



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD DE POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA

Propuesta de plan de desarrollo de personas para mejorar el
servicio administrativo de la IGED

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Julca Paredes, Flor del Milagro (orcid.org/0000-0001-5717-9185)

ASESORA:

Dra. Reyes Pastor, Graciela Esther (orcid.org/0000-0002-8206-1717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Atención Integral del Infante, Niño y Adolescente

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

TRUJILLO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A la comunidad educativa, que mi aporte a la educación sea un faro que ilumine a las siguientes generaciones y con ello mejoremos el servicio educativo para el beneficio de la región.

La autora

AGRADECIMIENTO

A todos aquellos que sin saberlo han contribuido en mi formación en esta noble profesión, para formar a las nuevas generaciones y de igual modo a quienes con su aporte han cimentado mi trabajo de gestión.

La Autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PASTOR GRACIELA ESTHER, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico II titulado: "Propuesta de Plan de Desarrollo de Personas para mejorar el servicio administrativo de la IGED", cuyo autor es JULCA PAREDES FLOR DEL MILAGRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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 el Trabajo Académico II 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.

TRUJILLO, 30 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PASTOR GRACIELA ESTHER DNI: 42827050 ORCID: 0000-0002-8206-1717	Firmado electrónicamente por: GREYESPA el 09-07- 2024 16:36:34

Código documento Trilce: TRI - 0782749



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JULCA PAREDES FLOR DEL MILAGRO estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico II titulado: "Propuesta de Plan de Desarrollo de Personas para mejorar el servicio administrativo de la IGED", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico II:

1. No ha sido plagiado 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 publicado, ni presentado 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
FLOR DEL MILAGRO JULCA PAREDES DNI: 18122581 ORCID: 0000-0001-5717-9185	Firmado electrónicamente por: DJULCAPA25 el 30-06- 2024 21:39:18

Código documento Trilce: TRI - 0782748

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL AUTOR	
ÍNDICE	ii
RESUMEN	iii
ABSTRAC	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y Enfoque, diseño o métodos de investigación	9
3.2. Categorías, Sub categorías y matriz de categorización	10
3.3. Escenario de estudio	11
3.4. Participantes	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.6. Procedimiento	12
3.7. Rigor científico	12
3.8. Métodos de análisis de datos	12
3.9. Aspecto ético	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	16
VI. RECOMENDACIONES	17
REFERENCIAS	18
ANEXOS	

Resumen

El fenómeno de la globalización ha venido impulsando la generación de un mundo competitivo, ya sean estamentos públicos o privados, los mismos que aquilatan esfuerzos para mejorar su servicio. La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, es el órgano de rectoría del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (RRHH), que enfocados en esta realidad implemente un marco normativo para impulsar el Plan de Desarrollo de Personas. A esto se suma la necesidad de dinamizar proceso para que desde la IGED – UGEL 04 TSE se mejore el servicio administrativo y con ello una arista rumbo a la mejora de la calidad educativa.

El presente trabajo académico coadyuva esfuerzos para proponer un PDP para contribuir a la mejora del servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este (UGEL 04 TSE) en el 2024. El trabajo de estudio se ubica en un paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo, de carácter dialéctico.

Palabras Clave: Programa de desarrollo de personas, mejora, servicio administrativo, instancias de gestión descentralizada.

Abstract

The phenomenon of globalization has been driving the generation of a competitive world, whether public or private entities, which evaluate efforts to improve their service. The National Civil Service Authority - SERVIR, is the governing body of the Human Resources Management System (HR), which, focused on this reality, implements a regulatory framework to promote the People Development Plan. Added to this is the need to streamline the process so that the administrative service of the IGED – UGEL 04 TSE is improved and with it an advantage towards improving educational quality.

This academic work contributes to the efforts to propose a PDP to contribute to the improvement of the administrative service of the Local Educational Management Unit 04 Trujillo Sur Este (UGEL 04 TSE) in the year 2024. The study work is located in an interpretive paradigm, with a qualitative approach. , dialectical in nature.

Keywords: People development program, improvement, administrative service, decentralized management instances.

I. INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la globalización ha venido impulsando la generación de un mundo competitivo, ya sean estamentos públicos o privados, estos van en busca de la excelencia de los servicios que brindan, promovido por una política de gestión por resultados los mismos que se expresan a razón de los incentivos que van percibiendo. En paralelo, las instituciones realizan esfuerzos por mejorar el servicio que van brindando, como centro de gravitación al cliente, al usuario y/o al administrado. En nuestro país la realidad no es diferente al resto del mundo, sin embargo, es claramente notorio la diferencia entre las instituciones públicas y las instituciones privadas a nivel del servicio que estas brindan.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, es el órgano de rectoría del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (RRHH), teniendo como propósito, contribuir con la mejora sostenible y continua y así como el fortalecimiento del servicio civil; esto se ve reflejado en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE3, la cual establece como instrumento para la gestión en las actividades de capacitación en cada institución del Estado, el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), se hace mención en su artículo decimo de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (SERVIR), se hace mención que como propósito de la capacitación es buscar y garantizar la mejora de los desempeños de los servidores civiles brindando servicios de calidad generando ambientes laborales saludables, así promover confianza y respeto hacia las instituciones

La actual gestión al interno de órgano regional manifiesta una complejidad de situaciones y si es de interés abordar la temática referida al servicio educativo con llevaría a proponer un proyecto que aquilate esfuerzos desde la gestión institucional y administrativa para garantizar todos los esfuerzos de cada uno de los integrantes de la gestión, como entes dinamizadores del proceso administrativo para mejorar la calidad educativa.

En lo cotidiano la gestión administrativa de calidad, se constata mediante la práctica de diversas acciones que, en las instancias de gestión educativa descentralizadas (IGED) implementan un escaso seguimiento y control a la labor administrativa para la mejorara de los mismos, esto se puede corroborar a partir del resultado en el recojo de información a los usuarios así como a los mismos colaboradores de la entidad, por ejemplo: vencimientos de plazos en los procesos administrativos los que no se respetan según tiempos establecidos según ley, escaso nivel de responsabilidad por parte de los trabajadores procesos mal llevados, respuestas a sus expedientes de forma ambigua que generan responsabilidad administrativa.

Lo descrito en el párrafo anterior no garantiza la finalidad que tiene la (Congreso de la República, 2013) SERVIR, llegar a rangos más altos de eficacia y eficiencia y que a su vez promuevan el desarrollo desde diferentes ámbitos de las personas. Así mencionamos, que debemos tener en cuenta las directrices de la mencionada Ley; mejorar el servicio al administrado teniendo como horizonte la eficacia, la flexibilidad en el servicio brindado, la eficiencia y el interés general.

Mencionamos así al (D.S. N° 006-2017-JUS , 2017) T.U.O. que forma parte de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, refiere que los administrados hacen uso de derechos, los mismos que se encuentran implícitos en el mismo procedimiento, así podemos listar; acceso sin restricción y en todas las formas a los documentos, notificación oportuna, emitir respuesta a los cargos imputados, argumentar alegatos y ofrecer pruebas, las que se pueden reproducir, hacer uso a la palabra, conseguir decisión fundamentada motivada y con plazos razonables y por último, seguir procesos impugnatorios cuando se sientan afectados (p. 16).

Lo anteriormente dicho va ligado a la calidad del servicio, de esta manera se trata de dar al trámite dinámica máxima, evitando actuaciones innecesarias o de mero formalismo, todo ello evitando que se trastoque el orden administrativo. (T.U.O. de la Ley N° 27444, 2017,

p. 16). Esto se condice con lo normado y según D.S. N° 006-2017-JUS (2017) los trámites son ágiles, siempre y cuando se elimine lo considerado innecesario (p.19), Podemos manifestar que, el incumplimiento de los plazos genera responsabilidad administrativa.

Frente a lo descrito la investigadora se plantea la siguiente interrogante ¿De qué manera la propuesta de Plan de Desarrollo de Personas (PDP) podría mejorar el servicio administrativo de la Instancia de Gestión Educativa Descentralizada en el año 2023-2024?

Para lo cual se esboza como propósito general del presente trabajo académico proponer un PDP para contribuir a la mejora del servicio administrativo de la instancia de gestión descentralizada 04 Trujillo Sur Este (UGEL 04 TSE) en el 2023 - 2024.

Como propósitos específicos para el presente trabajo académico se plantea lo siguiente; diagnosticar la situación actual del servicio administrativo y su valoración en la población usuaria de la UGEL 04 TSE, sistematizar los fundamentos teóricos del PDP y diseñar un PDP para mejorar el servicio administrativo en la UGEL 04 TSE.

