



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD**

**Propuesta de programa de desarrollo de personas basado en el compromiso
organizacional para mejorar el servicio administrativo de la Unidad de Gestión
Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mtra. Flor del Milagro Julca Paredes (ORCID: 0000-0001-5717-9185)

ASESOR:

Dr. Martin Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

Al precioso proceso de metamorfosis que hizo posible la formación de mis alas para volar en libertad y a mi Corazón que me acompaña, valora y me da fortaleza para reinventarme cada día.

Agradecimiento

*A Dios por haberme permitido ser maestra.
A quien con su paciencia, tolerancia, respeto y
reconocimiento ha fortalecido mi corazón
haciéndome una mujer plena y en libertad.*

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Flor del Milagro Julca Paredes, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada "Propuesta de programa de desarrollo de personas basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019" presentada, en noventa y seis folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 05 de enero de 2020



Firma

Nombres y apellidos: Flor del Milagro Julca Paredes

DNI: 18122581

Índice

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de anexos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 14 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 2.2. Sistematización de variables | 14 |
| 2.3. Población, muestra, y muestreo | 15 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 16 |
| 2.5. Procedimiento | 16 |
| 2.6. Método de análisis de información | 17 |
| 2.7. Aspectos éticos | 18 |
| III. RESULTADOS | 20 |
| IV. DISCUSIÓN | 39 |
| V. CONCLUSIONES | 50 |
| VI. RECOMENDACIONES | 51 |
| VII. PROPUESTA | 52 |
| Referencias | |
| Anexos | 59 |
| Índice de anexos | |
| Anexo 1: Ficha técnica e instrumentos para la recolección de información | 60 |

| | |
|--|----|
| Anexo 2: Ficha de validación de instrumentos de diagnóstico | 61 |
| Anexo 3: Guía de entrevista semiestructurada a Director de UGEL | 63 |
| Anexo 4: Guía de entrevista semiestructurada a servidores públicos de UGEL | 65 |
| Anexo 5: Encuesta de satisfacción del servicio administrativo | 67 |
| Anexo 6: Matriz de transcripción de la entrevista a unidades de análisis | 69 |
| Anexo 7: Matriz de reducción | 72 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz de sistematización de variables. | 23 |
| Tabla 2. Matriz de resultados de encuesta. | 29 |
| Tabla 3. Matriz de transcripción de datos de entrevista semiestructurada a director de UGEL. | 32 |
| Tabla 4. Matriz de transcripción de datos de entrevista semiestructurada a servidores públicos de UGEL. | 34 |
| Tabla 5. Matriz de reducción. | 36 |
| Tabla 6. Matriz de categorización | 41 |
| Tabla 7. Matriz de triangulación | 48 |
| Tabla 8. Matriz de contrastación | 54 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Modelado de la propuesta | 53 |
| Figura 2: Certificado de validez de contenido de la entrevista a director de UGEL. | 74 |
| Figura 3: Certificado de validez de contenido de la encuesta a administrados de UGEL. | 76 |
| Figura 4: Certificado de validez interna propuesta por juicio de expertos. | 86 |
| Figura 5: Certificado de validez externa de propuesta por juicio de expertos. | 88 |

Resumen

La presente investigación presenta como propuesta el diseño de un programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, el cual será validado por juicio de expertos.

Metodológicamente se fundamenta en un enfoque mixto de tipo aplicada proyectiva. Se trabajó con una muestra intencional representada por el director de UGEL, tres servidores públicos de la entidad y cincuenta administrados entre directivos, docentes, personal administrativo. Se aplicaron métodos teóricos e instrumentos de recolección de datos como la entrevista semiestructurada y la encuesta para el diagnóstico, esto permitió evidenciar que el servicio que se brinda en la institución tiene una serie de debilidades que no permiten que los administrados se sientan satisfechos con lo brindado evidenciándose en las denuncias y quejas que estos vienen realizando a la misma. La concepción del compromiso organizacional se orienta en la mejora del servicio, se apoya en el marco teórico que le da el sustento científico a la propuesta diseñada. Así, podemos decir entonces, que el resultado más importante de la presente investigación, está en diseñar un programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este. Por lo tanto, se concluye que el estudio e investigación realizada tiene una perspectiva formativa sólida en cuanto a la superación del problema identificado y la mejora sostenida de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este.

