



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín,
2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo (ORCID:0000-0003-1405-8310)

ASESOR:

Dr. José Manuel Delgado Bardales(ORCID:0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, ser supremo que siento en mi corazón;
a todos mis seres queridos que me acompañan
y apoyan para salir adelante superando retos,
vicisitudes y así lograr tan ansiada meta.

Al patriarca más noble que conoció mi
persona, mi querido papá, hombre noble y
sencillo que con su ejemplo de trabajo me
impulsó a desafiar momentos apremiantes
junto a su bella esposa, quien ahora es mi guía
y motor para seguir progresando en todo lo
que me propongo.

Rosa

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por confiarnos docentes comprometidos, proactivos y consagrados a la misión de brindar una metodología activa compartiendo sus sabias enseñanzas.

Al Doctor Asdrúbal Vela Macedo, Director de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, quien con su noble generosidad me permitió ingresar a su institución para realizar el estudio de la presente investigación.

Al asesor, Doctor José Manuel Delgado Bardales, humano, tolerante y abnegado en su quehacer diario para el seguimiento del presente trabajo de investigación, lo cual es objeto de estudio.

La Autora

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTORA EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

La Maestra **Chong Rengifo Rosa Margarita**, para obtener el Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, ha sustentado la tesis titulada:

“Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018”

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

- Presidente

[Signature]

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz - Secretario/a

[Signature]

Dr. José Manuel Delgado Bardales

-Vocal

[Signature]

Tarapoto 11 de agosto 2019

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **ROSA MARGARITA CHONG RENGIFO**, identificada con DNI N° 01075441, estudiante del Programa de Doctorado Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, con Tesis titulada “**Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018**”;

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto; la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.

La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse algún fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de julio de 2019



.....
Rosa Margarita Chong Rengifo

DNI: 01075441

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018”, con la finalidad de optar el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. PROPUESTA.** Se precisa las propuestas en base a la investigación realizada.
- VIII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de la tesis	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y Diseño de investigación	15
2.2. Variables, Operacionalización.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5. Procedimiento	22
2.5 Método de análisis de datos.....	22
2.6 Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. PROPUESTA.....	34
VIII. REFERENCIAS	50
Anexos	55
Matriz de consistencia	56
Instrumentos de recolección de datos.....	57
Validación de los instrumentos.....	63
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	73

Validación de la propuesta	74
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	89
Informe de originalidad.....	90
Acta de aprobación de originalidad	91
Autorización final del trabajo de investigación.....	92

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	17
Tabla 2 Escala de valores para la confiabilidad del instrumento	21
Tabla 3 Calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018	23
Tabla 4 Características de la gestión educativa en la UGEL San Martín, 2018.....	24
Tabla 5 Validación de la Propuesta por Expertos.....	25
Tabla 6 Validación de los Contenidos de la Propuesta	26

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de Gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018.....	43
--	----

RESUMEN

La presente investigación titulada “*Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018*”; cuyo objetivo fue diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de Deming para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018. Para ello, se utilizó el diseño descriptivo propositivo, teniendo como muestra a 20 trabajadores y a 80 usuarios de la UGEL San Martín, la técnica utilizada fue el análisis documental y como instrumentos se utilizó dos cuestionarios; uno para conocer las características de la gestión actual según el trabajador de la UGEL San Martín y otro para conocer las características del servicio público en la UGEL San Martín desde la percepción del usuario. Los resultados descriptivos de la variable calidad del Servicio Público, refleja a nivel global que el 56% respondieron que el servicio que reciben la mayoría de los usuarios no está acorde al trato de calidad que necesitan las personas al ser atendidas en los trámites que realizan en las diferentes áreas de gestión, lo que se deduce también que repercute en la gestión de la institución; palpando la deficiencia en el liderazgo, no se tiene en cuenta las capacidades y habilidades de las personas para desempeñarse en un cargo específico y para estar en estrecha relación con los diferentes usuarios: directivos, docentes, padres de familia, estudiantes y público en general; en tanto, los resultados de gestión pública en las dimensiones estímulos e innovación alcanzaron una valoración baja de 33%. En conclusión; falta comprender y poner en práctica el nuevo enfoque de gestión pública centrado en el ciudadano, de tal manera que se brinde una buena atención priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos cuyos resultados que se logren, impacten en el servicio a los usuarios y que todos tengan oportunidad de acceder a servicios públicos de calidad.

Palabras clave: Gestión, Calidad, servicio público

ABSTRACT

The title of this research is “Management model to improve the quality of public service of the UGEL San Martín, 2018”, whose aim was to design a management model based on Deming’s Theory to improve the quality of public service of the UGEL San Martín, 2018. For this, it was used the descriptive research design, having as the sample, made up of 20 workers and 80 users from the UGEL San Martín. For which the technique documentary analysis was used and as instruments were used two questionnaires; One of this to know about the characteristics of the current management according to worker from UGEL San Martín and the other one to know the characteristics the quality of public service of the UGEL San Martín from the user’s perception. The descriptive results of the quality variable of the public service, reflect globally that the 56% to answer that the service received by the most users, it is not in accordance with quality manner what people need when they are taken care of by procedures they carry out in the different areas of management what can be deduced that affects the management of the Institution; Touching the deficiency in leadership, they do not take into account the capacities and skills of people to carry out a specific job and to be in close relationship with the different users: directors, teachers, parents, students and general public; meanwhile, public management results in the dimensions styled and innovation reached a low valuation of 33%. Upon completion of this research, it was concluded that lacks comprehension and putting into practice the new approach to public management focused on the citizen, in such a way that good attention is given, prioritization and optimizing the use of public resources and That everyone could access quality public services.

Key words: Management, quality, public service

I. INTRODUCCIÓN

Según Rus (2010), algunos problemas de gestión pública son tratados de manera superficial, es decir, permiten obtener un enfoque abstracto de su concepción, puesto, importancia y perspectiva, por lo tanto están relacionados con nuestro universo, el planeta tierra, la economía, la situación humana, los valores, la convivencia, el lenguaje, la racionalidad, la familia y la comunidad social. En consecuencia, es necesaria una visión holística de la gestión pública por parte de los responsables de conducir las entidades públicas, tanto a nivel de funcionarios y servidores (técnico) y a nivel de autoridades (político), mismos que repercuten en los procesos y resultados de la gestión pública de los diferentes países.

A su vez, cuando hablamos de la calidad de servicio público va de la mano con la gestión pública; lo que significa que si existe una buena administración de los recursos, el servicio que ofrece la institución hacia los usuarios será de calidad. No obstante, existen usuarios que tiene una exigencia con respecto al servicio que reciben, esto hace que la empresa busque mecanismos para satisfacer las necesidades de los clientes más exigentes. La calidad del servicio público lo define el usuario partiendo de las perspectivas que tiene y al terminar una gestión específica, es decir, satisfacer sus necesidades dentro de la institución repercute en la percepción del usuario ya que cumple una función social. Brindar un servicio de calidad al usuario llena las expectativas entre el cliente y la institución, se cumplen metas en todo el proceso del servicio.

Según el Manual de Organización y Funciones, la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL N° 02, p.8), están consideradas como instancias de realización descentralizada de los gobiernos regionales, donde tienen funciones específicas relacionadas a las diferentes áreas de la estructura orgánica, a cargo de profesionales de diferentes carreras y especialidades, cuyas funciones deben estar orientadas al fortalecimiento de las capacidades de Gestión Pedagógica, Institucional y Administrativa de las I.IEE. para lograr su capacidad de autonomía institucional, promoviendo la formación integral del educando en en todas las instituciones educativas públicas y privadas en los diferentes niveles y modalidades de acuerdo con las exigencias del desarrollo económico, social y cultural de nuestro país; así como apoderarse y ajustar a su ambiente las políticas educativas y pedagógicas

denominadas por el Ministerio de Educación y por la institución correspondiente del Gobierno Regional, las mismas que no se cumplen en su totalidad en la Ugel San Martín.

En esta institución, se viene observando en el cuaderno de reclamaciones (de 5 a 10 casos mensuales) que el servicio que brindan a los usuarios es deficiente; ya que existen muchos reclamos por parte del público, cabe aclarar que dichos reclamos son por el mal trato que reciben de la mayoría de los trabajadores, y por lo engorroso de los trámites administrativos. Lo que pone en evidencia que la Ugel no está cumpliendo a cabalidad sus funciones técnico pedagógico y administrativa lo que impide que la gestión sea viable y logre alcanzar las metas propuestas en el PAT; de esta manera, se vio la necesidad de elaborar un plan de gestión con el objetivo de proponer planes estratégicos para mejorar la atención que brindan a los usuarios en esta institución.

Además, la Visión de la Ugel San Martín establece un servicio administrativo y pedagógico de calidad para un Buen Desempeño Docente y mejores resultados educativos es que están entrelazados con las acciones estratégicas de gestión y éstos articulados con la gestión democrática e intersectorial, la gestión institucional, transparente y efectiva y la gestión pedagógica para la calidad de los aprendizajes.

El estudio se respalda en investigaciones internacionales como: Altaba, E. (2014), en su tesis “La nueva gestión pública y la gestión por competencias”. Universitat Rovira I Virgili en Reus, España. El trabajo fue de tipo cualitativo y cuantitativo, asimismo la población estuvo conformada por la totalidad de los centros docentes que imparten enseñanza de infantil, primaria y secundaria. Se hizo uso de la técnica de entrevistas en profundidad y grupos de discusión; por otro lado, el cuestionario fue el instrumento utilizado en este estudio. La tesis doctoral finaliza afirmando el interés por el nuevo modelo de mejoras en la Calidad Total dentro de la gestión, está en crear indicadores con marcos referenciales y tener oportunidad de promocionar dentro de las instituciones educativas la calidad del servicio. Existen formas que surjan diferentes ofertas, esto demanda un servicio de libre competencia porque la sociedad reclama al Estado, que no interfiera en lo que se refiere a los productos que salen al mercado. (Pág. 449)

Auquilla y Andrade (2014), en su tesis de maestría titulada “Propuesta de un modelo de gestión para la administración y manejo del control de bienes del sector público aplicado a la Dirección Provincial del IESS en el Azuay”. Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca, Ecuador. Estudio de tipo propositivo con diseño descriptivo simple, concluyeron que, con el desarrollo del estudio pudieron conocer los procesos, actividades y dificultades que son parte de la administración y control de los bienes del sector público; en lo que respecta a la propuesta, será una realidad cuando la institución lo implemente y valore en la medida en que sea aplicada a título de referencia para el mejoramiento de sus procesos internos que permitirán el fortalecimiento de la gestión administrativa. Concluyeron, que al desarrollar una propuesta como una herramienta, están seguros permitirán mejorar la administración enfatizada en el trabajo integral y participativo de todos.

Ruíz, (2016), en su estudio de investigación “Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, 2014”, Trujillo, La Libertad. Estudio que tuvo una población acorde con el lugar, sus características e intereses, el instrumento utilizado ayudó para concluir en: a) La cultura organizacional y la gestión educativa tienen una relación considerablemente alta; expresando rasgos positivos. Esto quiere decir que, si observamos en los trabajadores muestras de cultura organizacional, la gestión educativa camina hacia buen puerto; b) La cultura organizacional, aun es regular ya que existen varios puntos que se deben mejorar, con preferencia los temas de trabajo en equipo y de liderazgo; c) El trabajo que se observa en la gestión educativa es regular y que necesita ser mejorado en el ámbito de necesidades e intereses, libertad, participación y poder.

Valeriano, (2014), cuya investigación “La modernización de la gestión pública en el Perú”. Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Trabajo con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental ya que es una consulta documentaria; concluye que una de las causas de triunfo o fracaso en las organizaciones públicas tiene mucho que ver con el nivel de los trabajadores, que sean competentes y calificados, esto trae como consecuencia un conjunto de políticas, conductas y herramientas que son usados para identificarlos e incorporarlos al trabajo, previa selección del

empleador, juntándolos para guiarlos y enrumbarlos al desarrollo pleno en el cargo al cual fueron asignados.

Prieto, (2014), en su investigación de maestría “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”. Es una investigación cualitativa, descriptiva, no experimental desarrollado en Lima. Este estudio concluye que, brindar calidad de atención al ciudadano tiene el aval de los reglamentos declarados en la Carta Iberoamericana y una atención excelente en la Gestión Pública, donde los ciudadanos encuentren buen servicio cuando se relacionan con la administración pública, esto demanda armonizar y colaborar en todo este sector porque propone generalizar el acceso a la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos, buscando la eficiencia en el trabajo, alcanzando metas y con evaluación constante de los servicios que brindan. En lo que respecta a nuestra región, no se encontraron investigaciones relacionados al estudio.

Según el Reglamento de la Ley General de Educación N° 28044 (MINEDU, 2012), la Unidad de Gestión Educativa Local, “es una Instancia de cumplimiento descentralizada del Gobierno Regional. Posee distintas funciones de Unidad Ejecutora Presupuestal en el marco del Sistema Nacional de Presupuesto Público, su creación, funcionamiento o supresión lo autoriza el Gobierno Regional, en conjunto con el Ministerio de Educación” (pp.54-55), es decir, depende del gobierno regional en lo administrativo y presupuestal.

En la norma anterior (MINEDU, 2012), “La Unidad de Gestión Educativa Local, esta organizada de forma flexible. Contiene una organización establecida y admitida por el Gobierno Regional. Por otro lado cumple con las oficinas señalados en la ley, prevaleciendo los trabajos adecuados a lograr una Educación de Calidad con equilibrio y una Gestión Transparente” (p.55). La UGEL San Martín abarca 14 distritos en su jurisdicción territorial.

La Ley General de Educación N° 28044 (Minedu, 2003, p.27), establece los siguientes fines: a) Potenciar la administración, institucional y pedagógica en los colegios públicos y privados obteniendo así su independencia como institución; impulsando los aprendizajes de los educandos en los diferentes niveles y modalidades en conformidad con las demandas del crecimiento cultural de nuestro

país, social y económico. b) Promover el enlace colectivo, articulando acciones de trabajo en equipo en coherencia con el Proyecto Educativo Local, Regional y Nacional; garantizando una educación con justicia, transparencia y de acuerdo a la Ley General de Educación. c) Encalantar colaboraciones con autoridades de los municipios y otras organizaciones del régimen civil, creando alianzas fundamentales y valiosas. d) Tener como base las políticas educativas y pedagógicas establecidas por el MINEDU en coherencia con el Proyecto Educativo Regional para responsabilizarlo y adaptarlo a su responsabilidad.