Para justificar la investigación, debemos tener en cuenta la relevancia del presente trabajo académico que se evidenciará desde las conclusiones inferidas a través del planteamiento de un PDP, el cual brindará estrategias para mejorar la labor administrativa desde la formación, capacitación y formas de trabajo colaborativo teniendo como horizonte la gestión por resultados en la IGED. Los beneficiados de los resultados serán los administrados de todas las leyes en el ámbito de la jurisdicción generando satisfacción en la comunidad educativa que se atiende.

De otro lado, la pertinencia del trabajo académico ofrece la oportunidad de analizar, comprender y poner en práctica un plan que mejorará el servicio al interno de la IGED proyectándolo hacia el público usuario para fortalecer la gestión desde la atención a las categorías y subcategorías emergentes para garantizar la mejora administrativa.

La información que podamos obtener del presente trabajo académico y el desarrollo del PDP, se orienta al desarrollo de este como un aporte para ser replicado en otros contextos. Así mismo, se busca colaborar de forma simple y práctica en el tratamiento y solución a un problema educativo. Por último, el presente trabajo académico permitió conocer la relación que existe entre el PDP y el servicio administrativo permitiendo con ello plantear una serie de recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio en las IGED.

Para el presente trabajo académico y como delimitación del problema, se considera como temática de estudio la propuesta de un PDP para mejorar los servicios administrativos en instancias de gestión educativa descentralizada el 2024, enmarcado en la línea de investigación atención integral del infante, niño y adolescente, identificando dos categorías; programa de desarrollo de personas y como una segunda categoría, servicio administrativo, la investigación se desarrollará en la IGED, UGEL 04 TSE en el año 2023 y 2024. El presente trabajo académico es de suma importancia porque propone pautas, estrategias plasmadas en un PDP que orientado a la gestión por resultados mejorará el servicio administrativo.

II. Marco teórico

La oficina general de administración de RRHH del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en su Plan de Desarrollo de las Personas 2022, sostiene que la capacitación es una función clave para la administración y desarrollo de las personas en entidades es por ello, que se debe coordinar de manera articulada con todos los sistemas, teniendo como finalidad, el de mejorar el desempeño de los que laboran con eficiencia en la institución. Esta capacitación se orienta a acortar la brecha de las competencias y conocimientos de los trabajadores con el propósito de mejorar y modernizar las formas de brindar los servicios, por ello es necesario gestionar la capacitación, para ello se desarrollan tres etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación, permitiendo planificar, programar, organizar, ejecutar y evaluar toda actividad de capacitación en la Autoridad

Portuaria Nacional (APN). Este plan constituye un instrumento para la gestión que viabiliza la visión, misión y los objetivos institucionales trazados.

La oficina general de RRHH, oficina de organización del trabajo y desarrollo del talento del Ministerio de Justicia (MINJUS) y Derechos Humanos (DDHH), en su Plan de Desarrollo de las Personas 2022, ha desarrollado un estudio investigativo a través del recojo de información, para ello teniendo como base los diferentes requerimientos en el rubro de actividades de capacitación de todas las unidades orgánicas a través de su plataforma virtual SERVIR "SISCA", tanto los resultados de desempeño del año 2021 así como el diagnóstico levantado en el mencionado ministerio, han permitido establecer una vinculación con instrumentos de gestión vigentes, teniendo en cuenta el requerimiento del perfil que debe tener el servidor de la mencionada institución con los objetivos estratégicos que persigue.

La investigación presentada por Rabines (2022), Plan de Capacitación al Personal que plantea la mejora de la calidad de los servicios que se brindan al cliente en la empresa de combustibles Fernández SAC-2019, la que desarrolla investigación de tipo aplicada enmarcándose en un diseño no experimental, con una población 1, con 45 trabajadores para 06 locales y una población 2 conformado por 2,659 clientes registrados durante el mes de enero del año 2019, teniendo como muestra para el primer grupo el total de trabajadores y para el segundo grupo, según fórmula, 332 clientes. Concluyendo que los trabajadores no muestran respuestas a las necesidades de capacitación debido al temor porque sus compañeros sepan de su desconocimiento, así mismo se llega a la conclusión que sus instalaciones no presentan seguridad para los trabajadores y la clientela.

En la investigación desarrollada por Alejandro, E. (2020), denominada Implementación de plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán de la Universidad Nacional del Centro, se ha desarrollado como diseño de investigación el desarrollo proposicional, recolectando información a través de encuestas a los que laboran en la institución y a los que realizan trámites en la mencionada

institución, los datos recolectados y procesados estadísticamente, tanto descriptiva como inferencial han sustentado las conclusiones, entre ellas validar el modelo teórico propuesto, a través del cual se puede relacionar el PDP con sus aspectos, así mismo el desempeño laboral, también se ha comparado con la hipótesis propuesta llegando a la demostración que al implementar el PDP se puede hacer más eficiente el desempeño laboral.

En su trabajo de investigación denominado Plan de Desarrollo Personal en el logro de la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Ferreñafe, la que se sustenta en la Ley SERVIR – 2016, López y Vásquez (2019) desarrollan una investigación no experimental dentro del tipo descriptivo propositivo, como población se tiene a los servidores que laboran en la mencionada entidad, seleccionando a 35 trabajadores que cumplen criterios de inclusión y exclusión. El trabajo menciona como conclusiones la necesidad de que los servidores cuenten con preparación adecuada para la atención eficientemente y de calidad, de otro lado también manifiesta la importancia de la visión de la institución en la mirada como capital humano que se debe dar al servidor como parte de la modernización del Estado en todas sus instancias.

El Plan de Desarrollo de personas se constituye en un instrumento de gestión, que tiene como finalidad viabilizar las diferentes etapas del proceso de capacitación dentro del marco del desarrollo del talento humano para mejorar las diferentes instituciones y con ellas las unidades orgánicas que lo conforman.

La UGEL 04 TSE, a través de su instrumento de gestión, el manual de organización y funciones (MOF), estipula los objetivos específicos, que debe cumplir el área de gestión administrativa; así listamos: la promoción y generación de un ambiente y espacios para laborar que sean adecuados y óptimos que permite lograr lo mencionado, administrar eficazmente los RRHH tanto financieros como materiales y tecnológicos que son asignados de forma equitativa para ser utilizados con transparencia. En sus funciones tenemos: proporcionar información clara de los servicios que se brindan, proporcionar información sobre la situación del trámite que se sigue, coordinar con los

encargados de emitir pronunciamientos a solicitudes, diseñar y mantener actualizado la guía/manual del usuario donde se indique los servicios que se brindan, así también administrar el módulo de atención al público registrando, clasificando y distribuyendo los documentos que ingresan a la UGEL TSE. Todo esto estipulado literalmente en el MOF, para ello el área cuenta con diferentes perfiles profesionales.

En este contexto identificamos el perfil de especialista administrativo I – al que se le delimita como funciones; responder a consultas con relación a su área, asesorando en temas de personal a los diferentes actores educativos, revisar y dar opinión, para ello debe planificar, así mismo coordina, dirige, orienta y monitorea los procesos que tenga el personal, elabora informes técnicos, decretos, proyectos de resolución dispuestos y otros, supervisa y brinda asistencia técnica en procedimientos técnicos referidos al personal, verifica el pago de remuneraciones, bonificaciones, así como los beneficios y descuentos, así mismo construye el rol de vacaciones según las propuestas hechas y controla el cumplimiento, es participe en la selección de personal, capacitación, reasignación, contratos del personal, lleva control de asistencia y puntualidad del personal que labora en sede y de las instituciones educativas del ámbito Jurisdiccional, actualiza el registro AYNI y NEXUS.

En lo referido al técnico administrativo I – escalafón sus funciones son: la recepción de la documentación, clasificación, registro, actualización y archivo del legajo personal, emisión de informes escalafonarios con su respectiva firma de emisión, informa de forma mensual al personal que a cumplido los 25 y 30 años de servicios en el Estado para otorgar su asignación temporal de servicios, mantiene bajo custodia el escalafón de los trabajadores, revisa la ubicación de grupos ocupacionales según disposición legal, coordina con directivos para el trámite de licencias del personal; de salud, por luto sustentado, cargo edil, motivos particulares y otros que se les disponga, elabora y firma documentación de Pase de UGEL de administrados que presenten su solicitud de reasignación, mantiene actualizado el sistema AYNI.