Palabras claves: Programa – Compromiso organizacional – Servicio administrativo – Servidores – Administrados.

Abstract

This research proposes the design of a people development program to improve the organizational commitment in the administrative service of the Local Education Management Unit 04 Trujillo Sur Este, which will be validated by expert judgment. Methodologically it is based on a mixed approach of projective applied type. We worked with an intentional sample represented by the director of UGEL, three public servants of the entity and fifty administrated among managers, teachers, administrative staff. Theoretical methods and data collection instruments were applied, such as the semi-structured interview and the diagnostic survey, this allowed us to show that the service provided in the institution has a series of weaknesses that do not allow the administrators to feel satisfied with what was provided. evidencing in the complaints and complaints that they have been making to it. The conception of the organizational commitment is oriented in the improvement of the service, where the theoretical framework gives scientific support to the proposed proposal. Thus, we can say then that the most important result of this research is to design a program for the development of people to improve the organizational commitment in the administrative service of the Local Education Management Unit 04 Trujillo Sur Este. Therefore, we conclude that the study carried out has a solid formative perspective regarding the overcoming of the identified problem and the sustained improvement of the quality of service in the Local Education Management Unit 04 Trujillo Sur Este.

Keywords: Program - Organizational commitment - Administrative service – Servers –
Managed.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha promovido el establecimiento de un modelo competitivo en el mundo, donde las instituciones públicas y privadas buscan la excelencia, debido que estas funcionan en base a la gestión por resultados lo que se traduce en incentivos. A la par las instituciones van mejorando su calidad en el servicio teniendo como su centro gravitante el cliente, el usuario o el administrado, nombre que se le quiera otorgar de manera formal o informal. En nuestro país la situación no cambia, pero, si se pueden establecer diferencias en el servicio en las instituciones públicas de las privadas, en este sentido poder determinar la incidencia que existe entre el compromiso organizacional y el servicio que se brinda es de suma importancia para generar ambientes laborables saludables, así como generar en las personas atendidas confianza y respeto por estas instituciones.

La actual gestión administrativa dentro del sistema regional presenta una compleja situación y si queremos abordar lo que respecta al servicio educativo tendríamos que proponer un proyecto de gestión institucional y administrativa que pueda aquilatar todas las fuerzas de cada uno de los miembros de la gestión pública como agentes que logran dinamizar los procesos administrativos que se direccionan a viabilizar la mejora de la calidad educativa.

En la práctica de la gestión administrativa de calidad se ha podido constatar a través de la ejecución de los distintos procesos, que las unidades de gestión educativa realizan poco seguimiento y control administrativo para mejorar los mismos, esto a partir del recojo de información por parte de usuarios y los mismos colaboradores como por ejemplo: procesos administrativos que colisionan con los tiempos establecidos por ley, poca conciencia en asumir debilidades como trabajadores frente a los procesos mal llevados, respuestas ambiguas que no ayudan a solucionar si no que por el contrario generan denuncias. Esto colisiona con la finalidad de la (Congreso de la República, 2013) Ley del Servicio Civil en el Perú, alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia promoviendo el desarrollo de las personas. Podemos así mencionar que entre los principios de la Ley citada en el párrafo anterior es necesario tener en cuenta para brindar un buen servicio al administrado el interés general, la eficacia y eficiencia, así como la flexibilidad en el servicio.

Esta define al servidor como la persona que realiza funciones que están vinculadas estrechamente al cumplimiento de acciones administrativas dentro de una entidad

estando obligada a mejorar continuamente sus competencias proponiendo iniciativas laborales. De otro lado la Ley de procedimiento administrativo general, en la primera parte: principios, manifiesta que los administrados gozan de derechos que garantizan el debido procedimiento administrativo.