Todas las Unidades de Gestión Educativa Local, cuentan con un Comité de Coordinación Interna quien preside la reunión con la finalidad de ponerse de acuerdo en los trabajos a realizar, la gestión pedagógica en primer lugar, es la razón principal de nuestro quehacer diario como sector Educación y a su vez, teniendo como órganos de apoyo: asesoría, administrativa y recursos humanos. También, estos órganos sirven de soporte para que el trabajo sea de calidad dirigida a las instituciones educativas con eficiencia y eficacia.

A fin de aproximar las nociones de Estado y Gestión Pública, mencionamos que es una organización política independiente donde un grupo humano establecido en un lugar determinado, bajo un sistema legal, con soberanía y decisión propia, con una administración bajo un régimen que busca cumplir metas a través de estrategias específicas. La esencia de la gestión pública destaca en el poder que se observa a través de una gerencia en favor de la sociedad. La puesta en marcha del estado se origina en la ejecución de sus funciones, del cual emanan un conjunto de tareas, procedimientos y actividades para llevarlo a cabo en forma legal, con diplomacia y de manera técnica. El estado en su reiterado modo de ser, constituye una organización esencial: gobierna y administra para cumplir objetivos.

Comúnmente, los enunciados gestionar y administrar son términos parecidos, semejantes, pero que tienen uso indefinido; tanto que a ambos se les conoce como la actividad y el resultado al realizar algo, de responsabilizarse una función o tarea específica para obtener un objetivo. No obstante, en las leyes que rigen en nuestra patria, el Perú, el término de administración pública, su misión es brindar servicios públicos y son instituciones que dependen del gobierno central, de la región, de la

localidad. En realidad; la administración pública abarca a las organizaciones que trabajan en función al beneficio público, particularmente en la prestación de servicios y el ordenamiento del proceder frente a los intereses de la sociedad, los usuarios, del Estado mismo y sus instituciones. La gestión pública es el conjunto de actividades en las cuales busca el logro de sus objetivos, metas y con fines colectivos, determina la cantidad y repartición de los recursos públicos, aquellas que están establecidas dentro de las políticas del gobierno en el Poder Ejecutivo (p. 14); o dice la Ley de Normas generales del procedimiento Administrativo y la Ley General del Sistema Nacional de Control. El servicio público de calidad se traduce en la satisfacción de los usuarios (Gadea, A. 2000). Uniendo ambos conceptos; dan origen a la labor del Estado con el público en diferentes jurisdicciones institucionales. El estado propone y ejecuta bajo el régimen de bienes y servicios, asigna normas con la finalidad de cumplir con las funciones encomendadas.

Las dimensiones en las que la acción pública se desarrolla simultáneamente son: La Ciencia, la Política y la Sociología son estudios que corresponden a grupos sociales que trabajan en instituciones definidas por afinidad, correspondencia y poder. Para fines jurídicos dentro de la administración pública, se considera a la persona con derechos y obligaciones, esto pertenece a Derecho; en cambio, para fines administrativos, se tiene en cuenta la organización interna y qué métodos de trabajo aplican; efectivamente, el gobierno necesita instituciones, leyes, órdenes y mandatos que se cumplan a través de políticas; métodos de trabajo totalmente organizados para avanzar y gestionar en base a sus objetivos. Por último, al capacitar a personas para mejorar en las labores que desempeñan, utilizando diferentes procedimientos y métodos, sus conocimientos tendrán base científica, con actitudes sólidas frente a definidas responsabilidades cuya misión principal corresponde al Estado se llama Gestión Pública.

De acuerdo a los conceptos dados sobre gestión pública y administración pública, en ellas se encuentran diferencias, pues la administración pública se enfoca desde un punto de vista procedimental, en la cual se considera que las entidades del Estado deben cumplir funciones de interés públicos orientados al suministro de servicios y el ordenamiento de los intereses de la sociedad. La gestión pública abarca actividades donde las entidades públicas buscan conseguir sus fines, objetivos y metas. Esta

situación conlleva al modernismo del Estado peruano lo cual es un tema pendiente que se viene discutiendo desde hace décadas. Los progresos acontecidos desde los años noventa se han centrado en perfeccionar la forma en la que las entidades públicas administran los recursos de los que disponen: el presupuesto y el personal.

Según Ríos, A. (2014), el mejoramiento continuo es un fundamento básico de la Gestión de la Calidad en los diferentes establecimientos de organizaciones y entidades públicas, donde el progreso continuo debe ser un propósito claro, valioso y permanente, superando adversidades y logrando la excelencia en los servicios públicos, proyectos claves, programas diversos y obras públicas, considerando el menor tiempo de entrega de servicios y productos y con bajo costo; estas necesidades son básicas pero con más exigencia, con modelos se observan hoy en día, de alto nivel en la praxis, tales como: Ingeniería de procesos, Gestión de Calidad Total, Gestión de Procesos, Administración Total de la Mejora Continua y Desarrollo Organizacional entre otros más. Algunos autores dieron alcances variados a mejorar la calidad desde diferentes posiciones sobre el tema, entre ellos William Edwards Deming quien llevó a cabo ciertas recomendaciones para la mejora de la calidad, donde podemos observar: Generar firmeza en la intención de hacer algo bueno para enriquecer los resultados, Adoptar una nueva filosofía, Enriquecer permanentemente cada procedimiento, Establecer la enseñanza en calidad, Patrocinar y constituir el liderazgo, Descartar el miedo, Destruir las barreras que existen entre las diferentes áreas en los trabajadores.

Las catorce dimensiones de W. E. Deming son: 1. Establecer y poner en conocimiento a los trabajadores en general, la publicación de los planes y objetivos de la institución teniendo en cuenta la visión, hacia dónde se orienta la cultura de calidad y lograr un objetivo claro y preciso. 2. Capacitar a todo el personal que labora en la empresa sobre la nueva filosofía. Quiere decir que la persona debe asumir retos y tener visión innovadora que le permita actuar sobre políticas de estado. 3. Comprender la finalidad de la fiscalización, para la mejora continua de los procesos disminuyendo los costos. Es controlar la calidad de manera continua para mejorar la producción y la economía de la empresa. 4. Culminar con el hábito de homenajear los establecimientos teniendo en cuenta de manera primordial cuánto generó de gastos. Significa minimizar los costos totales en base a la calidad del

producto o servicio. 5. Enriquecer el plan de la productividad y la asistencia de manera continua y constante. Las metas, objetivos y resultados están en función de la gestión de la calidad. 6. Establecer como política la formación y la preparación de los trabajadores. 7. Cultivar y establecer liderazgo. Es la persona que aprende de las experiencias y promueve el liderazgo democrático.

En seguida están: 8. Eliminar el temor. Crear confianza. Es la persona que inspira confianza y se enfrenta a los retos y busca estar innovando constantemente. 9. Perfeccionar los procedimientos logrando objetivos y metas trazadas, a través de la lucha constante de todos los trabajadores de cada área. El éxito de una organización es el trabajo en equipo. 10. Descartar las frases, las incitaciones y metas numéricas en la dirección de una entidad. Para alcanzar las metas es importante elaborar un plan. 11. Investigar los patrones de trabajo en la mejora de la calidad. Significa que un estándar puede indicarnos si es correcto o no en términos de calidad. Los estándares no contemplan aportación. 12. Descartar inconvenientes donde las personas valoren su trabajo. Significa eliminar barreras que impidan que el trabajador se sienta orgullo de su trabajo. El deber de los supervisores y/o monitores debe pasar de la magnitud y el producto final a la calidad. 13. Impulsar la educación y el autoaprendizaje del trabajador. El individuo debe estar en constante capacitación como parte de su formación integral. 14. Realizar acciones para lograr la transformación. Ser capaz de tomar decisiones, asumir retos y solucionar problemas.

Como se puede ver en estas dimensiones, lo que más resalta es el trabajo cooperativo, liderazgo e innovación; si todas las instituciones trabajarían de manera conjunta se obtendrían mejores resultados; sin embargo, en toda organización se debe ver el trabajo del líder y éste debe promover los cambios positivos ya que Deming (citado por Ríos, 2014: 3), presenta elegir a la calidad como un procedimiento de gestión que apunta a una declaración acertada y elevada de una organización pública, estimulada por propósitos claros y sencillos en la naturaleza de transformación, sus servicios y competencias, en la ejecución y en los resultados, promoviendo comportamientos claros y definidos, un sistema de mejora continua y permanente. Esto se impulsa de manera precisa y preferente la calidad de los

servicios y resultados, buscando satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios.

Se dice entonces que, un buen sistema de gestión de calidad se basa en: a) Planificación de la gestión de calidad; con anticipación se realiza el análisis estratégico de las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas donde se debe tener en cuenta lo siguiente: la definición de las sitios de perfeccionamiento, análisis de las causas y efectos, por último, detallar los medios y fines. b) La formación inicial se mejora a través de talleres y capacitaciones a todo el personal; es decir, una preparación especializada en gestión de la calidad de acuerdo a las necesidades de cada transformación. c) La ejecución de acciones y estrategias se da ordenando las actividades de mejora para llevarlo a la práctica y lograr la calidad como política de gestión, desarrollando sucesivamente cambios de mejora continua, en todas las actividades, las fases y las técnicas que se ejecutan en la institución. d) Para la gestión de procesos debemos reconocer los cuellos de botella, cuáles son los riesgos, controlando y progresando en cada proceso. e) El monitoreo y el control de la gestión de calidad nos permite constatar qué se está haciendo, valorar su aprobación y efectividad; de la mejora continua. f) Busca la mejora continua realizando el seguimiento permanente y midiendo los resultados de manera constante hasta normalizar los procesos de cambio. g) Al fomentar el liderazgo activo en todos los directivos se logra el compromiso total de la Dirección y de todos los miembros de la institución, impulsando el trabajo en equipo para involucrar a los usuarios que buscan un servicio y resultado de calidad. h) El manejo de la información sistematizada es la toma de decisiones en gestión para lograr objetivos relevantes.

Trabajar el lema de Kaizen que significa: El mejoramiento continuo que involucra a todos; alta Dirección, gerencias y niveles operativos, hizo que diversas logren el éxito, enlazando al personal en el transcurso de mejora continua y cambios, recibiendo y compartiendo opiniones e iniciativas. Recordando el origen del progreso continuo en las diferentes actividades que se realiza, ocupamos menos tiempo y perfeccionamos el proceso de manera constante, así se ahorra tiempo y dinero. Entonces, decimos que la teoría de mejora continua es sencilla: implementar mejoras en los procesos y en la gestión en forma permanente y colectiva.

Esta implementación de mejora continua y de manera colectiva genera grandes beneficios a la gestión y sus procesos; entonces, la administración pública debe direccionarse a realizar de manera permanente el constante esfuerzo en brindar mejores resultados y mayor calidad en los servicios que brinda, en menos tiempo y a precio más bajo. Por ello, bajo la contribución del Kaizen se descubre que, nuestro estilo de vida, tanto en el trabajo y en la familia, merita ser mejorada en forma permanente. Es decir, el secreto radica en que se debe mejorar en todo momento y lugar.

El análisis de la gestión de la calidad, permite señalar que la gestión de calidad total, o TQM, propuesto por Deming, pone en el centro de la conducta de los responsables de las entidades públicas, teniendo en cuenta los valores como un criterio de trabajo, mediante el cual debemos estar atentos a la opinión del cliente/usuario, ya que determina si el servicio que brinda la entidad es de calidad. Así, las técnicas son mecanismos sencillos, que reforman datos específicos y ponen en práctica los valores.

Deming tiene en cuenta la calidad, la exigencia ante una rivalidad próxima en mercados universales, estima que la responsabilidad de la alta dirección de las entidades públicas es un requisito total; también revela que, economizan dinero bajo la administración de la calidad, lo cual es un compromiso fundamental ya que destaca la necesidad de una pronta mejora continua, reconoce la importancia de los usuarios y los vínculos entre ambos, reconocen que es necesario cambiar la cultura organizacional, así como los obstáculos que se presentan con este cambio. La esencia individual de las empresas y entidades públicas entorpece la aplicación estricta de una filosofía específica. Aunque la filosofía de Deming puede ser muy eficaz, una entidad pública debe reconocer su naturaleza y las diferencias de cada una de las filosofías existentes sobre la gestión de la calidad para tener como enfoque metas y objetivos, responsabilidades asignadas, indicadores precisos, herramientas y estrategias a emplear, etc.

Según la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público; se aprecia que la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública reconoce que los pobladores solicitan un Estado Moderno, al servicio de los

ciudadanos, lo cual involucra una metamorfosis de sus direcciones y habilidades de gestión que ofrecen bienes y/o servicios de calidad. La calidad está conformada por el contenido de compensar las expectativas y/o necesidades de quienes adoptan el bien y/o servicio ofrecido. En ese sentido, la Norma Técnica construye los puntos de referencia para que las entidades públicas acojan acciones que aprueben perfeccionar la provisión de bienes y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas.

Los conductores, por otro lado son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que tienen como fin impactar en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. Los conductores que alinean la propuesta contenida en la presente Norma Técnica son universales y aplicables a los diferentes tipos de bienes y servicios provistos por las entidades públicas y han sido identificados a partir de la medición y comprensión de la satisfacción de las personas respecto a los bienes y servicios.

Complementariamente, una entidad pública puede agregar conductores adicionales que presentamos a continuación y, que respondan a su propia realidad y necesidades, teniendo en cuenta que dichos conductores deberán ser medibles e impactar de manera directa en la satisfacción de su público objetivo. Entre ellos tenemos: a) Trato profesional durante la atención, son acciones que ejecuta el servidor público y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diversos canales de atención y/o de entrega de servicios con los que cuente la entidad pública. Este conductor comprende la empatía, el profesionalismo, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros. b) Información, es la capacidad de brindar información a las personas haciendo uso de un lenguaje preciso, claro, sencillo y oportuno; así como permitir la comunicación fluida y transparente, sobre los requisitos, el estado y proceso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz.

Del mismo modo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida contribuya con la mejora de los servicios que la entidad ofrece. c) Tiempo, periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la

entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diversos canales de atención hasta el tiempo para conseguir el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera que los plazos establecidos se cumplan. d) Resultado de la gestión; capacidad de la entidad por brindar el bien o servicio público de la manera correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio. El resultado de la gestión depende de la diligencia oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como la facilidad con la que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

También se conoce la e) Accesibilidad, es la facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona, estos pueden ser brindados a través de los diferentes canales de atención que cuente la entidad pública. Este guía cuenta con algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención. Identificar horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio. Y por último, f) Confianza, da legitimidad y confianza que la entidad pública crea ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o servicio demandado (p. 4 y 5).