La secretaria I, funciones: recepciona todo tipo de documentación, los clasifica y los registra, distribuyendo y archivando la documentación de su Área, informa al

usuario acerca del trámite de su documentación, orientándolos según el trámite que está realizando, así mismo organiza y mantiene actualizado el acervo, Gestiona el ingreso, procesamiento y/o derivación de los archivos en el Sistema de Gestión Documental (SGD).

Estos perfiles mencionados en los párrafos anteriores tienen condición de CAS, por lo que la institución no tiene personal del área administrativa en calidad de nombrados, esto es importante de mencionar ya que la bibliografía sostiene que el vínculo de la estabilidad laboral influye también en el tipo de servicio, según (Betanzos Díaz, Norma,; Andrade Palos, Patricia; Paz Rodríguez, Francisco, 2006) cuando hablamos del compromiso dentro de la organización se ve comprometido con la estabilidad laboral, también por la jubilación, por la remuneración que se traduce en el pagode sus sueldos y los beneficios sociales que deberían tener los servidores.

(Porter & Lawer, 1965) citado por (Betanzos, 2007), postulan que el compromiso se puede evidenciar a través del deseo de realizar esfuerzos en beneficio de la institución, dicho de otra forma, promovidos por el logro del bien común de la organización en donde laboran, haciendo suyos la visión, misión, objetivos y valores institucionales. Kanter en (Betanzos, 2007) sostiene que el compromiso se cimienta en fundamentos más complejos que el simple intercambio de lo económico vs el servicio.

El (Congreso de la República, 2005) sostiene que el servidor público se dirige según el principio de adecuar el comportamiento según la Constitución y las Leyes, para lo cual garantiza en todas las partes que se cumplan el procedimiento administrativo, evitando vulnerar los derechos de los administrados, Artículo 6º, inciso 1. A esto se sumó establecido en la ley, pues el servicio civil incide en la búsqueda del logro de los objetivos y una buena prestación de los servicios públicos.

Al hablar del servicio podemos citar a Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. quienes mencionan que ésta es una acción realizada de forma directa o de forma indirecta y que además no tiene como producto algo palpable. Entonces, entendemos al servicio como una serie de prestaciones cuantitativas o de cantidad y cualitativas

o de calidad, las cuales contienen características que los hacen diferentes de los productos teniendo en cuenta a como son producidos, a como son consumidos y a como son evaluados (Berry, 2004).

Cuando observamos el ámbito local, en ellas las UGELs, podemos identificar claramente la necesidad de planificar estrategias como planes de capacitación que promuevan el desarrollo del talento humano acercando al servidor en la toma de conciencia de sus funciones para mejorar los servicios administrativos y con ello el lograr los objetivos que se han planteado en el marco de la eficiencia y calidad que se persigue en el estado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Enfoque, diseño o métodos de investigación

El presente estudio se ubica en el paradigma interpretativo, con un enfoque cualitativo, con carácter dialéctico, este encuentra su base en las actuaciones que se realizan en las metodologías que se usan en los diferentes niveles del estudio en cuanto al conocimiento se refiere, sobre la coherencia entre el ser y el pensar, de la concordancia entre la verdad y el rol de la práctica, es por ello que quien realiza el presente trabajo académico debe tener actitud ponderada hacia el trabajo que presenta así como lo que plantea para la resolución del problema (Lanuez, Martínez y Pérez, 1997, p. 50), y diseño transeccional. Según lo propuesto por Sandín (2003) citado por Bisquerra (2004) nos manifiesta:

[...] la investigación cualitativa es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimiento (p.276).

Llevando a la práctica todo su planteamiento para la resolución del problema identificado. (Lanuez, Martínez y Pérez, 1997, p. 50).

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Para el presente trabajo académico se presenta a continuación la matriz de categorización haciendo las indicaciones respectivas en relación a las categorías y subcategorías identificadas.

Tabla 1

Matriz de categorización

Categoría		Subcategoría		Técnica	Instrumento
Código	Denominación	Código	Denominación		
		C.1.1. Asistencia profesional			
C.1.	Plan de desarrollo de personas	C.1.2.	Soporte socioemocional	Revisión documental	Fichas de análisis
		C.2.1.	Atención oportuna de expedientes	Entrevista Encuesta	documental Guía de entrevistas Cuestionario
C.2.	Servicio administrativo	C.2.2.	Atención al usuario		

Fuente: Matriz proporcionada por la universidad

3.3 Escenario de estudio

Para el presente trabajo académico se tiene como escenario a la IGED, UGEL 05-TSE, de la ciudad de Trujillo.

3.4 Participantes

Para el presente trabajo se tienen como participantes, al titular de la entidad, los jefes de línea, trabajadores del área de administración-personal donde se encuentran los cuellos de botella del servicio administrativo.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron en el presente trabajo académico como técnica la entrevista a profundidad y la encuesta y como instrumento se aplicaron la guía de entrevista y el cuestionario de encuesta, así mismo se realizó la revisión documental utilizando como instrumento la ficha de análisis documental para ello, los cuales han seguido la coherencia de las tareas planteadas a través de los objetivos específicos, así en el momento del diagnóstico del contexto y de lo referido al enfoque teóricos. A continuación, se presenta a detalle las técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tabla 2

Técnicas e instrumentos

MOMENTOS	ASPECTOS	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Diagnóstico del contexto	Plan de desarrollo de personas	Revisión documental (Guías normativas, manual de operaciones y funciones, otras propuestas de PDP)	Fichas de análisis documental
	Servicio administrativo	Entrevista Encuesta	Guía de entrevista Cuestionario
Enfoques teóricos metodológicos	Enfoques Teóricos y metodológicos	Revisión documental (Guías normativas, Textos de investigación, propuestas de PDP de diferentes ministerios)	Fichas bibliográficas
Construcción de la propuesta	Fase de desarrollo de la propuesta	Guía de trabajo	Documento

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Procedimiento

En este numeral del trabajo académico se detallan los procesos que se siguieron para su desarrollo, se plantearon dos partes para el estudio: diagnosticar la situación actual del servicio administrativo, la misma que debe ser analizada para la descripción de la realidad problemática existente. Sistematizar los fundamentos teóricos del PDP, en la que se realiza la construcción de los referentes teóricos a través de pesquisas bibliográficas del sustento para la construcción de la propuesta y que dan el sustento teórico al presente trabajo.

3.7 Rigor científico

El presente trabajo académico sustenta el rigor científico de la misma amparado en la credibilidad, esto al valorar las situaciones y escenario en donde ha sido realizada la investigación, para ello se realizaron pesquisas en el escenario señalado en mismo capítulo del trabajo a ello se suma que los argumentos presentados son fiables y pueden ser comprobados, enmarcándonos en las líneas que como investigadores debemos tener.

3.8 Método de análisis de datos

Para el presente trabajo académico se utiliza la codificación axial, (Strauss, 1990) nos manifiesta que su uso se centra en descubrir y relacionar categorías, está orientada a filtrar las misma a partir de la alimentación con los datos recolectados en las unidades de análisis, la información que se logra obtener se reorganiza, esto permite nuevas relaciones entre conceptos, por ello en el proceso de codificación se van seleccionando las más relevantes para profundizar en su explicación, (Flick, 2012) sostiene que para esta parte de la codificación las categorías más relevantes se relacionan directamente con los códigos. Se procedió, entonces, a la transcripción de la entrevista, utilización de una matriz de reducción, una ce categorización y de triangulación.

Se utilizaron los siguientes métodos: Histórico – lógico: permite conocer y comprender el comportamiento, desarrollo y evolución de lo investigado

con la finalidad de proponer un PDP para mejorar el servicio administrativo. Inductivo/Deductivo: el cual se utiliza para comprender y analizar toda la documentación revisada, los resultados obtenidos, lo que ha permitido recoger las coincidencias acerca de las variables estudiadas. Análisis/Síntesis: que ha permitido llevar a cabo las indagaciones y verificaciones bibliográficas de los documentos técnicos.

Sistémico Estructural: que ha permitido plantear una estructura de PDP para mejorar el servicio administrativo. Los métodos empíricos, para ello se realizó la recolección de información, el registro de esta con el levantamiento de un diagnóstico con información de valiosa y de primera fuente, la misma que fue analizada por categorías, patrones o estructuras recurrentes que en este rubro de la investigación se llaman coincidencias. Todos estos se han interrelacionados para contrastar la información recogida a través del procedimiento de la triangulación de datos.