Al respecto el (D.S. N° 006-2017-JUS , 2017) T.U.O. de la Ley del procedimiento administrativo general N° 27444 manifiesta que los administrados o usuarios gozan de derechos, los cuales están implícitos en el procedimiento, entre los que podemos citar; acceder en todas las formas al expediente, a ser notificados oportunamente, a responder frente a los cargos que se les imputa, a argumentar sus alegatos así como ofrecer pruebas, las mismas que pueden ser reproducidas, a solicitar, en pleno uso de sus facultades, haciendo uso del derecho a la palabra, a obtener una decisión que se fundamente en el derecho, motivada dentro de plazos razonables y a seguir procesos impugnatorios cuando las decisiones les afecten (p. 16).

Esta premisa va ligada íntimamente al hecho de que los servidores deben ajustar y mejorar su actuación, de tal manera que se otorgue al trámite la máxima dinámica posible, tratando de evitar actuaciones procedimentales que dificulten su normal desarrollo o constituyan meros formalismos, todo esto con la finalidad de tomar decisiones en un tiempo prudente cuidando que no se vulnere el orden administrativo ni del administrado. (T.U.O. de la Ley N° 27444, 2017, p. 16). Esto se corrobora a lo establecido por la autoridad administrativa D.S. N° 006-2017-JUS (2017) para que los trámites sean sencillos se debe eliminar lo innecesario para evitar la burocracia (p.19), proporcionando de manera obligatoria la información a los administrados, esto último en mérito al principio de acceso permanente.

Frente a todo lo anteriormente dicho podemos sostener que se considera como actos administrativos a las declaraciones que producen efectos legales sobre interese, obligaciones o derechos de los administrados, las acciones al interior de la organización por parte de los servidores no constituyen estos. Así, ligado al acto administrativo debemos identificar a los sujetos del procedimiento, a quienes los distinguimos como los administrados que pueden ser personas naturales o jurídicas que participan en el proceso administrativo y que se sujetan a la norma que las rige y la autoridad administrativa representado por la entidad que bajo régimen jurídico conducen los procedimientos administrativos en el ejercicio de sus potestades públicas.

De esta manera se consideran administrados en relación al procedimiento administrativo a quienes lo promueven en calidad de titulares de derechos e intereses individuales o colectivos y a todos aquellos que sin haber iniciado el procedimiento poseen derechos o intereses que puedan verse afectados por la decisión tomada. Estos ejercen sus derechos en plazos temporales, los cuales tienen sus inicios y términos, que dentro de la administración son obligatorios, teniendo las autoridades la responsabilidad de cumplir los términos y plazos que se le encarguen, c supervisar que sus servidores cumplan con lo propio y a su nivel.

La entidades públicas deben respetar los plazos en los actos procedimentales, cuando estos no están establecidos por ley sus actuaciones se enmarcan en: recepcionar y derivar el escrito , dentro del día de presentado, para actos de mero trámite y decidir peticiones en los tres días, para emitir dictámenes, peritajes o similares en siete días luego de solicitado se puede ampliar a tres días más y con los cargos de actos del administrado requeridos por la autoridad, como dar respuesta, en los diez días de solicitado. Para ello se tendrá que tener en cuenta el inicio del cómputo, según D.S. N° 006-2017-JUS (2017) se expresa por días, a partir del día siguiente de la notificación o del acto, o en todo caso se señale fecha posterior, o se haga necesario efectuar publicaciones recurrentes, para este caso el cómputo inicia a partir de la última (p. 96). Así podríamos señalar que el transcurso del plazo es contabilizado por días hábiles excluyendo los que no son laborables del servicio y los feriados no laborables por orden nacional o regional. Esto permite que las entidades puedan tener en cuenta el horario de atención al administrado.