Los rasgos del servicio público según el método y el ordenamiento jurídico, los más sobresalientes pueden interpretarse de la siguiente manera: Son acciones en las no siempre hay competitividad, y regularmente están sujetas a ordenación gubernamental en pro de la protección del interés público, por otro lado ciertos servicios públicos pueden trabajar de modo más eficaz; esto hace que los servicios diversos sean del interés público, especialmente para desempeñar de manera regular y continua satisfaciendo las necesidades de las colectividades. Muchas veces existen conflictos en lo que respecta a los servicios públicos. Aquello se da por el desacuerdo entre el objetivo principal, entre las empresas privadas y el del interés público, del mismo modo, la prestación del servicio público no debe seguir especialmente fines de lucro; se destaca el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de las personas, organismos o entidades públicas o privadas que los suministran y su

beneficio puede ser hecha tanto por un organismo público como por particulares, pero su baja de la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

Frente a la realidad descrita se plantea la siguiente interrogante, ¿De qué manera un modelo de gestión basada en la teoría de Deming mejorará la calidad del servicio público en la UGEL San Martín en el año 2018?. Asimismo, se busca dar respuesta a: i) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018?, ii) ¿Cuáles son las características del modelo de gestión actual en la UGEL San Martín, 2018?, iii) ¿Cuál es el nivel de validez del modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018?

Refiriéndose a la conveniencia, la presente investigación propone el proyecto de un piloto para mejorar el servicio público en las diferentes áreas de la estructura orgánica de la UGEL San Martín, servirá como referente instrumental para el diseño de planes y programas de calidad sobre el monitoreo y acompañamiento, la implementación de jornadas de capacitación y actualización con el propósito de lograr la calidad del servicio educativo en todos los ámbitos, teniendo como base los reglamentos que rigen el sistema educativo nacional e internacional.

Este trabajo, dentro de la relevancia social, sirve para proponer una oferta de piloto de gestión en las diferentes áreas de la estructura orgánica de la institución, basado en los enfoques de la gestión de la calidad, que trascenderá en la comunidad educativa de la provincia de San Martín, pues el modelo de gestión será una herramienta útil para lograr una adecuada política y gestión de los recursos humanos en beneficio de los usuarios de la UGEL.

En cuanto a las implicancias prácticas del modelo de gestión, servirá para que en el diseño se apliquen estrategias para la mejora continua de la gestión en la Ugel San Martín, mejorando el diseño de planes estratégicos y de desarrollo; así se fortalecerá capacidades en diferentes áreas: gestión pedagógica, institucional, etc. esto conlleva a que las instituciones educativas, públicas y privadas, logren su autonomía, promuevan la formación integral del educando en las distintas alturas y particularidades de acuerdo con los requerimientos del desarrollo económico, social y cultural de nuestro país. En lo teórico, está direccionado a cimentar un modelo con

paradigmas en los procesos de gestión pública por productos y la modernización; el estudio de la dimensión pedagógica de la UGEL San Martín, basándose en los enfoques propuestos por Deming.

En cuanto a su utilidad metodológica, el modelo de gestión pública a elaborar, presenta la didáctica de orientar procesos para diseñar y ejecutar acciones de planificación, ejecución y control en cada uno de los órganos de la entidad. Es decir, el Modelo de Gestión Pública servirá como instrumento para operativizar el diseño de las actividades de las diferentes áreas de la UGEL San Martín.

La hipótesis formulada fue, si diseñamos un modelo de gestión basado en los aportes de Deming mejorará en la UGEL San Martín, 2018; la calidad del servicio público; cuyo objetivo general planteado es la de diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de Deming para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018. Esto a su vez tiene los siguientes objetivos específicos: i) Caracterizar la calidad del servicio público en los diferentes órganos de la estructura orgánica en la UGEL San Martín, 2018; ii) Identificar las características del modelo de gestión actual en la UGEL San Martín, 2018; iii) Validar el modelo de gestión basado en la teoría de Deming para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

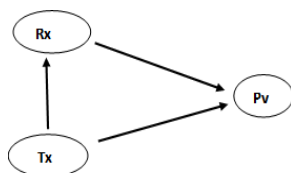
Abanto (2014) y Carrasco (2009), en este estudio se aplicó el diseño descriptivo-propositivo, porque se hizo una medición previa de la variable dependiente (cuestionario); es decir, identificar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, la misma que servirá de insumo para diseñar una propuesta de modelo de gestión. Así, en virtud de ello, se sugiere la explicación de investigación descriptiva y propositiva.

Investigación descriptiva, en este estudio se relatan las características o rasgos de la situación o fenómeno, objeto de estudio (Bernal, p. 113); por otro lado, la investigación propositiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos dicen cómo deben marchar las cosas para alcanzar los objetivos y cumplir metas trazadas.

Diseño de investigación

Hernández, (2014) considera el plan de estudio para obtener resultados de investigación con la finalidad de encontrar solución al planteamiento del problema; pueden ser experimentales y no experimentales. Los diseños experimentales se dividen en pre experimentos, cuasi experimentos y experimentos puros; por su parte los diseños no experimentales se subdividen en diseños transversales y diseños longitudinales (p. 128).

Investigación Aplicativa o Critico Propositiva



Donde :

Rx: Diagnóstico en función a las variables.

Tx : Teorías.

Pv : Propuesta validada

Según Giler (2015), el trabajo de investigación propositiva es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar problemas específicos, dando respuestas a preguntas científicas generando así conocimientos científicos.

Promueve desarrollar y beneficiar de manera general a los profesionales a través de la investigación científica, reconociendo sus capacidades y potencialidades como personas.

2.2. Variables, Operacionalización.

Variable 1: Modelo de gestión.

Variable 2: Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Modelo de Gestión	Conjunto de principios, concepciones, tecnologías e instrumentos que sustentan, orientan y ponen en práctica los decretos de gobierno, empleando un ciclo regulado basados en la teoría de Deming (IDEA, 2009).	Representación conceptual y simbólica de una propuesta en la UGEL San Martín comprende el planeamiento, la regulación, direccionamiento, ejecución, monitoreo y acompañamiento permanente, y evaluación.		-Elaboración de Planes y programas de Calidad -Gobierno corporativo y políticas públicas de calidad -Enfoque basado en objetivos y resultados -Enfoque basado en procesos -Enfocado a la mejora continua como paradigma	Ordinal
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	
Variable 2: Calidad del Servicio Público	Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad o satisfacción entre sus expectativas respecto al servicio recibido. (Devoto, 2014).	Proceso de identificación de la calidad del servicio público que brinda la UGEL San Martín, mediante un cuestionario de encuesta.	-Calidad de Proceso. -Calidad de Resultado.	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Profesionalidad -Cortesía -Credibilidad -Seguridad -Accesibilidad -Comunicación -Comprensión -Elementos tangibles	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Tamayo (2012), considera que la población es el total de individuos, objetos o fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica

común la cual se estudia y da origen a los datos de investigación (Pág. 114). Representa un conjunto de sucesos que coincidan con una serie explícita de especificaciones y es objeto de interés en una investigación tal como se considera en este estudio: 120 trabajadores de planta y un aproximado de 250 usuarios por día quienes realizan diferentes trámites dentro o fuera de la jurisdicción de la institución.

Muestra

Según Tamayo y Tamayo (1997), consideran que la muestra “es el conjunto de personas que se toma de la población, para estudiar el fenómeno estadístico” (p. 38). La muestra es una de las partes que representan al todo y, por tal razón, detalla los rasgos de la población, es presentativa, su validez depende de la generalización y el tamaño de la muestra. En la presente investigación, se trabajó con dos muestras quienes fueron captados en forma voluntaria e intencional, entre ellos tenemos a 20 trabajadores y 80 usuarios.

Muestreo

Según López, P. (2004), precisa que el muestreo es el método que se utiliza para escoger los elementos del total de la población. Está formado por un conjunto de reglas, criterios y procedimientos, de los cuales se escoge un conjunto de elementos (p. 19). Es importante trabajar con este diseño porque el estudio se realiza con menos gastos en tiempo y economía, se profundiza el análisis y el control de las variables. En esta investigación se realizó el muestreo de tipo no probabilístico (no aleatorio).

Criterios de selección

En el capítulo III, Protocolo de investigación; Arias, J. (2016) indica que los criterios de inclusión son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación, entre ellos se cita la edad, sexo, grado escolar, nivel socioeconómico, estado civil, área en el que trabaja, etc. También es conveniente señalar la aceptación explícita de su participación mediante carta de consentimiento informado y, en caso de niños, se redacta una carta de asentimiento. En cambio, los criterios de exclusión se refieren a las condiciones o características que presentan los participantes y que

pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio. Es importante destacar que estas características no corresponden a lo “contrario” de los criterios de inclusión (p. 204).

Se detalla a continuación teniendo en cuenta los criterios de selección: Trabajadores, especialistas y docentes que pertenecen a cada órgano de acción y aceptan participar del estudio y los diferentes usuarios que piden atención en un determinado periodo y aceptan participar del estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación es la recopilación de datos para verificar los métodos empleados en la investigación y así llegar a la verdad del estudio, teniendo las pruebas y una serie de pasos que se llevan a cabo para comprobar la hipótesis planteada. Las técnicas de recopilación de información son: la entrevista, la encuesta, el test, etc. Tamayo. define a los instrumentos de investigación como un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición, y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación (p. 9).

Chateau, (1991) refiere que, a diferencia del cuestionario es la Pauta de entrevista, es menos estructurada y consiste en ordenar temas a tratar y no de un conjunto de interrogantes preordenadas y definidas; en conclusión, es parecido a un diálogo (p. 36)

La técnica que se utilizó en campo es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, también se trabajó con la técnica de la entrevista y el instrumento es la pauta de entrevista.

Validez

Según Marroquín, (2005). La validez es el grado en el que se mide una variable (p. 13). La validez total es igual a la validez de contenido más la validez de criterio sumado la validez de constructo. La validación de los instrumentos se realizó por medio del juicio de expertos, quienes certificaron su aplicación dando su opinión favorable con valoración específica a los cuestionarios de

encuesta para evaluar en primer lugar, las características del modelo de gestión actual de la UGEL San Martín y en segundo lugar evaluar los niveles de calidad que brinda a los usuarios.

El experto es la persona que pertenece a un grupo de organización capaz de valorar conclusiones de un problema en cuestión y hacer las respectivas recomendaciones para tomar en cuenta de acuerdo a juicios, a la disposición de tener la capacidad crítica y el análisis. Nombrando a los siguientes doctores: Doctores, Juan Rafael Juárez Díaz, Orlando Ríos Ramírez, Abner Milán Barzola Cárdenas, Milton Segundo Vásquez Ruíz y Rossana Herminia Hidalgo Pozzi. La calificación de estos jueces expertos de la variable Modelo de Gestión arrojó un promedio de 4.74, haciendo un porcentaje de 94.8% de concordancia. Respecto a la segunda variable, el puntaje emitido por los cinco expertos es de 4.78, haciendo un porcentaje de 95.6%; lo que indica que ambos instrumentos tienen un rango de fuerte confiabilidad por lo que están aptos para ser aplicados.

Confiabilidad

Para iniciar y garantizar el presente trabajo, fue necesario acreditar la aplicación de los instrumentos en un conjunto determinado de población. Este estudio piloto avala las mismas condiciones de realización del trabajo en contexto real que tiene un sustento de confiabilidad en el que se trabajó con **Alfa de Cronbach** a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Luego, evaluar los niveles del servicio público que brinda la UGEL San Martín a los usuarios en el que se trabajó a través de la prueba de Kuder-Richardson (KR20), aplicando la siguiente fórmula:

$$KR20 = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum (pxq)i}{Var\ total} \right)$$

Ambos están considerados en el anexo 2. Se presenta entonces, el resumen de valoración del proceso de evaluación en la siguientes tabla y está dada por escala de valores.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento según escala de valores

RANGO			DESCRIPCIÓN
-1	a	0	No es confiable
0.01	a	0.49	Baja confiabilidad
0.50	a	0.75	Moderada confiabilidad
0.76	a	0.89	Fuerte confiabilidad
0.90	a	1.0	Alta confiabilidad

A) Variable 1: Modelo de gestión actual

El instrumento de la variable Modelo de Gestión actual logró la confiabilidad gracias al cálculo mediante el estudio de 26 interrogantes. Las conclusiones obtenidas dan como resultado 0.81, mayor que 0.75, por lo que tienen una fuerte confiabilidad en su contenido y criterio.

B) Variable 2: Calidad del servicio público

La prueba de Kuder Richardson ayudó a dar confiabilidad al instrumento, obteniendo como resultado 0.87; cifra mayor a lo establecido en la tabla.

Resultados de la variable 2, según sus dimensiones:

1) Dimensión Calidad de Proceso:

Según los resultados obtenidos, con respecto a la dimensión Calidad de Proceso, es de 0.78; lo que demuestra que tiene una fuerte confiabilidad.

2) Dimensión Calidad de Resultado:

Según los resultados obtenidos, con respecto a la dimensión Calidad de Resultado, es de 0.77; lo que demuestra que tiene una fuerte confiabilidad.

Conclusiones

Ambos instrumentos trabajados son garantía, como lo demuestran en la decisión de las personas que validaron su aplicación, esto conlleva a dar recomendaciones y conclusiones para la culminación pertinente de la presente tesis.

2.5. Procedimiento

Partiendo de un problema vivenciado por muchas personas en diferentes lugares que corresponde a la jurisdicción en mención, permitió la obtención de información para tener mayor conocimiento de los hechos que caracterizan y sean factibles a una investigación. Se recurrió a diferentes bases teóricas para comprender y profundizar el estudio de las variables, esto hizo posible la elaboración y aplicación de dos instrumentos que luego de la obtención de los resultados se contrastó con los antecedentes y las teorías para finalmente instaurar conclusiones y recomendaciones, quienes fueron el soporte para construir una propuesta y ser considerado como alternativa de solución al problema estudiado.

2.5 Método de análisis de datos

Las tablas de frecuencia trabajadas con los resultados formalizaron la información con ayuda del programa micro software.

La discusión de los resultados se trabajó planteando deducciones y comparaciones de investigaciones anteriores y en el marco teórico con relación al tema.

2.6 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación es inédito, propio; realizado bajo la dirección de diferentes antecedentes y el marco teórico con su respectiva metodología, ambos fueron tomados respetando el derecho de autor.