3.9 Aspectos éticos

El presente trabajo académico se ha realizado dentro del estricto marco del respeto a la entidad que funge como escenario, así como a cada unidad de análisis al que se ha recurrido para el recojo de información.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 3
Matriz de triangulación

Fuente	INTERROGANTES	Especialista en educación	Servidores administrativos	Total, de servidores administrativos		
Inst. Categoría		Entrevista	Entrevista	Encuesta	Similitudes/diferencias	Resultados preliminares
Plan de desarrollo de personas (PDP)	¿Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad?	Falta de información	Ausencia de información	De 42 encuestados 35 servidores, que representan el 83.3%, manifiestan que a nunca han tenido conocimiento de la existencia de un PDP en la institución y 7 servidores, que representan el 16.7% manifiestan que a veces.	Como coincidencia se señala la falta de información referidas al PDP.	De la información recogida se concluye que la UGEL no se tiene conocimiento de la existencia
	¿Se le ha compartido información referida al PDP?	No se ha realizado un PDP	Desconocimiento	De 42 encuestados 36, que representan el 85.7%, manifiestan que nunca se les ha compartida información referida al PDP mientras que 6 servidores, 14.3 manifiestan que a veces.	Existe similitud en las respuestas, respecto al hecho de no haber tenido información respecto al PDP.	Como resultado de las respuestas, observamos similitud ya que coinciden en mencionar que no tienen información acerca del PDP.
	¿En su institución se desarrollan actividades para la mejora personal del servidor?	Solo se han hecho actividades en un área	No se han realizado actividades	De los 42 encuestados 33, que representan el 78.5% manifiestan no haber desarrollado actividades para la mejora, 8 de ellos a veces y un servidor que representa el 2.3% dice siempre.	Entre las similitudes, se señala que no se han realizado actividades y en todo caso solo lo hace un área.	Concluimos que en la UGEL no se han realizado actividades de mejora personal para el servidor.
	¿Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo?	Mejora el desarrollo personal y profesional	El plan ayudaría en la capacitación Mejora del servicio El plan asegura el presupuesto	De 42 encuestados 37, que representan el 88.1%, manifiestan que tener un plan mejora el servicio administrativo, mientras que 5 de ellos, el 11.9%, manifiesta que a veces.	Se coincide en manifestar que un PDP promueve el desarrollo personal y profesional de los servidores.	De la información recogida se obtiene como resultado preliminar que contar con un PDP, promueve el desarrollo personal y profesional de los servidores.
	¿Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal?	Cuando son del ministerio de educación	No ha habido ninguna capacitación o taller. Entre jefaturas.	De 42 encuestados 30, que representan el 71.4%, manifiestan que nunca han sido invitados a actividades de promoción personal, 10 de ellos manifiestas a veces y 2 siempre.	Existe similitud en las respuestas de las unidades de análisis en manifestar que no han sido capacitados.	Se concluye que los servidores públicos de la UGEL no han sido capacitados en lo que va del año.
	¿Cree usted que las actividades como charlas	Actividades liberan el	Mejorar en nuestro trabajo	De 42 encuestados que representan el 100%, manifiestan que las charlas de	La similitud es al cien por ciento y mencionan que	Se arriba como conclusión que el total de encuestados y

	de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo?	estrés. Trabajadores tienen espacios para soltar las cargas.	Charlas y capacitaciones para atender mejor	contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo.	las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo.	entrevistados manifiestan que las charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo.
	¿Cree usted que los trabajadores necesitan actividades mencionadas en la pregunta anterior?	No solo a trabajadores de la sede También a los docentes	Todos necesitamos este tipo de actividades Brindar un buen servicio	De 42 encuestados que representan el 100%, manifiestan que los trabajadores necesitan charlas de contención emocional y manejo de emociones, eso mejora el servicio administrativo.	Se coincide en mencionar que todos los trabajadores necesitan actividades como talleres y charlas.	Se concluye que para mejorar el servicio administrativo se debe trabajar con talleres, charlas y otros para que los servidores hagan un mejor trabajo.
Servicio Administrativo	¿Puede definir en que consiste el servicio administrativo?	Proceso de atención	Atención al público Dar atención	De los 42 encuestados todos manifiestan que pueden definir en que consiste el servicio administrativo.	Existe similitud al manifestar que el servicio administrativo deviene en la atención.	Se concluye que las unidades de análisis han definido el servicio administrativo como un proceso de atención interna y externa.
	¿Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas?	Amparado en la ley	Atender al usuario Brindar servicio	De los 42 encuestados, que representanel 100%, todos manifiestan conocer cómo se da el servicio administrativo.	Existe similitud al decir que el servicio administrativo es una forma de atención.	Podemos concluir diciendo que la atención al usuario es la expresión del servicio administrativo.
	¿Considera que brinda un adecuado servicio administrativo?	Buen servicio Satisfacción	Buen trabajo Adecuado servicio Cumplir plazos	De los 42 encuestados, que representanel 100%, todos manifiestan que brindan un buen servicio administrativo.	Como similitud se registra que todos manifiestan brindar un buen servicio.	Concluimos que todos los servidores manifiestan brindar un buen servicio.
	¿Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público?	Dar atención	Dar un buen servicio Atender a usuarios	De los 42 encuestados 39, que representan el 92.8%, manifiestan conocer sus obligaciones como servidor público, mientras que 3 de ellos manifiesta que no.	Se coincide al mencionar que su obligación es la atención al usuario.	Se concluye los servidores públicos están obligados a dar atención a los usuarios.
	¿Conoce cuáles son los principios de la ley de procedimiento administrativo general?	Contenidos en la ley	Atender sin discriminación Tiempos y plazos establecidos Control posterior.	De los 42 los principios de la ley de procedimiento administrativo general, mientras que 13 de ellos manifiesta que no.	Se coincide en manifestar que los principios de la ley de procedimiento rigen el servicio administrativo.	Se concluye manifestando que los principios de la ley de procedimiento rigen el servicio administrativo, para la buena atención.

Fuente: Elaboración propia.

V. CONCLUSIONES

Conclusión 1. De la información aportada por las unidades de análisis se concluye que, la UGEL no cuenta con un Plan de Desarrollo de Personas y tampoco viene desarrollando actividades de mejora personal y profesional para que los servidores mejoren el servicio administrativo que brinda la institución, también se concluye que los servidores tampoco han sido comunicados por los canales oficiales de estas actividades o de la existencia de una PDP.

Conclusión 2. Por un lado, la teoría nos manifiesta que el PDP brinda estrategias para mejorar la labor administrativa desde la formación, capacitación y formas de trabajo colaborativo teniendo como horizonte la gestión, los servidores públicos manifiestan que la institución no cuenta con un PDP y mucho menos se realizan actividades para mejorar el servicio administrativo.

Conclusión 3. La propuesta de Plan de Desarrollo de Personas para mejorar el servicio administrativo de la IGED 2024, incorpora a servidores públicos en actividades desarrollo personal y profesional con la finalidad de mejorar el servicio administrativo.

Conclusión 4. La validación de la propuesta de Plan de Desarrollo de Personas para mejorar el servicio administrativo de la IGED 2024, se ha realizado por un profesional especialista con amplia experiencia en administración pública. Manifiesta que la propuesta es confiable, viable, consistente y pertinente para su aplicación.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendación 1. Planificar de acuerdo a la norma legal el Plan de Desarrollo de Personas que promueve la mejora personal y profesional del servidor.

Recomendación 2. Tomar en cuenta el conocimiento teórico para las mejoras que se propongan en el servicio administrativo.

Recomendación 3. Promover y desarrollar actividades que involucren a todo el personal de la institución para mejorar el servicio administrativo.

Recomendación 4. Implementar el Plan de Desarrollo de Personas para mejorar el servicio administrativo de IGED mejorando de esta forma el desarrollo personal y profesional de los servidores públicos.