Podemos concluir manifestando que, frente a la responsabilidad en el cumplimiento de los plazos, las acciones de las instituciones generan responsabilidad administrativa y disciplinaria al no cumplirse los plazos de atención con el administrado, alcanzando responsabilidad solidaria con el superior jerárquico cuando exista omisión o reiteración sistemática en el incumplimiento.

(Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, 2016) En su manual de organización y funciones se evidencia como objetivos específicos del área administrativa la promoción de un ambiente laboral adecuado y óptimo para contribuir con el logro de los objetivos de la UGEL así como administrar eficazmente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos asignados en con de equidad y transparencia. Entre sus funciones destacan: brindar información de los servicios que

otorga la institución, brindar información acerca de la situación de la documentación en trámite, coordinar con los responsables de emitir las respuestas a solicitudes de acceso a la información pública, diseñar y actualizar la guía de usuario de los servicios que se brindan, administrar el módulo de atención al público y registrar, clasificar y distribuir la documentación que ingresa a la UGEL TSE. Para el desarrollo de estas actividades el área cuenta con diferentes profesionales.

Podemos mencionar al especialista administrativo I – personal que tiene como funciones absolver consultas relacionados con el área y asesorar en materia de personal a los directores de las instituciones educativas, revisar y emitir opinión, también debe planificar, coordinar, dirigir, orientar y supervisar lo referido a procesos del personal, elaborar informes, Decretos, Proyectos de Resolución y otros sobre acciones de personal en razón a las normas y dispositivos legales vigentes, supervisar y brindar asistencia técnica en procedimientos técnicos de personal, verificar el pago de remuneración, bonificación, beneficios y descuentos, preparar rol de vacaciones controlando su cumplimiento, participar en la selección de personal, capacitación, reasignaciones, contratos relacionado con el sistema de personal, controlar la asistencia y la puntualidad de los trabajadores de la sede y en las instituciones educativas de la Jurisdicción de la UGEL, actualizar el registro correcto de la información dentro del programa del NEXUS.

En cuanto al técnico administrativo I – escalafón se pueden mencionar como funciones las siguientes: recepción, clasificación, registro, actualización y archivo de documentos personales, para la emisión de los informes escalafonarios, firma los informes escalafonarios que son emitidos por la institución, informa mensualmente del personal administrativo que cumple 20, 25 y 30 años de servicios oficiales, para otorgar beneficios conforme a Ley, informar a petición del personal docente que cumple 25 y 30 años de servicios oficiales, para otorgar beneficios conforme a Ley, mantiene bajo custodia reservada las carpetas escalafonarias del personal, revisión de la ubicación de grupos ocupacionales y niveles conforme a Ley, coordina con directivos para tramitar licencias por salud, luto, cargo edil, particulares y otros, elabora y firma el Pase de UGEL de los administrados que presentan su reasignación.

En lo referido a la secretaria I, se estipula en la norma, mencionada párrafos anteriores, que tiene como funciones: recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación en el Área, atender e informar al personal y público con relación a la

documentación que está en estado de trámite, orientar al público en general según el trámite que desee realizar, organizar y mantener actualizado el archivo del Área, Gestionar la impresión y reproducción de los documentos que sean solicitados por el personal del Área, ingreso, procesamiento y/o derivación de documentos por el Sistema Integrado de Trámite Documentario (SIGGEDO) actualizando el estado de los documentos.

La presente investigación ha permitido realizar la búsqueda bibliográfica que de sustento al trabajo por ello entre los referentes seleccionados para esta investigación mencionaremos a (García, 2016), quien desarrolla la investigación “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio 2015” realizada en la Universidad Autónoma de Madrid. Durante el desarrollo de su investigación estableció que el estudio que venía realizando era de nivel descriptivo, su diseño de investigación fue un no experimental, con un enfoque cuantitativo, estableciendo la muestra en 321 usuarios. Se planteó como objetivo: determinar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio en los usuarios, luego de la investigación realizada se concluyó que existe un alto porcentaje, ascendente al 48 % de insatisfacción por parte de los usuarios frente a los servicios que brinda la institución con un nivel intermedio que asciende al 36 % referido a heterogeneidad y material que se proporciona a los usuarios, concluyendo que la percepción de la población es deficiente, esto en razón a la incorrecta gestión que se realiza con respecto a la calidad de servicio.