III. RESULTADOS

Para el desarrollo de la presente investigación se efectuó un previo diagnóstico describiendo cada una de las dimensiones, objeto de estudio, y concluyendo con una tabla a nivel global.

Objetivo específico 1.

3.1. Características de calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín según sus dimensiones

Tabla 3

Calidad del servicio público

Dimensión	Valoración	
	SI	NO
Calidad de proceso	44%	56%
Calidad de resultado	36%	64%
Promedio	40%	60%

Fuente: Cuestionario aplicado a 80 usuarios – 2018

Interpretación: Como muestra la tabla 3, la dimensión calidad de proceso, se evidencia que de 80 usuarios encuestados, el **56%** afirmaron no estar de acuerdo con dicho servicio, porque no se ajusta a la calidad de trato que las personas necesitan. Por tal razón, la calidad de proceso en el servicio que brinda la Ugel San Martín se encuentra en un nivel *medio*, porque el **56%** pertenece al intervalo [34-67>. Por su parte, la dimensión calidad de resultado en el servicio, respondieron que no están de acuerdo un **64%**, lo cual indica que dicha dimensión se encuentra en un nivel *medio*, porque su valoración pertenece al intervalo [34-67>.

Objetivo específico 2

3.2. Características del modelo de gestión educativa actual

Tabla 4

Características de la gestión educativa en la UGEL San Martín, 2018

Dimensiones	Valoración	Porcentaje
Objetivos y propósitos	28	47
Nueva filosofía	22	37
Propósito de inspección	34	57
Estímulos	20	33
Mejora continua	27	45
Capacitación	32	53
Liderazgo	22	37
Confianza	24	40
Equipos de Trabajo	32	53
Metas	28	47
Estándares de trabajo	26	43
Barreras	30	50
Formación integral	24	40
Innovación	20	33
Promedio	26	44%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a 22 trabajadores

Interpretación: En la tabla 4, las dimensiones estímulos e innovación se encuentran en un nivel *bajo*, porque alcanzaron la valoración de **33%**, porque pertenece al intervalo [0-34>. Por su parte, las demás dimensiones, tienen valoraciones porcentuales que pertenecen al nivel medio, lo cual está comprendido en el intervalo [34-67>.

Objetivo específico 3.

Mejorará la calidad del servicio público validando el modelo de gestión y reforzando la teoría de Deming; para esto, se realizó la validación de la propuesta a través de un cuestionario integrado por varios aspectos que cinco expertos en investigación y con grado de doctor han calificado, los resultados son: Muy adecuado (C1=05), Bastante adecuado (C2=04) y Adecuado (C3=03); no habiendo ninguna valoración en, Poco adecuado (C4=02) e Inadecuado (C5=01); tal como está detallado

Tabla 5*Propuesta validad por expertos*

		Aspectos valorados del modelo							
N°	Expertos	Definición de premisas	Importancia de los componentes	Fundamentación de cada componente	Argumentos de la Organización	Relevancia del componente teórico	coherencia entre los componentes	Importancia de la normatividad	Importancia de los contenidos
01	Carlos Chong Rengifo	04	04	04	04	03	04	05	05
02	Rossana H. Hidalgo Pozzi	04	04	04	04	04	04	04	04
03	Abner Milán Barzola Cárdenas	03	04	04	04	05	04	04	04
04	Sixto Alejandro Morey Trigozo	04	05	04	04	04	04	04	05
05	Orlando Ríos Ramírez	04	04	04	04	04	04	04	04
Promedio					4.075				
Porcentaje					82%				

Fuente: Validación de la propuesta (Anexo A8)

Por otro lado, la propuesta para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018; se basa en un modelo de gestión y tomando el parecer de las personas expertas en este campo la puntuación sobre la base del modelo es de 01-05, como se observa en la tabla 5.

Tabla 6*Contenidos de la Propuesta y su validación*

		Aspectos Valorados del Modelo									
N°	Expertos	Valorar si la concepción teórica de la propuesta, refleja los principios teóricos que sustentan	Valorar si la concepción teórica de la propuesta, refleja los principios teóricos que sustentan	Las etapas declaradas en los componentes de los procesos y sus respectivos planteamientos para la solución de problemas con criterios claros, coherentes y metodológicos	Las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones son valoradas en cada componente de la propuesta	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnológica e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la propuesta, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades desarrolladas en la actividad y las particularidades de su formación científica	La contribución que realiza la propuesta es valorar la formación de calidad personal, intelectual, afectivo, volitivo y moral	Aportar y valorar la propuesta al conocimiento, a los procesos pragmáticos en el ámbito social, económico y ambiental	
01	Carlos Chong Rengifo	9	9	8	9	9	9	9	8	9	
02	Rossana Hidalgo Pozzi	9	8	8	8	8	9	9	8	8	
03	Abner Barzola Cárdenas	8	8	8	8	9	9	8	7	8	
04	Sixto A. Morey Trigozo	9	9	9	9	8	9	9	9	9	
05	Orlando Ríos Ramírez	9	8	8	8	9	9	8	9	9	
Promedio		8.525									
Puntaje		95%									

Fuente: Resultados de la validación de la propuesta (Anexo A8)

Los resultados obtenidos de la validación de los contenidos de la propuesta, realizada por los expertos a cada uno de los aspectos para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018; se obtuvo una puntuación del 95%, porcentaje de alta relevancia y efectividad sobre la propuesta.

Las características de esta propuesta son las siguientes:

- Está centrado en el enfoque estratégico y de calidad, es decir, tiene en cuenta el proceso de organización para planificar, evaluar y realizar un seguimiento para obtener el progreso continuo y la inducción de objetivos precisos para lograr la calidad en la institución.
- Tiene en cuenta elementos centrados en: la identificación de usuarios y sus necesidades, diseño de normas y estándares de calidad, diseño de procesos que trasladen mejoras, el progreso continuo y bajo nivel de error.
- Busca fortalecer el reconocimiento de un “usuario” en las posibles consecuencias que genera.
- Mejora los métodos y técnicas en trabajos destinados, reduciendo la burocracia, disminuyendo costos, flexibilidad administrativa y operacional, enseñanza continua, productividad, sobre todo el perfeccionamiento de sistemas de medición y evaluación de la calidad de los servicios.
- Examina y explora procesos y factores que en ellos interceden para ubicar políticas educativas claras, pertinentes, eficaces y eficientes.

IV. DISCUSIÓN

La ciencia, la tecnología y la globalización ha ido avanzando a ritmo acelerado, esto hace que nuestro sistema educativo crezca significativamente para el logro de los aprendizajes; por lo que el futuro de nuestro país está en nuestras manos y desde la mirada de la gestión, el cómo podemos brindar calidad de servicio a las personas que día a día llegan a las instituciones públicas o privadas para realizar trámites, ya que dentro de las políticas gubernamentales juegan un papel importante los trabajadores ¿Cuál es? la de lograr metas y éstos logros deben caminar paralelo a la práctica de la comunicación asertiva para lograr los estándares de calidad en la educación y por ende, repercute a los usuarios, razón por la que fueron los objetivos del presente estudio de investigación.

Los resultados obtenidos en la tabla 3 en función a 80 usuarios, expresaron que la calidad de proceso está entre el 44% y 56%, y en la calidad de resultado está entre 36% y 64%; ambos resultados de acuerdo al intervalo [34-67> están en el nivel medio. Esto se debe a que algunos trabajadores no brindan suficiente información, generando poca credibilidad y confianza en el tiempo que una gestión requiera, la accesibilidad a los horarios de atención es rígida, no son atendidos con una solución adecuada a sus consultas, sienten poca empatía de parte de algunos trabajadores, observan la falta de decisión por sí mismos en el trabajo que le corresponde, con ambientes antiguos y vulnerables al realizar diferentes trámites y el tiempo que se demoran desde que inician hasta el final de una determinada gestión.

En consecuencia, da a conocer que el servicio que reciben la mayoría de los usuarios no está acorde al trato de calidad que necesitan las personas al ser atendidas en los trámites que realizan en las diferentes áreas de gestión, lo que se deduce también que repercute en la gestión de la institución; palpando la deficiencia en el liderazgo, no se tiene en cuenta las capacidades y habilidades de las personas para desempeñarse en un cargo específico y para estar en estrecha relación con los diferentes usuarios: directivos, docentes, padres de familia, estudiantes y público en general.

En ese sentido, la investigación que se realiza, promueve la importancia de convivir de manera armoniosa entre el sujeto que brinda atención eficiente y eficaz con el sujeto que lo recibe, generando así influencia positiva para lograr calidad en la

gestión, el servicio mejora considerablemente, dentro de ello podemos nombrar a diferentes autores que nos hablan sobre el tema, tales como: Altaba (2014), en su tesis doctoral concluye que: Los marcos teóricos sobre calidad total de la gestión y sus respectivos indicadores sirven como referencia para valorar la atención a las personas en las diferentes instituciones.

De igual modo Auquilla y Andrade (2014), en su investigación sustenta que: “La ingeniería de métodos, ha permitido mejorar la administración enfatizada en el trabajo integral y participativo de todas las personas”. Ruíz (2016), en su investigación nos habla que: “Mientras mejora la cultura organizacional de una institución en su conjunto, también lo hace la gestión educativa relacionados con el trabajo en equipo y el liderazgo”.

Mientras que Valeriano (2014), en su investigación nos habla que, “Uno de los componentes de éxito o de fracaso en las instituciones públicas fundamenta la calidad y competencia del potencial humano, donde se origina un conjunto de procedimientos, políticas e instrumentos usados para su identificación, reclutamiento, preferencia, contratación, asociación, orientación y dirección necesaria para la realización de funciones asignadas; por eso es necesario una Reforma de la Administración Pública”.

Finalmente, Prieto (2014), en su trabajo de investigación concluye en: La administración pública es la privilegiada para satisfacer necesidades, brindando una atención eficiente y eficaz, cumpliendo metas, valorando día a día los servicios prestados, con principios de gobierno que exigirá coordinar y cooperar en todo momento. La gestión de calidad se caracteriza por tener en cuenta procesos de planificación, ejecución y monitoreo constante, éstos están estratégicamente distribuidos en equipos de trabajo con personal calificado e identificados con la misión y visión de la institución, tomando como mira las necesidades primordiales de los usuarios logrando mayor productividad y creatividad, perfeccionando las formas de medición y evaluación de atención de calidad a cada individuo que necesita un servicio público.

Los expertos en gestión coinciden en la validación de la propuesta ya que los puntajes obtenidos en los diferentes criterios demuestran coherencia con la teoría y

son aplicables en la institución UGEL San Martín. La propuesta fue validada por cinco profesionales doctores en gestión pública y educación, quienes a continuación se nombran: Dr. Carlos Chong Rengifo, Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi, Dr. Abner Milán Barzola Cárdenas, Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo y el Dr. Orlando Ríos Ramírez; las calificaciones arrojaron un resultado de 8.525 puntos (95%); esto indica que la propuesta tiene validez metodológica y rigor científico, se puede aplicar en otros contextos similares a la institución mencionada con anterioridad.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** El modelo de gestión que se plantea como propuesta para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018; tiene como base la teoría de Deming implementando procesos fundamentales, con matrices de plan de acción, de monitoreo y evaluación permanente y así cumplir metas y objetivos en la institución (objeto de estudio) o en otros entornos cuyas características sean similares. Este paradigma se logra teniendo en cuenta las demandas sociales de los usuarios para lograr que el servicio público sea de calidad, esto se concreta al asumir compromisos principalmente de identificación con la institución.
- 5.2.** Desde la percepción del usuario, el nivel de calidad del servicio público en la UGEL San Martín en la dimensión calidad de proceso es *medio* porque el 44% de 80 personas con las que se trabajó el cuestionario pertenece al intervalo [34-67>, respondieron que están de acuerdo con el proceso de atención; sin embargo, el **56%** garantizaron lo contrario; es decir, no está acorde al trato de calidad que reciben la mayoría de los usuarios al ser atendidos en los trámites que realizan en las diferentes áreas de gestión, lo que se deduce también que repercute en la gestión de la institución; palpando la deficiencia en el liderazgo, no se tiene en cuenta las capacidades y habilidades de las personas para desempeñarse en un cargo específico y para estar en estrecha relación con los diferentes usuarios: directivos, docentes, padres de familia, estudiantes y público en general. Por su parte, la dimensión calidad de resultado en el servicio, respondieron que si están de acuerdo un **36%** y el **64%** en desacuerdo, lo que indica también, se encuentra en un nivel *medio*, también no se tiene en cuenta indicadores que permitan apreciar y evaluar de manera pertinente y constante la calidad de atención.
- 5.3.** La mayoría de los trabajadores de esta entidad manifiestan que, en la gestión actual no reciben estímulos dentro o fuera del área en el que se desempeñan, ni tienen oportunidades de parte de la institución para la innovación constante que necesitan y esto tiene mucho que ver con las capacitaciones y talleres de mejora en el servicio al cliente; también, desconocen la visión y la misión de la institución para asumir retos de manera continua controlando y mejorando la

calidad de atención a los usuarios, pocas veces se monitorea y se acompaña la gestión para tomar decisiones pertinentes y oportunas, falta trabajo en equipo asumiendo responsabilidad compartida; es decir, no se observa una planificación organizada y consensuada para ser evaluada periódicamente.

5.4. La propuesta fue validada por cinco profesionales, doctores en gestión pública y universitaria, quienes dieron un total de promedio 4.075 puntos que equivale a 82%, mientras que la validación de los contenidos de la propuesta fue de 8.525, que equivale a 95%; esto demuestra que la propuesta tiene validez metodológica y rigor científico, es de alta relevancia y efectividad, por lo que se debe tomar en cuenta para ser aplicado en otras Unidades de Gestión Educativa Local de la región y del país y por ende, en instituciones públicas y privadas, ya que la realidad problemática es similar en otras jurisdicciones.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al director de la UGEL San Martín, jefes de área, especialistas y empleados, dar a conocer los resultados del presente trabajo de investigación con su respectiva propuesta, con directrices fundamentales para el trato cordial y servicio de calidad dentro y fuera de la institución logrando visualizar y dar testimonio de la identificación institucional del personal en general. Monitorear y evaluar la gestión cada tres años y sean aprobados éstos mediante resolución directoral.

- 6.2.** Diseñar políticas de trabajo participativas a través de talleres de capacitación en el Marco de la Ley SERVIR, enmarcadas en la Misión y Visión de la institución, para brindar a los usuarios un servicio de calidad.