REFERENCIAS

- Alejandro, E. (2020) Implementación de plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Pública. Universidad Nacional del Centro. Huancayo. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7646>
- Álvares, J – Gayou, J. (2009) *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: Paidós.
- Ander-EGG, Ezequiel (2003). *Métodos y técnicas de investigación social Vol. IV. Técnicas para la recogida de datos e información*. México: Lumen.
- Arciniega, L. M. (2002). *Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2015a) *Libro Blanco – Documento de trabajo. Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil*. Lima.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2015b) *Documento de Trabajo N° 1-2015 Marco Conceptual del Grupo de Directivos Públicos del Servicio Civil Peruano. Gerencia del Desarrollo de la Gerencia Pública*. Lima.
- Betanzos, N. P. (2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional con variable actitudinal*. *Anales de Psicología*, 207-215.
- Bueno, E., *Metodología de la investigación*. Habana: CEDEM, 1994.
- Camisión Zornoza, C., Cruz Ros, S., González Cruz, T., James, P., & Summers, D. (2011). *Gestión de la Calidad (Primera Ed.)*. México: Pearson.
- Congreso de la República. (2013). *Ley N° 30057 - Ley del servicio civil*. Lima.
- Congreso de la República del Perú. (16 de abril de 2005). *Ley del Código de Ética de la Función Pública - Ley N° 27815*. *El Peruano*, págs. 18-23.
- D.S. N° 006-2017-JUS . (2017). *T.U.O. de la Ley del procedimiento administrativo general N° 27444*. Lima: Juristas Editores E.I.R.L.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Gutiérrez, Juan y Delgado, Juan Manuel (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Kohlberg, L. (1976). *Moral stages and moralization*. Estados Unidos de Norteamérica: Lickona.
- López, S, Vásquez, S. (2019). *Plan de Desarrollo de personas para mejorar el desempeño*

laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, sustentada en la Ley del Servicio Civil 2016. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración Pública. Universidad Privada Señor de Sipán. Lambayeque.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2022). Plan de desarrollo de las personas 2022. Oficina General de Recursos Humanos.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (2022). Plan de desarrollo de las personas – 2022.

Resolución de Gerencia General N° 039-2019-GG-OSITRAN. Lima.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores SA.

Varona, M. F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación* 35, 68-77.

ANEXOS

Tabla 4
MATRIZ PARA LA TRANSCRIPCIÓN DE DATOS RECOGIDOS EN ENCUESTA

PDP		VALORACIÓN			INTERPRETACIÓN DE LAS RESPUESTAS
N°	ITEM	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
01	Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad.	0	7	35	De 42 encuestados 35 servidores, que representan el 83.3%, manifiestan que a nunca han tenido conocimiento de la existencia de un PDP en la institución y 7 servidores, que representan el 16.7% manifiestan que a veces.
02	Se le comparte información referida al PDP	0	6	36	De 42 encuestados 36, que representan el 85.7%, manifiestan que nunca se les ha compartido información referida al PDP mientras que 6 servidores, 14.3 manifiestan que a veces.
03	Su institución desarrolla actividades para la mejora personal del servidor	1	8	33	De los 42 encuestados 33, que representan el 78.5% manifiestan que no se han desarrollado actividades para la mejora del personal, 8 de ellos dice que a veces y un servidor que representa el 2.3% dice siempre.
04	Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo	37	5	0	De 42 encuestados 37, que representan el 88.1%, manifiestan que tener un plan mejora el servicio administrativo, mientras que 5 de ellos, el 11.9%, manifiesta que a veces.
05	Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal	2	10	30	De 42 encuestados 30, que representan el 71.4%, manifiestan que nunca han sido invitados a actividades de promoción personal, 10 manifiestas a veces y 2 siempre.
06	Cree usted que las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo	42	0	0	De 42 encuestados que representan el 100%, manifiestan que las charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo.
07	Cree usted que los trabajadores necesitan las actividades mencionadas en el numeral anterior.	42	0	0	De 42 encuestados que representan el 100%, manifiestan que los trabajadores necesitan charlas de contención emocional y manejo de emociones, ya que eso ayuda a mejorar el servicio administrativo.

SERVICIO ADMINISTRATIVO		VALORACIÓN		INTERPRETACIÓN
N°	ITEM	SI	NO	
01	Puede definir en que consiste el servicio administrativo.	42	0	De los 42 encuestados todos manifiestan que pueden definir en que consiste el servicio administrativo.
02	Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas.	42	0	De los 42 encuestados, que representan el 100%, todos manifiestan conocer cómo se da el servicio administrativo.
03	Considera que brinda un adecuado servicio administrativo	42	0	De los 42 encuestados, que representan el 100%, todos manifiestan que brindan un buen servicio administrativo.
04	Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público	39	3	De los 42 encuestados 39, que representan el 92.8%, manifiestan conocer sus obligaciones como servidor público, mientras que 3 de ellos manifiesta que no.
05	Conoce cuales son los principios de la ley de procedimiento administrativo general.	29	13	De los 42 los principios de la ley de procedimiento administrativo general, mientras que 13 de ellos manifiesta que no.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

MATRIZ PARA LA TRANSCRIPCIÓN DE DATOS RECOGIDOS EN ENTREVISTA A ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN DE UGEL 04 –TSE (E1)

VA RIA BLE S	PREGUNTAS	DATOS REDUCIDOS PRODUCTO DE LA ENTREVISTA	CODIGO
PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad.	Antes todos teníamos conocimiento al respecto, ahora casi no se comparte, sin embargo, desde el área de trata de impulsar.	E1
	Se le comparte información referida al PDP	No, pero como manifesté desde el área de gestión pedagógica se impulsa, El año anterior se trabajo con un plan y se hizo de conocimiento a la dirección.	E1
	Su institución desarrolla actividades para la mejora personal del servidor	Bueno, no tanto como antes que era para todos los trabajadores, básicamente en mi caso sólo lo hago en mi área.	E1
	Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo	Claro que sí, estoy convencida que tener la claridad de un plan promueve muchas buenas formas de mejorar el servicio que brindamos y con ello la mejora de nuestros profesionales.	E1
	Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal	En general sólo cuando son del ministerio de educación, pero como institución que nosotros lo organicemos, estamos un poco flojos en ese tema.	E1
	Cree usted que las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo	Por supuesto, creo que esas actividades ayudan a liberar el estrés y hacen que los trabajadores tengamos espacios para soltar las cargas y al momento de atención somos mas tolerantes y pacientes, pero sobre todo hacemos nuestra labor, felices.	E1
	Cree usted que los trabajadores necesitan las actividades mencionadas en el numeral anterior.	Claro, no solo los trabajadores de la sede, creo que, si diéramos este tipo de actividades a los maestros, por ejemplo, otra sería la forma de atención.	E1
SERVICIO ADMINISTRATIVO	Puede definir en que consiste el servicio administrativo.	Es un proceso que se encarga de atender las solicitudes, consultas y petitorios de los usuarios.	E1
	Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas.	El servicio administrativo está amparado en la ley del servidor civil y de las funciones que este tiene para el adecuado funcionamiento de la entidad donde se encuentre laborando.	E1
	Considera que brinda un adecuado servicio administrativo	Personalmente considero que brindo un buen servicio al administrado, lo oriento, trato de despejar sus dudas y si no conozco, consulto, pero siempre trato que el usuario salga satisfecho.	E1
	Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público	Claro que sí, dar atención a la diversidad de solicitudes como dar opinión técnica, emitir pronunciamientos, proponer en materia educativa local entre otros.	E1
	Conoce cuales son los principios de la ley de procedimiento administrativo general.	Por supuesto, estos están contenidos en la ley 27744, entre ellos se menciona el encausamiento, el ser probo, el cumplimiento de plazos entre otros.	E1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

MATRIZ PARA LA TRANSCRIPCIÓN DE DATOS DE LAS ENTREVISTAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 04 –TSE (E2 – E3)

