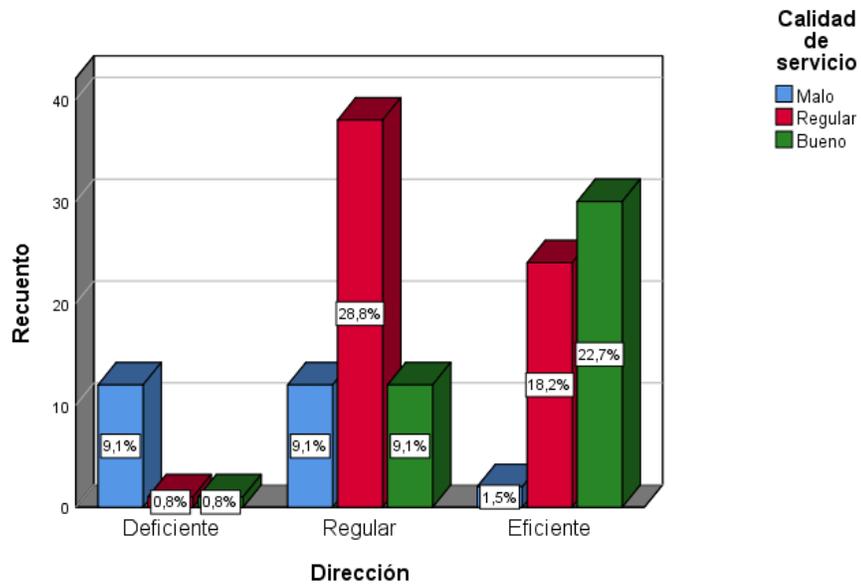
**Figura 6**

*Desarrollo organizacional vs Calidad de servicio*



**Figura 7**

*Dirección vs Calidad de servicio*



**Figura 8**

*Control vs Calidad de servicio*