- 6.3.** Al equipo responsable del área de Recursos Humanos, promover reuniones periódicas de evaluación y rendición de cuentas con todos los jefes de área y trabajadores para evaluar la atención que ofrecen a los clientes en general; registrando compromisos de mejora, dando a conocer y recibiendo sugerencias en el portal Web.

- 6.4.** Consensuar la presente propuesta para sugerir mejoras dentro de los planes de acción, monitoreo y evaluación; éstos sean parte de un equipo de personas identificadas a partir de compromisos claros y concretos, con eficiencia y eficacia para el bienestar de los estudiantes y por ende de la mejora de los aprendizajes dentro de la jurisdicción de la provincia de San Martín.

VII. PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018

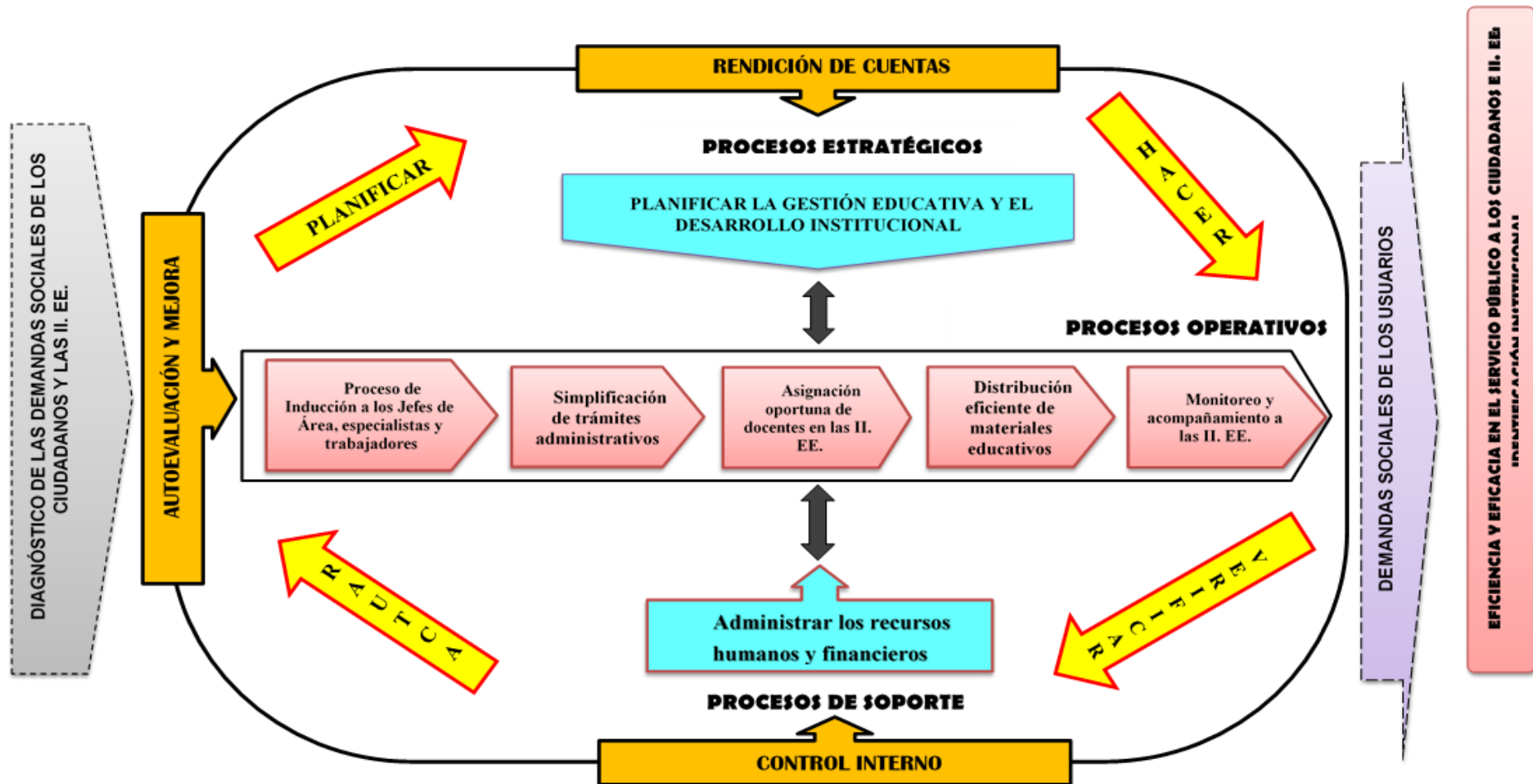


Figura 1. Representación gráfica de la propuesta

1. Introducción

Las organizaciones o entidades públicas del Estado tienen una relación bastante compleja con el público (usuarios) o con los ciudadanos; por cuanto, prestan servicios acorde con las políticas del gobierno local, regional o nacional y son los encargados de su ganancia ante las personas de la sociedad. En efecto, una organización como la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) proporciona una serie de servicios (o productos) que consumen o reciben los usuarios (externo o interno) de la organización. En este caso, como instancia intermedia, juega un rol importante; es decir, no solo es transmisora y ejecutora de las políticas educativas, también de otras instancias que precisan forjar las medidas que concierne a la calidad y equidad en el servicio educativo.

Pero, ¿cuáles son los principales problemas que enfrenta la UGEL para cumplir con su cometido?, ¿en qué medida la UGEL puede contribuir con la mejora de la calidad de los servicios educativos?

Frente a estas inquietudes que se presentan es necesario mirar desde la perspectiva de la dimensión normativa y la dimensión real del funcionamiento de la entidad. Esto conlleva al análisis conciente de las funciones que están establecidas y de aquellas que se cumplen a diario en los aspectos técnico pedagógico, la gestión institucional, lo económico y financiero y administrativo; reflejados en los servicios de simplificación de trámites administrativos, distribución oportuna y eficiente de materiales educativos, asignación oportuna de docentes en las instituciones educativas, monitoreo sobre el mantenimiento de infraestructura, monitoreo y acompañamiento pedagógico y monitoreo a las instituciones educativas, entre otros.

En la actualidad, según la normatividad, cada Unidad de Gestión Educativa Local contribuye al soporte técnico pedagógico institucional y administrativo a las instituciones educativas bajo su jurisdicción, asegurando se brinde un servicio de calidad con equidad.

Las UGELs trabajan acorde con la disposición de un público burocrático, dejando un pequeño espacio para el inicio y la eficiencia de la gestión, algunas reguladas por normas de carácter sancionador. Se observa también la desigualdad entre el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) explícitamente determinado con el número de

personas que laboran dentro de la institución; es decir, funcionarios y especialistas. También podemos observar en las diferentes áreas de gestión las necesidades reales que tiene la UGEL. La estrategia que se emplea para satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios, está dirigido por personas con contratos administrativos de servicio (CAS), afectando la estabilidad laboral y continuidad en el cargo que desempeñan.

El personal “destacado” es otro de los problemas que enfrenta la UGEL, algunos por enfermedad, otros por problemas administrativos y disciplinarios; esto hace disminuir las posibilidades de realzar la calidad de atención asegurando idoneidad técnica y profesional, pues existe una proporción considerable de personal con formación y experiencia profesional, mientras que otros son antiguos y “estables” que no tienen esas características. La UGEL hizo esfuerzos en promover la evaluación de los trabajadores por medio de su intervención en capacitaciones perennes, pero éstos no consideran ser precisamente de buena calidad, existe poca capacidad técnica de algunos especialistas para realizar visitas constantes a las instituciones educativas. Así lo perciben la mayoría de docentes en lo que concierne al trabajo de los especialistas que fueron enviados por la UGEL. (Chanduví, E. 2016)

En muchas Unidades de Gestión Local se observa las malas condiciones de trabajo, bajas remuneraciones, pocos incentivos y de sistemas de evaluación efectivos. Es dificultoso encontrar profesionales competitivos o especialistas que realmente cumplan con el perfil exigido (experiencia en aula, en gestión, en monitoreo y acompañamiento, etc.) y que al mismo tiempo admitan los bajos niveles de sueldos que ofrece el puesto; salvo aquellos que acceden al puesto por designación o concurso público.

Por otro lado, los funcionarios tienen agendas recargadas que no les permiten cumplir con programaciones formales al momento de atender conflictos que surgen en diversas instituciones educativas. También se puede observar, que los trámites documentarios van de un lugar a otro, esto se debe, a la falta de coordinación en los tiempos que dura una gestión, así; muchas personas no pueden asistir a diversos programas y diligencias que son convocados por la DRE o el Ministerio de Educación.

La falta de recursos económicos es uno de los primordiales impedimentos al momento desarrollar el cumplimiento de algunas metas trazadas, poseen un presupuesto limitado que restringe las posibilidades de establecer de manera apta las diligencias que normativamente están obligadas a efectuar. Por otro lado también se debe al retraso de la transferencia de los recursos y a la necesidad de tomar en cuenta una serie de actividades agregadas no programadas. Así mismo, aun cuando las normas legales se aceleren, existe abundancia de bienes fiscales en el Ministerio de Economía y Finanzas, al contrario de la partida de remuneraciones, no entregan lo que solicitan (Chanduví, E. 2016).

En ese contexto, y según las conclusiones del presente estudio se puede afirmar que la calidad del servicio público en la UGEL San Martín en términos de procesos y resultados está caracterizado por su ineficiencia; porque según la percepción del usuario, consideran que es regular; debido a que los principales servicios que brinda la UGEL no están acorde con las expectativas que reciben la mayoría de los usuarios, cuando son atendidos por sus trámites que realizan en las diferentes áreas de gestión, lo cual repercute en la gestión institucional; notándose escaso liderazgo, no se tiene en cuenta las capacidades y habilidades de las personas para desempeñarse en un cargo específico y para estar en estrecha relación con los usuarios: directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y público en general. También no se tiene en cuenta indicadores que permitan apreciar y evaluar de manera pertinente y constante la calidad de atención.

En consecuencia, la gestión actual según la mayoría de los trabajadores, no están empoderados con la visión y la misión de la institución para asumir retos de manera continua controlando y mejorando la calidad de atención que se brinda a los usuarios de manera permanente, pocas veces se monitorea y se acompaña a la gestión para tomar decisiones pertinentes y oportunas, falta trabajo en equipo asumiendo responsabilidades compartidas y no se brindan estímulos como las capacitaciones y las resoluciones de mérito; es decir, no se observa una planificación organizada.

Por tal motivo, se presenta la siguiente Propuesta:

3. Objetivos

Objetivo General

- Mejorar los procesos de gestión para elevar la calidad de los servicios (resultados) que ofrece la UGEL a los ciudadanos e instituciones educativas en el marco de sus competencias.

Objetivo específico

- Fortalecer las competencias, habilidades sociales, técnicas y organizacionales de los servidores de la UGEL San Martín, mediante la implementación de una estrategia de mejora continua de los procesos y micro procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

4. Teorías

La gestión pública se fundamenta en teorías y principios de las ciencias de la administración, sociología, pedagogía, sicología y la ética. En tal sentido, el modelo de gestión a nivel de propuesta, se fundamenta en los principios de calidad propuestos por William Edwards Deming, los cuales son:

- Establecer y poner en conocimiento a los trabajadores en general, la publicación de los planes y objetivos de la institución teniendo en cuenta la visión, hacia dónde se orienta la cultura de calidad y lograr un objetivo claro y preciso.
- Capacitar a todo el personal que labora en la empresa sobre la nueva filosofía. Quiere decir que la persona debe asumir retos y tener visión innovadora que le permita actuar sobre políticas de estado.
- Comprender la finalidad de acompañar y monitorear el sistema, para la mejora continua de los procesos disminuyendo costos. Es controlar la calidad de manera continua para mejorar la producción y la economía de la empresa.
- Minimizar los costos totales en base a la calidad del producto o servicio.
- Enriquecer el plan de la productividad y la asistencia de manera continua y constante. Las metas, objetivos y resultados están en función de la gestión de la calidad.
- Establecer como política la formación y la preparación de los trabajadores.

- Cultivar y establecer liderazgo. Es la persona que aprende de las experiencias y promueve el liderazgo democrático.
- Eliminar el temor. Crear confianza. Es la persona que inspira confianza y se enfrenta a los retos y busca estar innovando constantemente.
- Perfeccionar los procedimientos logrando metas y objetivos de la empresa o entidad, a través de la lucha constante de todos los trabajadores de cada área. El éxito de una institución es cuando se trabaja en equipo.
- Descartar las frases, las incitaciones y metas numéricas en la dirección de una entidad. Para alcanzar las metas es importante elaborar un plan.
- Investigar los patrones de trabajo en la mejora de la calidad. Significa que un estándar puede indicarnos si es correcto o no en términos de calidad.
- Descartar inconvenientes, donde muchas personas se sientan contentos del trabajo que realizan. Esto elimina obstáculos que impidan a que el trabajador se sienta orgulloso de su trabajo. El deber de los monitores debe pasar de la magnitud y el producto final a la calidad.
- Impulsar la educación y el autoaprendizaje del trabajador mediante el proceso de Inducción. El individuo debe estar en constante capacitación como parte de su formación integral.
- Realizar acciones para lograr la transformación. Ser capaz de tomar decisiones, asumir retos y solucionar problemas.

Como se puede ver en estas dimensiones, lo que más resalta es mejorar el trabajo en equipo, el liderazgo y la innovación; si todos trabajaran unidos se obtendrían mejores resultados; sin embargo, en toda organización se debe ver el trabajo del líder y éste debe promover los cambios positivos.

De acuerdo a la ley general de educación N° 28044, en el artículo 73, contempla que la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia. Los objetivos son:

- Mejorar los contenidos de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas para lograr su autonomía.

- Promover la unión social; articular acciones entre las instituciones públicas y las privadas.
- Canalizar el aporte de los gobiernos municipales.
- Asumir y adecuar a su realidad las políticas educativas y pedagógicas establecidas por el Ministerio de Educación y por la entidad correspondiente del Gobierno Regional.