VA RIA BLE S	PREGUNTAS	DATOS REDUCIDOS PRODUCTO DE LA ENTREVISTA	CODIGO
PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad.	La verdad, no recuerdo, talvez a los jefes, pero no recuerdo que a mi me hayan alcanzado ese plan. Bueno, la verdad desconozco. Eso se hacia antes pero ahora no.	E2 E3
	Se le comparte información referida al PDP	Como dije, desconozco, por lo menos por escrito no me lo han notificado, puede ser que en el grupo de trabajadores. No, supongo que eso nada más será entre jefes, pero no me han compartido esa información o plan.	E2 E3
	Su institución desarrolla actividades para la mejora personal del servidor	Ahora casi que no, pocas veces, ya o llevamos cursos como antes. En este año no, supongo que como están ocupados con los compromisos de desempeño.	E2 E3
	Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo	Tener ese plan ayudaría mucho para nos capaciten y nos hagan talleres, creo que mejoraría mucho nuestro servicio. Como todo lo que se planifica, creo que el plan asegura el presupuesto para hacer esas capacitaciones.	E2 E3
	Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal	En lo que va del año pasado y este no, no a habido ninguna capacitación o taller. No, como digo seguro eso lo hacen entre jefaturas.	E2 E3
	Cree usted que las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo	Todas esas actividades ayudarían mucho para que nos podamos desestresar, pero también para que sepamos como mejorar en nuestro trabajo. Eso sería buenísimo, que nos hagan charlas y capacitaciones para atender mejor.	E2 E3
	Cree usted que los trabajadores necesitan las actividades mencionadas en el numeral anterior.	Creo que todos necesitamos este tipo de actividades para mejorar, capacitarnos y brindar un mejor servicio. Creo que todos los trabajadores necesitamos charlas y capacitación hemos estado desde la pandemia sin ninguna capacitación, me refiero a lo personal y que lo de la institución.	E2 E3
SERVICIO ADMINISTRATIVO	Puede definir en que consiste el servicio administrativo.	El servicio administrativo es la forma como nosotros atendemos al público en todas sus consultas. Creo que el servicio administrativo es una forma de dar atención a los usuarios para solucionar sus problemas.	E2 E3
	Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas.	Claro, el servidor público se encarga de atender al usuario, organizados en áreas y con jefes que se encargan de encausar nuestras tareas. Los servidores somos los que brindamos el servicio a los administrados.	E2 E3
	Considera que brinda un adecuado servicio administrativo	Creo que hago un buen trabajo, creo que brindo un adecuado servicio, a veces los tiempos nos ganan por el exceso de expedientes que atender, pero trato de cumplir en los plazos. Creo que si brindo un buen servicio a veces no se puede cumplir por más que uno quiere.	E2 E3
	Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público	Dar un buen servicio, respetando los plazos y siendo diligente. En mi caso atender las solicitudes de información según los documentos que presentan los usuarios.	E2 E3
	Conoce cuales son los principios de la ley de procedimiento administrativo general.	Claro, uno de ellos tiene que ver con atender sin discriminación en los tiempos y plazos establecidos haciendo el control posterior para subsanar los posibles errores. Por ejemplo, si doy una mala información y me percato debo realizar el control posterior para corregir.	E2 E3

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7
MATRIZ DE REDUCCIÓN DE DATOS RECOGIDOS

CATEGORÍA	PREGUNTAS	DATOS REDUCIDOS DE LOS ENTREVISTADOS	CODIGO	SUB CATEGORIAS (Frases textuales)
PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	¿Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad?	No ha recibido información al respecto.	E1	Falta de información
		Antes si se recibía este tipo de información.		
		No recuerda, no ha recibido información.	E2	Ausencia de información
	No ha recibido información, talvez solo es para jefaturas.	E3		
	¿Se le ha compartido información referida al PDP?	Solo del área en que trabaja	E1	No se ha realizado un PDP
		A nivel general no se ha realizado un PDP	E2	Desconocimiento
		No recuerdo que me hayan compartido ese plan.		
	No me han compartido, seguro entre jefes.	E3		
	¿En su institución se desarrollan actividades para la mejora personal del servidor?	Acciones de mejora a nivel de área	E1	Solo se han hecho actividades en un área
		A nivel de institución no se han hecho.		
		Este año no se han realizado actividades.	E2	
	No se han realizado.	E3	No se han realizado actividades	
	¿Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo?	Mejora el desarrollo personal y profesional y así un mejor servicio.	E1	Mejora el desarrollo personal y profesional
		Tener ese plan ayudaría en la capacitación mejoraría el servicio.	E2	El plan ayudaría en la capacitación Mejora del servicio
		El plan asegura el presupuesto para hacer esas capacitaciones	E3	El plan asegura el presupuesto
	¿Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal?	Sólo cuando son del ministerio de educación, pero como institución que nosotros lo organicemos, estamos un poco flojos en ese tema.	E1	Cuando son del ministerio de educación
En lo que va del año pasado y este no, no ha habido ninguna capacitación o taller.		E2	No ha habido ninguna capacitación o taller. Entre jefaturas.	
No, como digo seguro eso lo hacen entre jefaturas.		E3		
¿Cree usted que las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones	Creo que esas actividades ayudan a liberar el estrés y hacen que los trabajadores tengamos espacios para soltar las cargas y al momento de atención somos más tolerantes y pacientes.	E1	Actividades liberaran el estrés. Trabajadores tienen espacios para soltar las cargas.	
	Esas actividades ayudan para que sepamos como mejorar en nuestro trabajo.	E2	Mejorar en nuestro trabajo	

	ayudan a mejorar el servicio administrativo?	Que hagan charlas y capacitaciones para atender mejor.	E3	Charlas y capacitaciones para atender mejor
	¿Cree usted que los trabajadores necesitan las actividades mencionadas en la pregunta anterior?	No solo los trabajadores de la sede, si diéramos este tipo de actividades a los maestros, otra sería la forma de atención.	E1	No solo a trabajadores de la sede También a los docentes
		Todos necesitamos este tipo de actividades para mejorar, capacitamos y brindar un mejor servicio.	E2	Todos necesitamos este tipo de actividades Brindar un buen servicio
		Todos los trabajadores necesitamos charlas y capacitación	E3	
SERVICIO ADMINISTRATIVO	¿Puede definir en que consiste el servicio administrativo?	Es un proceso que se encarga de atender las solicitudes, consultas y petitorio.	E1	Proceso de atención
		Es la forma como nosotros atendemos al público en todas sus consultas.	E2	Atención al público
		Es una forma de dar atención a los usuarios para solucionar sus problemas.	E3	Dar atención
	¿Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas?	El servicio administrativo está amparado en la ley del servidor civil y de las funciones que este tiene.	E1	Amparado en la ley
		El servidor público se encarga de atender al usuario, organizados en áreas y con jefes que se encargan de encausar nuestras tareas	E2	Atender al usuario
		Los servidores somos los que brindamos el servicio a los administrados.	E3	Brindar servicio
	¿Considera que brinda un adecuado servicio administrativo?	Brindo un buen servicio al administrado, lo oriento, trato de despejar sus dudas y si no conozco, consulto, pero siempre trato que el usuario salga satisfecho.	E1	Buen servicio Satisfacción
		Hago un buen trabajo, brindo un adecuado servicio, a veces los tiempos nos ganan por el exceso de expedientes que atender, cumplir en los plazos.	E2	Buen trabajo Adecuado servicio
		Creo que si brindo un buen servicio a veces no se puede cumplir por más que uno quiere.	E3	Cumplir plazos
	¿Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público?	Dar atención a la diversidad de solicitudes como dar opinión técnica, emitir pronunciamientos, proponer en materia educativa local entre otros.	E1	Dar atención
		Dar un buen servicio, respetando los plazos y siendo diligente.	E2	Dar un buen servicio
		Atender solicitudes de información según documentos presentados por usuarios.	E3	Atender a usuarios
	¿Conoce cuáles son los principios de la ley de procedimiento administrativo general?	Están contenidos en la ley 27744, entre ellos se menciona el encausamiento, el ser probo, el cumplimiento de plazos entre otros	E1	Contenidos en la ley
		Atender sin discriminación en los tiempos y plazos establecidos haciendo el control posterior para subsanar los posibles errores.	E2	Atender sin discriminación Tiempos y plazos establecidos
		Si doy una mala información y me percato debo realizar el control posterior para corregir	E3	Control posterior.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8
MATRIZ DE TRIANGULACIÓN

Fuente	INTERROGANTES	Especialista en educación	Servidores administrativos	Total, de servidores administrativos	Similitudes/diferencias	Resultados preliminares
Inst. Categoría		Entrevista	Entrevista	Encuesta		
Plan de desarrollo de personas (PDP)	¿Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad?	Falta de información	Ausencia de información	De 42 encuestados 35 servidores, que representan el 83.3%, manifiestan que a nunca han tenido conocimiento de la existencia de un PDP en la institución y 7 servidores, que representan el 16.7% manifiestan que a veces.	Como coincidencia se señala la falta de información referidas al PDP.	De la información recogida se concluye que la UGEL no se tiene conocimiento de la existencia
	¿Se le ha compartido información referida al PDP?	No se ha realizado un PDP	Desconocimiento	De 42 encuestados 36, que representan el 85.7%, manifiestan que nunca se les ha compartida información referida al PDP mientras que 6 servidores, 14.3 manifiestan que a veces.	Existe similitud en las respuestas, respecto al hecho de no haber tenido información respecto al PDP.	Como resultado de las respuestas, observamos similitud ya que coinciden en mencionar que no tienen información acerca del PDP.
	¿En su institución se desarrollan actividades para la mejora personal del servidor?	Solo se han hecho actividades en un área	No se han realizado actividades	De los 42 encuestados 33, que representan el 78.5% manifiestan no haber desarrollado actividades para la mejora, 8 de ellos a veces y un servidor que representa el 2.3% dice siempre.	Entre las similitudes, se señala que no se han realizado actividades y en todo caso solo lo hace un área.	Concluimos que en la UGEL no se han realizado actividades de mejora personal para el servidor.
	¿Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo?	Mejora el desarrollo personal y profesional	El plan ayudaría en la capacitación Mejora del servicio El plan asegura el presupuesto	De 42 encuestados 37, que representan el 88.1%, manifiestan que tener un plan mejora el servicio administrativo, mientras que 5 de ellos, el 11.9%, manifiesta que a veces.	Se coincide en manifestar que un PDP promueve el desarrollo personal y profesional de los servidores.	De la información recogida se obtiene como resultado preliminar que contar con un PDP, promueve el desarrollo personal y profesional de los servidores.
	¿Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal?	Cuando son del ministerio de educación	No ha habido ninguna capacitación o taller. Entre jefaturas.	De 42 encuestados 30, que representan el 71.4%, manifiestan que nunca han sido invitados a actividades de promoción personal, 10 de ellos manifiestas a veces y 2 siempre.	Existe similitud en las respuestas de las unidades de análisis en manifestar que no han sido capacitados.	Se concluye que los servidores públicos de la UGEL no han sido capacitados en lo que va del año.
	¿Cree usted que las actividades como charlas	Actividades liberan el	Mejorar en nuestro trabajo	De 42 encuestados que representan el 100%, manifiestan que las charlas de	La similitud es al cien por ciento y mencionan que	Se arriba como conclusión que el total de encuestados y