5. Fundamentación

a) Filosófica

El modelo de gestión de las Unidades de Gestión Educativa Local se fundamenta en la corriente filosófica humanista, porque toma como centro al ser humano en su real dimensión. Por otro lado, la dimensión humana tiene como núcleo la libertad, lo cual se ejerce en base a la concepción tridimensional del hombre (unidad biopsicosocial). Entonces mejorar la calidad del servicio en las organizaciones públicas fortalece la convivencia humana basada en la libertad.

b) Epistemológico

El servicio que brindan las UGEL se fundamenta en el campo epistemológico porque toma como base los catorce principios de calidad de W. E. Deming, el máximo referente científico sobre calidad de las empresas públicas y privadas. Además, para determinar la funcionalidad de la UGEL, tiene como base un marco legal, Ley General de Educación N° 28044. Ello, permite articular el planteamiento científico de Deming para mejorar la calidad del servicio de las Ugels en el Perú.

c) Sociológica

Las Unidades de Gestión Educativa Local, para mejorar la calidad de servicio, se fundamenta sociológicamente en el paradigma socio constructivista, lo cual permitirá integrar las diferentes áreas de la UGEL, en aras de mejorar la calidad del servicio hacia el usuario.

d) Axiológica

La calidad de servicio se fundamenta axiológicamente en las Unidades de Gestión Educativa Local en la teoría de los valores universales como la **honradez** y la **bondad**, agregando a éstos la práctica constante de la: honestidad, sensibilidad, gratitud, humildad, prudencia, respeto y responsabilidad.

Demostrar los pensamientos y sentimientos de forma clara, abierta y razonable respetando el de otras personas, es ser asertivos para llegar a la integralidad en el ser humano.

e) Psicológica

La calidad de servicio al público en las UGEL se fundamenta en la corriente psicológica humanista porque vincula a la psicología con la ética y con el concepto del ser humano. Es decir, su propósito es hacer feliz al ser humano.

f) Pedagógica

La fundamentación pedagógica se basa en la proposición de una metodología con estrategias para la mejora de la calidad del servicio de las UGEL en el Perú.

6. Pilares

Educar nuestra mente al familiarizarnos con los valores universales y practicarlo en las oportunidades que nos presenta la vida, es que estamos vivenciando la amistad, el amor, la bondad, la confianza, la fraternidad, el honor, la honradez, la justicia, la libertad, la paz, el respeto, la responsabilidad, la solidaridad, la tolerancia, la valentía y la verdad.

El crecimiento personal y profesional abarca diversos aspectos, tanto en la práctica de los valores universales en coherencia con nuestras actitudes de **liderazgo, éxito y relaciones**; todo esto depende fundamentalmente del grado de **confianza** que las personas tienen en otros. Según Covey, se necesita carácter y aptitud para construir la confianza.

El desarrollo del carácter tiene que ver con la **integralidad** y la **intención** de las personas. La integralidad sucede cuando hay consistencia y coherencia entre lo que piensas, sientes y lo que haces. Mientras que la intención te hace transparente y esto contribuye a desarrollar confianza.

El desarrollo de la aptitud tiene que ver con la **capacidad** y los **resultados** que observamos en las personas. Los talentos, las habilidades, el conocimiento y la capacidad de comunicarte con otros te convierten en una persona capaz. Así, las personas que siguen a los líderes, es porque están convencidos de que los llevarán a un mejor lugar con mejores resultados.

La asertividad y la empatía son semejantes porque ambas se consideran habilidades sociales potencialmente desarrollables en todas las personas.

La persona asertiva es proactiva, demuestra claridad y franqueza al decir las cosas sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar la posición de otras personas; sabe lo que quiere, está segura de sí mismo, tiene un alto nivel de autoestima y confianza.

La persona es empática cuando escucha con atención, es capaz de influir y modular las emociones de los demás, comunicando y sintiendo para ayudar a los demás; es decir, es solidario.

7. Principios de Gestión de la Calidad en la Educación

- a) Enfoque al cliente
- b) Liderazgo
- c) Participación de las personas
- d) Estrategias y procedimientos
- e) Enfoque de Sistema de Gestión
- f) Mejora continua
- g) Enfoque basado en la toma de decisiones
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas

8. Características

El modelo de gestión se caracteriza o está centrado en el enfoque estratégico y de calidad; es decir, tiene en cuenta el proceso de la organización, planificación, control y progreso continuo, esto permite animar y ofrecer fundamentalmente los beneficios de la entidad. Los elementos centrados en la excelencia son: la identidad de consumidores, sus intereses y necesidades, los estándares de calidad, el diseño de

normas, procesos que miren hacia la calidad, el progreso continuo y la baja de los márgenes de error.

En ese sentido, nacen momentos significativos: el reconocimiento de la presencia de una persona para realizar una gestión y el interés por los efectos del proceso educativo. En consecuencia, se orienta a perfeccionar métodos, reducir trámites engorrosos, disminuir costos, flexibilidad administrativa y operacional, enseñanza continua, aumento de productividad y creatividad, aplicados al perfeccionamiento de sistemas de medición y evaluación de la calidad de los servicios. Conocer las consecuencias lleva a examinar, a explorar procesos y factores que interceden para ubicar las políticas educativas.

9. Contenido

Para ofrecer el servicio (o producto) a los usuarios, la UGEL ejecuta diversos procesos con el objetivo de realizar una gestión calculada en los resultados de los métodos (previo diagnóstico), en el marco de una autoevaluación y estrategia de progreso continuo, esto va en crecimiento para medir resultados, en base a la aplicación o desarrollo permanente de actividades o pequeños pasos de mejora, integrada al ciclo de planificación de las actividades de la UGEL. Es decir, la gestión por métodos, alcanza como resultado la capacidad para lograr los resultados esperados o eficacia y los resultados obtenidos sobre resultados deseados o eficiencia en relación a los siguientes servicios:

- Los bienes y servicios públicos (producto) se presenta con el objetivo de generar cambios; los productos son actividades correspondientes a la magnitud y el tiempo previsto, a todo ello, se logra resultados finales en un proceso determinado.
- El servicio educativo es el conjunto de procesos y recursos regulados por las instancias de gestión descentralizada, considerando las escaseces educativas de los estudiantes y los tipos de los varios contextos del país con el fin de certificar la mejora de los aprendizajes en los estudiantes y contribuir al ejercicio de su ciudadanía.

9.1. Procesos de gestión

1. Procesos estratégicos. Son los procesos que proporcionan lineamientos y directrices a los demás procesos, alineándolos al desempeño de la misión y objetivos principales de la entidad. Solicitan de un difícil estudio y evaluación de la situación interna de la institución, así como de la situación en el ambiente, pues comprenden acciones relacionadas con la elaboración de normativas, estrategias, reglamentos, fijación de metas y objetivos, etc. que afectan de manera global a todas las áreas de la organización.

2. Procesos operativos. Son aquellos procesos encaminados a que la institución cumpla su misión, su objeto social o razón de ser. Forman parte de la cadena de valor para la producción del servicio que la organización ofrece, y que genera valor público para el ciudadano. En este caso, los servicios son:

- Proceso de Inducción a los jefes de área, especialistas de AGP y trabajadores.
- Simplificación de trámites administrativos.
- Asignación oportuna de docentes en las instituciones educativas.
- Distribución oportuna y eficiente de materiales educativos.
- Visitas de monitoreo y acompañamiento a las instituciones educativas.

3. Procesos de Soporte. Son los métodos que están encargados de encaminar el buen trabajo y el progreso de los demás procesos (estratégicos y operativos) de la institución. Brindan soporte a la mejora de las demás acciones de la entidad.

9.2. Procesos de mejora continua

La gestión provee una direccionalidad completa al trabajo del servicio de calidad para así satisfacer las necesidades de los miembros educativos y de otras instituciones vinculadas a ella, con metas a lograr los objetivos institucionales, por medio del trabajo de todos los integrantes de la comunidad educativa (Amarate, 2000), con el fin de brindar un servicio de calidad, “y regularizar las diferentes tareas y funciones de los integrantes hacia la consecución de sus proyectos

comunes” (Álvarez, 1988). Por tal motivo, este servicio de calidad en la educación involucra el progreso continuo en el día a día y en estrategias de gestión. Por ende, Walter Shewhart popularizó el Ciclo de Deming. Tiene los siguientes momentos:

Planificar. En esta fase, deciden qué hacer y determinan el cómo y el cuándo, a través de estrategias de acuerdo a la misión y visión.

Dentro del proceso en la toma de decisiones es fundamental la gestión, decidir acciones para alcanzar objetivos, dónde empezar, cómo se realiza, con qué recursos humanos y materiales contamos, qué solicitamos para alcanzar lo que nos planteamos, cuáles son las dificultades que debemos dominar. Para obtener éxito en este proceso, es necesario detallar insumos elaborados a partir de información real, del contexto, para ser plasmada en instrumentos priorizando necesidades, reconociendo expectativas de la comunidad, directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicio.

- a. Diagnóstico de la realidad:** Involucra el reconocimiento de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el aspecto educativo, socioeconómico y cultural.
- b. Metas fijadas:** Son prioridades planteadas.
- c. Líneas de acción:** Son directrices que alinean la gestión, viabilizan su ejecución y fijan directamente a la formación de la entidad.
- d. Recursos:** Son insumos y potencialidades con que cuenta la institución para potenciar su gestión. Pueden ser humanos, materiales y financieros.



Hacer o ejecutar. Primer paso de ejecución. Involucra el desarrollo de la gestión, facilitando la integración y coordinación de las diligencias de la comunidad educativa y otros agentes; el uso adecuado de estrategias para crear proyectos.

Cada área tiene sus respectivas funciones, el trabajo visto desde el cargo jerárquico, la responsabilidad expresada como un proyecto de vida. En tal sentido, cobra valiosa importancia las técnicas de organización de los recursos existentes, la delegación de responsabilidades y tareas, la toma de decisiones, etc. Debemos tener en cuenta el no caer en la mecanización, porque la limitación enorme de trabajos conduce a la “super especialización”, con esto representa una organización vertical. Es de mucha importancia también tener muy en cuenta el nivel de autoestima de los entes que integran una determinada institución.

Verificar. Esta etapa nos permite la evaluación y el monitoreo permanente para afirmar que responda a la planificación, también, da oportunidad de repasar el proyecto con responsabilidad y repartición del compromiso que se diseñó para lograr objetivos y metas perfiladas. Asimismo, obtendremos implantar reajustes en la retribución de recursos. Con esta evaluación, podemos identificar todo aspecto importante y conservar el progreso para los fines establecidos.

Actuar involucra la ejecución del proceso de gestión, considerando los resultados de la evaluación para realizar reajustes necesarios e ir monitoreando el logro de las metas trazadas.

Para lograr con éxito estos procesos, es necesario estar identificados con el liderazgo, la creación de un buen clima organizacional propicio y proactivo. Esta gestión debe formar las potencialidades de los disparejos trabajadores a partir del compromiso de todos. Este ciclo, al ser usado en cada uno de los métodos certificará un progreso continuo hacia el beneficio de la calidad, teniendo en cuenta juicios como la relevancia, la pertinencia, la equidad, la eficacia y la eficiencia en la gestión educativa.

10. Evaluación

Este ejemplo de gestión constituye un instrumento, su evaluación durará doce meses (enero-diciembre 2020), al ser validada dicha propuesta se insertará en el POI y servirá como referente para aplicarse en otros entornos.

10.1 Matriz de realización del plan de acción

Actividades	Inicio	Término	Responsables	Involucrados	Recursos/materiales	Presupuesto	Indicadores
Taller de Diagnóstico y Planificación Participativa (Procesos Estratégicos).	enero	enero	-Consultoría -Director de Gestión Administrativa	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Multimedia Laptop Papelotes Plumones Maskintape	300.00	100% de involucrados capacitados
Taller de sensibilización e inducción sobre políticas de calidad (P. Operativos).	enero	enero	-Director UGEL -Jefes de Área	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Multimedia Laptop	350.00	90% del personal sensibilizados
Taller de Simplificación de Trámites Administrativos (P. Operativos).	enero	enero	-Director UGEL -Jefes de Área	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Multimedia Laptop	350.00	98% del personal sensibilizados
Planificación para asignación oportuna de docentes (P. Operativos).	febrero	marzo	-Director UGEL -Jefes de Área -Especialistas	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores -Directivos	Multimedia Laptop Data docentes	500.00	95% de docentes en las IIEE.
Planificación y Capacitación para la distribución eficiente de materiales educativos (P. Operativos).	enero	enero	-Director UGEL -Jefes de Área -Especialistas	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores -Directivos y docentes	Multimedia Laptop	350.00	98% de material educativo en las IIEE.

Planificación y Capacitación para el monitoreo y acompañamiento a las IE. (P. Operativos).	febrero	marzo	-Director UGEL -Jefes de Área -Especialistas	-Director UGEL -Jefes de Área -Directivos y docentes	Multimedia Laptop Papelotes Plumones Fichas	1000.00	98% de directivos y docentes comprometidos
Taller de Fortalecimiento sobre Clima organizacional y trabajo en equipo (P. de Soporte).	febrero	octubre	-Jefe de Área de RR. HH. -Psicólogos de la UPEU	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Multimedia Laptop Papelotes Plumones Maskintape	500.00	95% de trabajadores fortalecidos en clima organizacional favorable laboral
Actividades deportivas y culturales (Procesos de Soporte).	junio	octubre	-Director UGEL -Jefe de Área de RR. HH.	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Centro de esparcimiento II. EE.	1000.00	100% de trabajadores fortalecidos en convivencia armoniosa
Taller de Autoevaluación del POI y Mejora Continua (Procesos Estratégicos, Operativos y de Soporte).	julio	noviembre	-Jefe de cada Área. -Psicólogos de la UPEU	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Multimedia Laptop Papelotes Plumones Maskintape	500.00	100% de trabajadores comprometidos con la Mejora Continua
Rendición de Cuentas (Procesos Estratégicos).	diciembre	diciembre	-Director UGEL -Jefes de Área	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Multimedia Laptop Material impreso	800.00	100% de trabajadores empoderados con las metas logradas
Estímulos para el logro de Metas (Procesos de Soporte).	diciembre	diciembre	-Director UGEL -Jefes de Área	-Director UGEL -Jefes de Área -Trabajadores	Resoluciones de Mérito Reconocimiento de horas	500.00	100% de trabajadores estimulados con el logro de metas

10.2 Matriz de monitoreo y evaluación

Nivel de Implementación de la Acción	Criterios
No implementado (0%)	Corresponde a una actividad que no presenta ningún grado de avance (requiere justificación).
Implementación Inicial (1 – 24%)	Su ejecución es inicial, pero sigue un curso adecuado en relación a fechas programadas; o no ha podido avanzar en su implementación por diferentes razones (requiere justificación).
Implementación parcial (25 – 49%)	Su ejecución es parcial, pero sigue un curso adecuado en relación a las fechas programadas; o no ha podido avanzar en su implementación por diferentes razones.
Implementación intermedia (50 – 74%)	Su ejecución es parcial, pero sigue un curso adecuado en relación a fechas programadas.
Implementación avanzada (75 – 99%)	La actividad se encuentra en estado avanzado de implementación, de acuerdo a lo programado.