	de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo?	estrés. Trabajadores tienen espacios para soltar las cargas.	Charlas y capacitaciones para atender mejor	contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo.	las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo.	entrevistados manifiestan que las charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo.
	¿Cree usted que los trabajadores necesitan actividades mencionadas en la pregunta anterior?	No solo a trabajadores de la sede También a los docentes	Todos necesitamos este tipo de actividades Brindar un buen servicio	De 42 encuestados que representan el 100%, manifiestan que los trabajadores necesitan charlas de contención emocional y manejo de emociones, eso mejora el servicio administrativo.	Se coincide en mencionar que todos los trabajadores necesitan actividades como talleres y charlas.	Se concluye que para mejorar el servicio administrativo se debe trabajar con talleres, charlas y otros para que los servidores hagan un mejor trabajo.
Servicio Administrativo	¿Puede definir en que consiste el servicio administrativo?	Proceso de atención	Atención al público Dar atención	De los 42 encuestados todos manifiestan que pueden definir en que consiste el servicio administrativo.	Existe similitud al manifestar que el servicio administrativo deviene en la atención.	Se concluye que las unidades de análisis han definido el servicio administrativo como un proceso de atención interna y externa.
	¿Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas?	Amparado en la ley	Atender al usuario Brindar servicio	De los 42 encuestados, que representan el 100%, todos manifiestan conocer cómo se da el servicio administrativo.	Existe similitud al decir que el servicio administrativo es una forma de atención.	Podemos concluir diciendo que la atención al usuario es la expresión del servicio administrativo.
	¿Considera que brinda un adecuado servicio administrativo?	Buen servicio Satisfacción	Buen trabajo Adecuado servicio Cumplir plazos	De los 42 encuestados, que representan el 100%, todos manifiestan que brindan un buen servicio administrativo.	Como similitud se registra que todos manifiestan brindar un buen servicio.	Concluimos que todos los servidores manifiestan brindar un buen servicio.
	¿Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público?	Dar atención	Dar un buen servicio Atender a usuarios	De los 42 encuestados 39, que representan el 92.8%, manifiestan conocer sus obligaciones como servidor público, mientras que 3 de ellos manifiesta que no.	Se coincide al mencionar que su obligación es la atención al usuario.	Se concluye los servidores públicos están obligados a dar atención a los usuarios.
	¿Conoce cuáles son los principios de la ley de procedimiento administrativo general?	Contenidos en la ley	Atender sin discriminación Tiempos y plazos establecidos Control posterior.	De los 42 los principios de la ley de procedimiento administrativo general, mientras que 13 de ellos manifiesta que no.	Se coincide en manifestar que los principios de la ley de procedimiento rigen el servicio administrativo.	Se concluye manifestando que los principios de la ley de procedimiento rigen el servicio administrativo, para la buena atención.

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TRABAJO ACADÉMICO

Propuesta de plan de desarrollo de personas para mejorar los servicios administrativos en IGED 2024

GUIA DE ENTREVISTA

A continuación de debe realizar las preguntas en el orden propuesto.

Plan de desarrollo de personas

01. Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad.
02. Se le comparte información referida al PDP
03. Su institución desarrolla actividades para la mejora personal del servidor
04. Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo
05. Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal
06. Cree usted que las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo
07. Cree usted que los trabajadores necesitan las actividades mencionadas en el numeral anterior.

Servicio administrativo

08. Puede definir en que consiste el servicio administrativo.
09. Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas.
10. Considera que brinda un adecuado servicio administrativo
11. Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público
12. Conoce cuales son los principios de la ley de procedimiento administrativo general.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TRABAJO ACADÉMICO

Propuesta de plan de desarrollo de personas para mejorar los servicios administrativos en IGED 2024

ENCUESTA - CUESTIONARIO

A continuación, se te presentan una serie de enunciados, trata de ser objetivo y marca con un aspa según la valoración para cada enunciado.

PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS		VALORACIÓN		
N°	ITEM	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
01	Se le ha hecho de conocimiento la existencia del PDP en la entidad.			
02	Se le comparte información referida al PDP			
03	Su institución desarrolla actividades para la mejora personal del servidor			
04	Cree usted que tener un plan que promueve el desarrollo personal y profesional del servidor ayuda a mejorar el servicio administrativo			
05	Ha sido invitado a participar de actividades que promueven la mejora del trabajo personal			
06	Cree usted que las actividades como charlas de contención emocional y manejo de emociones ayudan a mejorar el servicio administrativo			
07	Cree usted que los trabajadores necesitan las actividades mencionadas en el numeral anterior.			

SERVICIO ADMINISTRATIVO		VALORACIÓN	
N°	ITEM	SI	NO
01	Puede definir en que consiste el servicio administrativo.	42	0
02	Conoce como se da el servicio administrativo en las entidades públicas.	42	0
03	Considera que brinda un adecuado servicio administrativo	42	0
04	Conoce cuáles son sus obligaciones como servidor público	39	3
05	Conoce cuales son los principios de la ley de procedimiento administrativo general.	29	13

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MAGALY ELVIRA IGLESIAS ROBLES
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION
Institución donde labora:	UGEL JULCAN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024".
Autora:	FLOR DEL MILAGRO JULCA PAREDES
Procedencia:	TRUJILLO
Administración:	ESCRITA
Tiempo de aplicación:	30
Ámbito de aplicación:	ADMINISTRACION EDUCATIVA
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (categorías)	Definición
ADMINISTRACIÓN EN EDUCACION	PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	El Plan de Desarrollo de personas se constituye en un instrumento de gestión, que tiene como finalidad viabilizar las diferentes etapas del proceso de capacitación dentro del marco del desarrollo del talento humano para mejorar las diferentes instituciones y con ellas las unidades orgánicas que lo conforman.
	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Entendemos al servicio como el conjunto de prestaciones cuantitativa o cualitativa, las cuales contienen características que los hacen diferentes de los productos teniendo en cuenta a como son consumidos o a como son producidos para la satisfacción del usuario.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la guía de "ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024", elaborado por Flor del Milagro Julca Paredes en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Categorías del instrumento:

- Primera categoría: Plan de desarrollo de personas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	1 - 7	X	X	X	Alto nivel



- Segunda categoría: Servicio administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	8 - 12	X	X	X	Alto nivel

Firma del evaluador
DNI 18094665

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MAGALY ELVIRA IGLESIAS ROBLES
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION
Institución donde labora:	UGEL JULCAN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024".
Autora:	FLOR DEL MILAGRO JULCA PAREDES
Procedencia:	TRUJILLO
Administración:	ESCRITA
Tiempo de aplicación:	30
Ámbito de aplicación:	ADMINISTRACION EDUCATIVA
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

8. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (categorías)	Definición
ADMINISTRACIÓN EN EDUCACION	PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	El Plan de Desarrollo de personas se constituye en un instrumento de gestión, que tiene como finalidad viabilizar las diferentes etapas del proceso de capacitación dentro del marco del desarrollo del talento humano para mejorar las diferentes instituciones y con ellas las unidades orgánicas que lo conforman.
	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Entendemos al servicio como el conjunto de prestaciones cuantitativa o cualitativa, las cuales contienen características que los hacen diferentes de los productos teniendo en cuenta a como son consumidos o a como son producidos para la satisfacción del usuario.

9. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la guía de "ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024", elaborado por Flor del Milagro Julca Paredes en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Categorías del instrumento:

- Primera categoría: Plan de desarrollo de personas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	1 - 7	X	X	X	Alto nivel



- Segunda categoría: Servicio administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	8 - 12	X	X	X	Alto nivel

Firma del evaluador
DNI 18094665

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	WILLARD AUGUSTO LOYOLA QUIROZ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION	
Institución donde labora:	CESANTE - INDEPENDIENTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



10. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024".
Autora:	FLOR DEL MILAGRO JULCA PAREDES
Procedencia:	TRUJILLO
Administración:	ESCRITA
Tiempo de aplicación:	30
Ámbito de aplicación:	ADMINISTRACION EDUCATIVA
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

12. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (categorías)	Definición
ADMINISTRACIÓN EN EDUCACION	PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	El Plan de Desarrollo de personas se constituye en un instrumento de gestión, que tiene como finalidad viabilizar las diferentes etapas del proceso de capacitación dentro del marco del desarrollo del talento humano para mejorar las diferentes instituciones y con ellas las unidades orgánicas que lo conforman.
	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Entendemos al servicio como el conjunto de prestaciones cuantitativa o cualitativa, las cuales contienen características que los hacen diferentes de los productos teniendo en cuenta a como son consumidos o a como son producidos para la satisfacción del usuario.

13. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de "ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024", elaborado por Flor del Milagro Julca Paredes en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categorías del instrumento:

- Primera categoría: Plan de desarrollo de personas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	1 - 7	X	X	X	Alto nivel

- Segunda categoría: Servicio administrativo.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	8 - 12	X	X	X	Alto nivel


 FIRMA
 DNI: 19522601

Firma del evaluador
 DNI 19522601

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	WILLARD AUGUSTO LOYOLA QUIROZ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION	
Institución donde labora:	CESANTE - INDEPENDIENTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



14. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024".
Autora:	FLOR DEL MILAGRO JULCA PAREDES
Procedencia:	TRUJILLO
Administración:	ESCRITA
Tiempo de aplicación:	30
Ámbito de aplicación:	ADMINISTRACION EDUCATIVA
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

16. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (categorías)	Definición
ADMINISTRACIÓN EN EDUCACION	PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	El Plan de Desarrollo de personas se constituye en un instrumento de gestión, que tiene como finalidad viabilizar las diferentes etapas del proceso de capacitación dentro del marco del desarrollo del talento humano para mejorar las diferentes instituciones y con ellas las unidades orgánicas que lo conforman.
	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Entendemos al servicio como el conjunto de prestaciones cuantitativa o cualitativa, las cuales contienen características que los hacen diferentes de los productos teniendo en cuenta a como son consumidos o a como son producidos para la satisfacción del usuario.

17. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de "ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024", elaborado por Flor del Milagro Julca Paredes en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categorías del instrumento:

- Primera categoría: Plan de desarrollo de personas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	1 - 7	X	X	X	Alto nivel

- Segunda categoría: Servicio administrativo.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	8 - 12	X	X	X	Alto nivel


 FIRMA
 DNI: 19522601

Firma del evaluador
 DNI 19522601

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GLADYS VIRGINIA CERNA QUISPE	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION	
Institución donde labora:	SANTA ROSA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



18. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024".
Autora:	FLOR DEL MILAGRO JULCA PAREDES
Procedencia:	TRUJILLO
Administración:	ESCRITA
Tiempo de aplicación:	30
Ámbito de aplicación:	ADMINISTRACION EDUCATIVA
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

20. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (categorías)	Definición
ADMINISTRACIÓN EN EDUCACION	PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	El Plan de Desarrollo de personas se constituye en un instrumento de gestión, que tiene como finalidad viabilizar las diferentes etapas del proceso de capacitación dentro del marco del desarrollo del talento humano para mejorar las diferentes instituciones y con ellas las unidades orgánicas que lo conforman.
	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Entendemos al servicio como el conjunto de prestaciones cuantitativa o cualitativa, las cuales contienen características que los hacen diferentes de los productos teniendo en cuenta a como son consumidos o a como son producidos para la satisfacción del usuario.

21. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de "ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024", elaborado por Flor del Milagro Julca Paredes en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categorías del instrumento:

- Primera categoría: Plan de desarrollo de personas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	1 - 7	X	X	X	Alto nivel

- Segunda categoría: Servicio administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	8 - 12	X	X	X	Alto nivel



[Handwritten signature]

Firma del evaluador
DNI 18081884

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GLADYS VIRGINIA CERNA QUISPE	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION	
Institución donde labora:	SANTA ROSA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024".
Autora:	FLOR DEL MILAGRO JULCA PAREDES
Procedencia:	TRUJILLO
Administración:	ESCRITA
Tiempo de aplicación:	30
Ámbito de aplicación:	ADMINISTRACION EDUCATIVA
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

24. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (categorías)	Definición
ADMINISTRACIÓN EN EDUCACION	PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	El Plan de Desarrollo de personas se constituye en un instrumento de gestión, que tiene como finalidad viabilizar las diferentes etapas del proceso de capacitación dentro del marco del desarrollo del talento humano para mejorar las diferentes instituciones y con ellas las unidades orgánicas que lo conforman.
	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Entendemos al servicio como el conjunto de prestaciones cuantitativa o cualitativa, las cuales contienen características que los hacen diferentes de los productos teniendo en cuenta a como son consumidos o a como son producidos para la satisfacción del usuario.

25. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de "ENTREVISTA PARA RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA IGED 04 – TSE 2024", elaborado por Flor del Milagro Julca Paredes en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categorías del instrumento:

- Primera categoría: Plan de desarrollo de personas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	1 - 7	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	1 - 7	X	X	X	Alto nivel

- Segunda categoría: Servicio administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem se encuentra relacionado con la categoría que está midiendo.	8 - 12	X	X	X	Alto nivel
El ítem es muy relevante y debe ser incluido	8 - 12	X	X	X	Alto nivel



[Handwritten signature]

Firma del evaluador
DNI 18081884

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

“Plan de desarrollo de personas para mejorar los servicios administrativos en IGED 2024”

Investigador: Flor del Milagro Julca Paredes

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Plan de desarrollo de personas para mejorar los servicios administrativos en IGED 2024” cuyo objetivo es proponer un PDP para contribuir a la mejora del servicio administrativo de la instancia de gestión descentralizada 04 Trujillo SurEste (UGEL 04 TSE) en el 2023 - 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de segunda especialidad en políticas educativas y gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La presente investigación busca proponer una Plan de desarrollo de personas enmarcado en la normatividad vigente y que asegure el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de la sede para mejorar el servicio administrativo que se brinda a los usuarios.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta y entrevista donde se informará acerca de como se brinda el servicio administrativo y la implementación del PDP en la institución.
2. Esta encuesta y entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 y 30 minutos, respectivamente, y se realizará en la sede institucional.

* Obligatorio a partir de los 18 años

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 ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:



Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Flor del Milagro Julca Paredes email: djulcapa25@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Reyes Pastor Graciela Esther email: greyespa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Rafael Gonzalo Fernández Rojas

Fecha y hora: 10 de enero del 2024 – 10:20 a.m.



.....
Rafael Gonzalo Fernández Rojas
DNI 17886217
Especialista en Educación
UGEL 04 - TSE

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

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

Trujillo, 03 de enero del 2024

CARTA N° 01-2024.GRLL-GGR/GRSE-UGEL04TSE-D

SEÑORA:

Dra. Flor del Milagro Julca Paredes
Jefa del Área de Gestión Pedagógica de la UGEL 04 TSE

Es grato dirigirme a usted, para expresarle el saludo institucional y a la vez, hacerle de su conocimiento que, en relación a su petición de realizar la investigación "Propuesta de plan de desarrollo de personas para la mejora administrativa en IGED 2024", que es política de la institución estimular y apoyar en el desarrollo profesional de los trabajadores de la sede, así como lo estipulan los objetivos específicos contenidos en el Manual de Operaciones y Funciones de esta sede administrativa.

En mérito a lo antes mencionado **se autoriza** para que desarrolle su investigación de carácter académico aplicando la confidencialidad de datos personales según ley.

Atentamente,

 REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION

U.C. JORGE ALBERTO ASMAT CASTRO
DIRECTOR DE GERENCIA DE GESTION PEDAGOGICA UGEL 04 TSE
UGEL N° 04 - TRUJILLO 168 1191