10. Vigencia

Se evaluará cada tres años, mientras responda a los fines lo cual fue implementado y aprobado mediante Resolución Directoral.

11. Retos

Son retos de la propuesta:

- a) El equipo técnico de la UGEL San Martín adopte y trabaje la propuesta.
- b) Su implementación y logros sea compartida en las diferentes UGEL del país.
- c) La sostenibilidad en el trabajo diario, tanto de manera individual como en equipo.
- d) Que los usuarios internos (personal de las diferentes áreas) y los usuarios externos, se muestren gratos en todo momento y puedan palpar la realidad en la que se encuentran.

7.1. REFERENCIAS

- Altaba, E. (2014). *La nueva gestión pública y la gestión por competencias*. (Tesis doctoral). Universitat Rovira i Virgili. Reus, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8818/TESIS.pdf;jsessionid=017D8E148FDF4155809470F6A8B8896D?sequence=1>
- Anderson, C.A. (2014). *Modernización de la Gestión Pública: El rol de CEPLAN*. Lima: CEPLAN. Recuperado de http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/EVMOD_Anderson.pdf
- Andrade, E. (1987). *Teoría General del Estado*. Editorial Colección Textos Jurídicos Universitarios. Año 1987.
- Arias, J. (2016). *Metodología de la Investigación*. Rev Alerg. Abril a junio. México. Recuperado de file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/181-1339-1-PB%20(1).pdf
- Auquilla, N.M y Andrade, D.A. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión para la administración y manejo del control de bienes del sector público aplicado a la Dirección Provincial del IESS en el Azuay*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster. Universidad Técnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2550/6/UPS-CT002435.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Universidad de la Sabana. Colombia. Tercera Edición. Recuperado de: <https://tecnologicosucreinvestigacion.files.wordpress.com/2016/03/metodologia-de-la-investigacion-3edi-bernal.pdf>
- Bonnefoy, J.C. y Armijo, M. (2015). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. Recuperado de <http://www.monografias.com>
- Chateau, J. (1991). *Manual para la elaboración de cuestionarios y Pautas de entrevista*. FLACSO. Chile. Recuperado de: <http://www.flacsochile.org/publicaciones/manual-para-la-elaboracion-de-cuestionarios-y-pautas-de-entrevistas/>
- Congreso de la República del Perú (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658-29 ENERO 2002*. Recuperado de <http://www.inicam.org.pe/normativa/legislacion/Ley27658.pdf>

- Devoto, R. (2014). *La calidad de servicio percibida en el Sector Público*. Santiago de Chile: Serie de Apuntes docente de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado de <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets.pdf>
- Evans, J.R. y Lindsay, W.M. (2015). *Administración y control de la calidad*. Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Recuperado de <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referncia-de-la-calidad.pdf>
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet. Barcelona. España. Recuperado de: <http://www2.congreso.gob.pe/AlbertGadea.pdf>
- García, J.H. (2015). *Gestión pública y valor público*. *Revista Actualidad Gubernamental* N° 78 - Abril 2015. pp.4-6. Recuperado de http://aempresarial.com/web/revitem/24_17472_07084.pdf
- Guinart, J.M. (2013). *Indicadores de gestión para las entidades públicas*. Cataluña, España: Escuela de Administración Pública de Cataluña. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047601.pdf>
- Hernández, R., (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral (IDEA) y Asociación Civil Transparencia (2009). *Gestión pública. Material de Trabajo*. Recuperado de <http://www2.congreso.gob.pe/pdf>
- Juri, A. (2011). *Modelo para definir orientaciones estratégicas en la gestión de personas: una aplicación en el sector público*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster. Universidad de Chile. Santiago de Chile. Chile. Recuperado de: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cf-juri_an/pdfAmont/cf-juri_an.pdf
- Ley de Normas Generales del Procedimiento Administrativo y Ley General del Sistema Nacional de Control. Módulo de Gestión Pública. Recuperado de: <http://www2.congreso.gob.pe/pdf>

- López, P. (2004). *Población, Muestra y Muestreo*. Cochabamba. Recuperado de: lopezp@ucbca.edu.bo Comunicador Social Docente UCB-Cbba.
- Marroquín, R. (2005). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de Post Grado. Lima. Recuperado de: https://www.google.com/search?biw=1366&bih=657&ei=5wRFXbngN7CG5wL2j4_YDQ&q=validez+y+confiabilidad
- Minedu (2003). *Ley General de Educación N°28044*. Lima: Congreso de la República. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Minedu (2003). *Ley General de Educación N°28044*. Lima: Congreso de la República.
- Minedu (2012). *D.S.N°011-2012-Reglamento de la Ley General de Educación N°28044*. Lima: Congreso de la República. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/otd/pdf/normas/ds-011-2012-ed.pdf>
- Minedu (2013). *La gestión descentralizada de la educación*. Lima: Serie Cuaderno de trabajo para la gestión descentralizada de la educación. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/la-gesti%C3%B3n-descentralizada-de-la-educacion.pdf>
- Minedu (2014). *Marco de Buen desempeño del Directivo*. Lima. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Morales, O.; Barrera, A.; Rodríguez, M.; Romero, C. y Távara, R. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. Lima: Universidad ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/02/27/pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público*. Secretaría de gestión Pública del Consejo de Ministros. Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano. Lima. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: Secretaría de Gestión Pública del Consejo

- de Ministros. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Prieto, T. A. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf
- Reyna, L. M. y Ventura, K. (2013). *Los Servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar*. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). México. Recuperado de: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Ríos, A. (2014). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública*. Lima. Recuperado de <http://www2.congreso.gob.pe.pdf>
- Ruíz, C.F. (2016). *Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de-Provincia de Ascope, 2014*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Rus, A. (2010). Los problemas de la educación. *Revista de Currículum y formación del profesorado*, 14 (1), 415-428. Recuperado de <http://www.ugr.es/pdf>
- Tamaya, C. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica Los Ángeles. Departamento Académico de Metodología de la Investigación. Chimbote. Recuperado de: <http://www.postgradoune.edu.pe/>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa. S. A. México. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>
- Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 (2014). *Manual de Organización y Funciones. Ugel 02*. Lima: Recuperado de <http://ugel02.gob.pe>

Valeriano, L.F. (2012). *La modernización de la gestión pública en el Perú*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Publicado en Revista *Gestión en el Tercer Milenio*, 15 (30), 59-64. Recuperado de: <file:///D:/Users/CHAVEZ/Downloads/8802-30539-1-PB.pdf>

Yacuzzi, E. (2015). *¿Tiene relevancia la gestión de calidad total? Reflexiones a la luz de las ideas de sus fundadores*. Buenos Aires, Argentina: Universidad del CEMA. Recuperado de <http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/240.pdf>

Anexos

Matriz de consistencia

TÍTULO: “Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA														
<p>¿De qué manera un modelo de gestión basada en la teoría de Deming mejorará la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018? 2. ¿Cuáles son las características del modelo actual de gestión en la UGEL San Martín, 2018? 3. ¿Cuál es el nivel de validez del modelo de gestión para la mejora de la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018? 	<p>Diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de Deming para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la calidad del servicio público en los diferentes órganos de la estructura orgánica de la UGEL San Martín, 2018. 2. Identificar las características del modelo de gestión actual en la UGEL San Martín, 2018. 3. Validar el modelo de gestión basado en la teoría de Deming para ser desarrollado en la UGEL San Martín, 2018. 	<p>El modelo de gestión basado en la teoría de Deming mejorará la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018.</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p style="text-align: center;">Control Administrativo</p>														
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO															
<p>Investigación Aplicativa o Critico Propositiva</p> <pre> graph TD Tx((Tx)) --> Rx((Rx)) Rx --> Pv((Pv)) Tx --> Pv </pre>	<p>Población: La población estará conformada por todos los trabajadores de planta y los usuarios de la Ugel San Martín.</p> <p>Muestra: La muestra estará constituida por 20 trabajadores y 80 usuarios de la Ugel San Martín.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">VARIABLE</th> <th colspan="2" style="width: 80%;">DIMENSIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Modelo de Gestión</td> <td colspan="2">Objetivos y Propósitos, Nueva filosofía, Propósito de inspección, Estímulos, Mejora continua, Capacitación, Liderazgo, Confianza, Equipos de Trabajo, Metas, Estándares de Trabajo, Barreras, Formación Integral e Innovación.</td> </tr> <tr> <th>VARIABLE</th> <th style="width: 30%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 50%;">SUBDIMENSIONES</th> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Calidad del servicio público</td> <td>CALIDAD DE PROCESO</td> <td>Fiabilidad, cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad.</td> </tr> <tr> <td>CALIDAD DE RESULTADO</td> <td>Profesionalidad, Comunicación, Comprensión, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta.</td> </tr> </tbody> </table>		VARIABLE	DIMENSIONES		Modelo de Gestión	Objetivos y Propósitos, Nueva filosofía, Propósito de inspección, Estímulos, Mejora continua, Capacitación, Liderazgo, Confianza, Equipos de Trabajo, Metas, Estándares de Trabajo, Barreras, Formación Integral e Innovación.		VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	Calidad del servicio público	CALIDAD DE PROCESO	Fiabilidad, cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad.	CALIDAD DE RESULTADO	Profesionalidad, Comunicación, Comprensión, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta.
VARIABLE	DIMENSIONES																
Modelo de Gestión	Objetivos y Propósitos, Nueva filosofía, Propósito de inspección, Estímulos, Mejora continua, Capacitación, Liderazgo, Confianza, Equipos de Trabajo, Metas, Estándares de Trabajo, Barreras, Formación Integral e Innovación.																
VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES															
Calidad del servicio público	CALIDAD DE PROCESO	Fiabilidad, cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad.															
	CALIDAD DE RESULTADO	Profesionalidad, Comunicación, Comprensión, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta.															

Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO PARA CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA ACTUAL SEGÚN EL TRABAJADOR DE LA UGEL SAN MARTÍN

DATOS INFORMATIVOS:

SEXO: M F

ÁREAS: GESTIÓN PEDAGÓGICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 RECURSOS HUMANOS GESTIÓN INSTITUCIONAL

Estimado(a) colaborador(a), el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene la finalidad de obtener información relevante para conocer las características de la Gestión que viene realizando la UGEL San Martín. Lee con detenimiento cada uno de los ítems y marca con un aspa (X) en el recuadro correspondiente. Su opinión es muy importante para proponer un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio que brinda la UGEL San Martín.

Valoración: Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3

Dimensiones	Ítems	Indicadores	ESCALAS		
			1	2	3
			Nunca	A veces	Siempre
1.Objetivos y Propósitos	01	Usted conoce la Misión de la UGEL San Martín?			
	02	Usted conoce la Visión de la UGEL San Martín?			
2.Nueva filosofía	03	Usted asume retos frente a los objetivos que se ha trazado la UGEL San Martín?			
	04	Usted practica la proactividad en el trabajo?			
3.Propósito de inspección	05	Usted evalúa la calidad de atención a los usuarios de manera periódica?			
	06	Usted considera que las estrategias para controlar la calidad de atención a los usuarios en la UGEL San Martín son aceptables?			
4.Estímulos	07	Usted observa que la UGEL San Martín emite Resoluciones de mérito a los trabajadores y/o docentes?			
	08	Usted promueve capacitaciones en forma			

		gratuita para los directivos y docentes de la UGEL San Martín?			
5.Mejora continua	09	Usted apoya a los jefes de área a monitorear y acompañar la gestión en la UGEL San Martín?			
6.Capacitación	10	Usted apoya en las capacitaciones para los directivos y docentes de la UGEL San Martín para mejorar en su planificación y organización?			
	11	Usted tiene la oportunidad de asistir a alguna capacitación sobre Gestión Pública?			
7.Liderazgo	12	Usted observa que las decisiones se toman de manera democrática en la UGEL San Martín?			
	13	Usted es responsable y compartes el trabajo que realizas con todas las áreas?			
8.Confianza	14	Usted recibe oportunidades de asumir retos en el área que trabajas?			
	15	A Usted le brindan confianza en el área que trabajas?			
9.Equipos de trabajo	16	Usted observa que los trabajadores de la UGEL San Martín se esfuerzan en su labor diaria?			
	17	Observa Usted trabajo en equipo en la UGEL San Martín?			
10.Metas	18	Usted conoce el Plan de Atención en la UGEL San Martín?			
	19	Usted cree que la gestión en la UGEL San Martín es eficiente y eficaz?			
11.Estándares de trabajo	20	Usted observa que la atención que se da en la UGEL San Martín es rápida?			
	21	Usted observa que los usuarios de la UGEL San Martín son atendidos sin discriminaciones?			
12.Barreras	22	Usted observa que el trabajo en la UGEL San Martín es compartido?			
	23	Usted siente que el trabajo que realizas en la UGEL San Martín es reconocido dentro del área?			
13.Formación integral	24	Usted observa si existen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la UGEL San Martín?			
	25	A Usted le brindan facilidades para seguir estudiando en la UGEL San Martín?			
14.Innovación	26	Usted, es parte de la gestión para tomar decisiones pertinentes frente a los retos que se presentan en el trabajo?			

¡Gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PARA CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

DATOS INFORMATIVOS:

SEXO: M F

Estimado(a) usuario(a), el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene la finalidad de obtener información relevante acerca de los niveles de la calidad de servicio que brinda la Ugel San Martín. Lee con detenimiento cada uno de los ítems y marca con un aspa (X) en el recuadro correspondiente. Su opinión es muy importante para mejorar la calidad del servicio que brinda la UGEL San Martín.

Escala Nominal: SI - NO

Dimensiones	Sub Dimensiones	Ítems	Indicadores	Escala Nominal	
				SI	NO
Calidad de Proceso	Fiabilidad	01	Los trabajadores de la UGEL brindan información precisa a los usuarios.		
		02	Los trabajadores de la UGEL registran información suficiente de los usuarios.		
		03	La información que brindan los funcionarios y trabajadores la UGEL es útil para los usuarios.		
	Cortesía	04	Los trabajadores de la UGEL tratan a usted de forma amable y cortés.		
		05	Los trabajadores de la UGEL tratan a los usuarios de forma respetuosa sin discriminaciones.		
	Credibilidad	06	Los trabajadores de la UGEL están ocupados en otras cosas.		
		07	Los trabajadores de la UGEL muestran disposición para resolver cualquier problema o incidencia que pueda ocurrir durante la visita de cualquier usuario.		
	Seguridad	08	En la UGEL, siempre es posible completar las gestiones que realizan los usuarios.		
		09	Los trabajadores de la UGEL transmiten confianza con su proceder.		
	Accesibilidad	10	Al solicitar algún servicio en la UGEL, se conoce el flujograma hacia el área correspondiente.		
		11	En la UGEL se observa la atención con horarios		

			amplios y flexibles.		
Calidad de Resultado	Profesionalidad	12	Los trabajadores de la UGEL resuelven las consultas de los usuarios, sin derivar el caso a otras instancias.		
		13	Los trabajadores de la UGEL demuestran conocer a fondo los asuntos que solicitan los usuarios.		
	Comunicación	14	Los trabajadores de la UGEL siempre están dispuestos a dar toda la información a los usuarios.		
		15	Se entiende claramente la información que dan los trabajadores de la UGEL.		
	Comprensión	16	Los trabajadores de la UGEL proporcionan ayuda en todo momento.		
		17	Los trabajadores de la UGEL muestran autonomía para atender las necesidades de los usuarios.		
	Elementos tangibles	18	Las instalaciones de la UGEL son amplias, cómodas y funcionales.		
		19	La UGEL dispone de toda la documentación e impresos necesarios para los usuarios.		
	Capacidad de respuesta	20	La respuesta a la demanda de servicios solicitada en la UGEL se recibe con prontitud y en los plazos previstos.		
		21	Los trabajadores de la UGEL resuelven siempre las consultas planteadas por los usuarios.		
		22	Los trámites que se realizan en la UGEL lo hacen respetando el orden de llegada.		

¡Gracias por su colaboración!

Entrevista al director de la UGEL San Martín para conocer el nivel de la calidad de servicio público

1. **¿De qué manera evalúa Usted la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la UGEL San Martín, a los usuarios?**

La Calidad de Servicio que se brinda a los usuarios es coherente con los propósitos de la gestión, que se enmarca en el mejoramiento continuo a fin de lograr la satisfacción de diversas demandas de los usuarios. En lo que va de la gestión, se está regulando los procesos con miras a mejores resultados; en este sentido, considero que existe un avance significativo. Sin embargo, hay que reconocer, como dado a la complejidad de la gestión, que aún existen muchos nudos o puntos críticos sobre la atención a los usuarios que se hace necesario optimizarlos.

2. **¿Qué modelo de gestión están trabajando en la UGEL San Martín?**

- ✚ Gestión educativa participativa, descentralizada y coordinaciones gubernamentales.
- ✚ Prestación al servicio público de calidad, con pertinencia y equidad.
- ✚ Gestión transparente y de rendición de cuentas de modo pertinente.
- ✚ Gestión que responda a resultados en una mirada de mejoramiento de procesos.
- ✚ Centralidad de las instituciones educativas a los procesos pedagógicos.

3. **Según Usted, ¿Qué falta para mejorar la calidad de servicio en la UGEL San Martín?**

- ❖ En lo Administrativo, falta mejorar la gestión de los procesos para conseguir mejores resultados de compromisos de gestión.
- ❖ En lo Institucional, falta mejorar la planificación y planeamiento y el uso de recursos financieros priorizando mejores resultados educativos.
- ❖ En lo Pedagógico, falta fortalecer la competencia profesional de los especialistas en educación para un mejor monitoreo y acompañamiento de la labor educativa.

4. **¿De qué manera recompensas a los trabajadores como forma de reconocimiento a su desempeño laboral?**

Se desarrolla actividades de reconocimiento en el marco de la reciprocidad por el cumplimiento de funciones, de metas y compromisos institucionales

como por ejemplo: emisión de resolución de felicitación, actividades de recreación social, celebración de cumpleaños de manera mensual, ejecución de la actividad "Agita UGEL", compensación de logros de compromisos con días No Laborables previa coordinación y diálogo asertivo, adjudicación de informes y otros bienes como estímulo en lo personal y al trabajo en equipo. Incremento en la compensación económica en concordancia al grado de responsabilidad y la disponibilidad presupuestal.

5. ¿Cuál es el nivel de flexibilidad en las funciones de los cargos en las diferentes áreas?

El trabajo en equipo permite la interacción laboral de modo interdisciplinar donde todos los miembros evidencian una sinergia para el logro de las metas y los objetivos. En este contexto se promueve la participación proactiva y premunida de accionar divergente o creativo en el cumplimiento de metas y compromisos, por lo tanto, los colaboradores tienen la posibilidad de asumir actitudes y decisiones de manera crítica y creativa para conseguir mejores resultados.

La solución de un problema que son las pautas y compromisos no tiene un solo proceso a seguir para conseguirlo, es decir, tiene varios caminos o procedimientos para conseguir el resultado final.

Validación de los instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto : Doctor Juan Rafael Juárez Díaz.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Doctor en Administración.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre los Niveles de Calidad del Servicio Público.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Niveles de Calidad del Servicio Público en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Consistente y coherente adecuada para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 13 de enero de 2018.

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
C. P.S.P. 13217

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos del experto : Doctor Juan Rafael Juárez Díaz.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre las Características del Modelo de Gestión actual.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES				
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN				X	
SUFICIENCIA				X	
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA				X	
PERTINENCIA					X
PUNTAJE TOTAL					46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Coherente y pertinente que lo aplican como un instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 13 de enero de 2018.


CENTRO PSICOLÓGICO EMERGENTE
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 C. Ps. P. 13217

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto : Doctor Orlando Ríos Ramírez.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre los Niveles de Calidad del Servicio Público.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Niveles de Calidad del Servicio Público en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento está organizado muy coherente, por lo que es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 22 de enero de 2018.


 Orlando Ríos Ramírez
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos del experto : Doctor Orlando Ríos Ramírez.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre las Características del Modelo de Gestión actual.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES					
		MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Características del Modelo de Gestión en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Características del Modelo de Gestión.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Características del Modelo de Gestión, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Características del Modelo de Gestión.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es claro y objetivo, haciendo aceptable y garantiza su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 22 de enero de 2018.



Orlando Ríos Ramírez
 DOCTORES GESTIÓN UNIVERSITARIA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto : Doctor Abner Milán Barzola Cárdenas.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre los Niveles de Calidad del Servicio Público.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Niveles de Calidad del Servicio Público en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 18 de enero de 2018.

Abner Milán Barzola Cárdenas
 Abner Milán Barzola Cárdenas
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos del experto : Doctor Abner Milán Barzola Cárdenas.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Características del Modelo de Gestión actual.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Características del Modelo de Gestión en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Características del Modelo de Gestión.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Características del Modelo de Gestión, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Características del Modelo de Gestión.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Tarapoto, 18 de enero de 2018.

Abner Milán Barzola Cárdenas
Abner Milán Barzola Cárdenas
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto : Doctor Milton Segundo Vásquez Ruíz.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre los Niveles de Calidad del Servicio Público.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Niveles de Calidad del Servicio Público en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, CONSIDERANDO LOS CRITERIOS E INDICADORES DEL CUESTIONARIO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 17 de enero de 2018.



Milton Segundo Vásquez Ruíz
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos del experto : Doctor Milton Segundo Vásquez Ruíz.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre las Características del Modelo de Gestión.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Características del Modelo de Gestión en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Características del Modelo de Gestión.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Características del Modelo de Gestión, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Características del Modelo de Gestión.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, CONSIDERANDO LOS CRITERIOS E INDICADORES DEL CUESTIONARIO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 17 de enero de 2018.



Milton Segundo Vásquez Ruíz
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos de la experta : Doctora Rossana Herminia Hidalgo Pozzi.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctora en Planificación y Gestión.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre los Niveles de Calidad del Servicio Público.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Niveles de Calidad del Servicio Público en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Niveles de Calidad del Servicio Público, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Niveles de Calidad del Servicio Público.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es claro, objetivo y coherente, por lo tanto válido y puede aplicarse.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 17 de enero de 2018.



Rossana H. Hidalgo Pozzi
DRA. EN PLANIFICACIÓN
Y GESTIÓN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos de la experta : Doctora Rossana Herminia Hidalgo Pozzi.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Doctora en Planificación y Gestión.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre las Características del Modelo de Gestión actual.
 Autora del instrumento : Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Características del Modelo de Gestión en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Características del Modelo de Gestión.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Características del Modelo de Gestión, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Características del Modelo de Gestión.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y puede aplicarse.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 17 de enero de 2018.



Rossana H. Hidalgo Pozzi
DRA. EN PLANIFICACIÓN
Y GESTIÓN

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

Ministerio
de Educación

Viceministerio
de Gestión Pedagógica

Dirección General
de Educación Básica
Regular

Dirección
de Educación Secundaria

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe:

El Señor Director Asdrúbal Vela Macedo, AUTORIZA a la maestra ROSA MARGARITA CHONG RENGIFO, a aplicar sus instrumentos de recolección de datos como requisito para el desarrollo de su tesis del doctorado, titulado "*Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018*"; por lo cual, se pide que se le brinde las facilidades pertinentes.

Se expide la presente Constancia a solicitud de la interesada, para los fines correspondientes.

Tarapoto, 14 de agosto de 2018.



Gobierno Regional de San Martín
Unidad de Gestión Educativa Local
UNIDAD EJECUTORA 301 - SAN MARTÍN

Dr. Asdrúbal Vela Macedo
Director del Programa Sectorial VII
UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO

Validación de la propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”

Estimado experto(a): Carlos Shong Reusifo

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La PROPUESTA DE “MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”:

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico			X		
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		

4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la PROPUESTA DE “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018” refleja los principios teóricos que la sustentan.									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018”, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

79

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

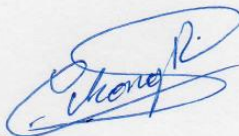
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Se valida la propuesta para su aplicabilidad, se observa coherencia de la teoría con el diseño.

Fecha: 25/02/2019


 Carlos Chong Rengifo
 Dr. en Administración de la Educación
 CPPe.2301114696

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018.

Estimado experto(a): **Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el **Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Gestión de la Formación Científica para Estudiantes Universitarios en base a la Teoría del Big-Bag".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		f			
5	Relevancia del componente teórico		f			
6	Coherencia entre los componentes		f			
7	Importancia de la normatividad		f			
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		

5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del **Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018**, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 , refleja los principios teóricos que la sustentan									✓
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								✓	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								✓	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 .								✓	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								✓	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 , como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									✓
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									✓
8	Valorar la contribución que realiza el Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								✓	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								✓	

75

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
 Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Se valida la propuesta de manera favorable, ya que tiene consistencia la teoría con el diseño.

Fecha: 18 / 01 / 2019


 Rossana H. Hidalgo Pozzi
 DRA. EN PLANIFICACIÓN
 Y GESTIÓN

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018.

Estimado experto(a): **Dr. Abner Milán Barzola Cárdenas**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el **Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Gestión de la Formación Científica para Estudiantes Universitarios en base a la Teoría del Big-Bag".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas			X		
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad		X			
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		

5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del **Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018**, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 , refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objeto por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 .								X	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 , como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018 a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

75

4. Marque cuál de los siguientes items usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarte que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El modelo es pertinente en el trabajo de investigación, por lo tanto, es válido para su aplicación.

Fecha: 05 / 02 / 2019

Abner Milán Barzola Cárdenas
Abner Milán Barzola Cárdenas
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”

Estimado experto(a): Doctor Sixto Alejandro Morey Trigozo

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La PROPUESTA DE “MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”:

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		✓			
2	Importancia de los componentes	✓				
3	Fundamentación de cada componente		✓			
4	Argumentos de la organización		✓			
5	Relevancia del componente teórico		✓			
6	Coherencia entre los componentes		✓			
7	Importancia de la normatividad		✓			
8	Importancia de los contenidos	✓				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		

4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la PROPUESTA DE “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018” refleja los principios teóricos que la sustentan.									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018” , como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018” , a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

80

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

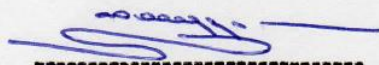
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El modelo de propuesta es pertinente y aplicable en la institución, centro de estudio de investigación.

Fecha: 25/02/2019



 Sixto Alejandro Morey Trigozo, Ph.D.
 DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO
 00953802

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”

Estimado experto(a): Doctor Orlando Ríos Ramírez.....

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La PROPUESTA DE “MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”:

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		✓			
2	Importancia de los componentes		✓			
3	Fundamentación de cada componente		✓			
4	Argumentos de la organización		✓			
5	Relevancia del componente teórico		✓			
6	Coherencia entre los componentes		✓			
7	Importancia de la normatividad		✓			
8	Importancia de los contenidos		✓			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1 ✓		Premisas fundamentadas
2		
3 ✓		Capacitación transversal y H.O.

4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la PROPUESTA DE “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018” refleja los principios teóricos que la sustentan.									✓
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								✓	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								✓	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018”								✓	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									✓
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018” , como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									✓
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.		✓							✓
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión para mejorar la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín, 2018” , a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									✓
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									✓

77

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3	<i>Identificación instit.</i>			✓	
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La presente propuesta es aplicable en la institución donde se realiza la investigación

Fecha: *15/03/19*



Orlando Ríos Ramírez
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Chong Rengifo, Rosa Margarita

D.N.I. : 01075441

Domicilio : Jirón Perú N° 1076- Tarapoto

Teléfono : Fijo : 042-590018 Móvil 965872383

E-mail : shoshita2815@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Doctora

Mención : Gestión Pública y Gobernabilidad

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Chong Rengifo, Rosa Margarita

Título de la tesis:

“Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL

San Martín, 2018”

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.


Firma :

Fecha : 20 de setiembre de 2019

Feedback Studio - Google Chrome

tin.com/app/carta/es/?o=1199463757&u=1086034597&s=1&lang=es

feedback studio | Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:
 Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo (ORCID:0000-0003-1405-8310)

ASESOR:
 Dr. José Manuel Delgado Bardales (ORCID:0000-0001-6574-2759)

Resumen de coincidencias ✕

21 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
4	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	docplayer.es Fuente de Internet	1 %	>
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

1 de 51 | Número de palabras: 14053 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. **JOSÉ MANUEL DELGADO BARDALES**, ha revisado la tesis de la estudiante Mag. **CHONG RENGIFO, ROSA MARGARITA** titulado “**MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA UGEL SAN MARTÍN, 2018**” constato que la misma tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 16 de setiembre de 2019



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Autorización final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mg. Rosa Margarita Chong Rengifo

INFORME TÍTULADO:

“Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad



Rosa Mabel Contreras Julian
CPPe: 0324802