Según manifiesta (Balazar, 2015) en la investigación “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao” se realizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño de investigación no experimental-transversal. Este tuvo como objetivo medir el nivel de la calidad del servicio en el centro de idiomas, de la misma institución, utilizó una muestra de 374 alumnos, llegando a la conclusión que el modelo logró señalar que el nivel de calidad del servicio que se brindaba en el centro de idiomas, un nivel alto del 19%, un nivel bajo con un 48,4 % y nivel medio de 32,6 % que manifiesta la aceptación en la calidad del servicio. Según la manifestación de (Flores, 2014) en su estudio “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario” en la UNAP, se manejó un estudio descriptivo de investigación, no experimental transversal el cual tuvo la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención de la oficina de atención al usuario, se trabajó con una muestra de 196 usuarios de la oficina, en el período de junio a setiembre de

2014, arribando a la conclusión que la apreciación en el nivel de satisfacción baja (62 %), considerándose un nivel de evaluación para tomarse en cuenta como válido en la muestra pero no lo bastante considerable con relación al servicio que se brindaba en la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto.

Según lo manifestado por (Betanzos Díaz, Norma,; Andrade Palos, Patricia; Paz Rodríguez, Francisco, 2006) el compromiso organizacional se ve implicado por la estabilidad laboral, si fuese el caso por la proximidad a la jubilación, la remuneración económica traducida en sueldos estables y los beneficios sociales a los que tienen derecho los servidores en una organización.

(Porter & Lawer, 1965) citado por (Betanzos, 2007), sustentan que el compromiso se manifiesta como el deseo de realizar acciones elevadas o elevados esfuerzos, si se quiere decir de otro modo, motivados por lograr el bien común de la organización donde prestan sus servicios sumado al anhelo de permanecer en ella y aceptar su visión y misión institucional así como sus objetivos y valores. Por otro lado, Kanter en (Betanzos, 2007) postula la premisa de que el compromiso se debe cimentar en unas bases algo más complejas que un simple intercambio de servicio versus lo económico; mientras que Buchanan (citado en Betanzos, 2007) sostiene que los servidores que se comprometen con su institución desarrollan actitudes de identificación y son leales, de alguna forma, con los objetivos, misión y visión institucional. Etzioni (citado en Betanzos, 2007) sostiene que el compromiso consiste en la implicancia positiva del servidor en la institución. Bajo el mismo pensamiento, Franklin citado en (Betanzos, 2007) sustenta este postulado en el deseo que tienen los servidores por respetar las normas de la organización para permanecer en ella. En este mismo sentido, Cotton (citado en Betanzos, 2007) quien manifiesta que el compromiso es un proceso participativo y de interrelación, como resultado ya que se combina la información, la influencia y/o incentivos, usando todas las capacidades personales por parte de los servidores y estimular el apego de éstos en el logro del éxito de la institución.

(Maricela Carolina Peña Cárdenas, Ma. Guadalupe Díaz Díaz, Adriana Guadalupe Chávez Macías, César Eduardo Sánchez Esparza, 2016), mencionan que el compromiso organizacional se podría definir como el momento en el que un servidor se logra identificar con la organización, con su visión, con su misión, con sus metas y objetivos, para garantizar su pertenencia en la institución. El fuerte compromiso en el trabajo se relaciona con la identificación que tiene trabajo cada servidor con el trabajo

específico, mientras que un fuerte compromiso organizacional determina su identificación con la organización propiamente dicha.

El compromiso organizacional también es definido como la fuerza relativa de un servidor con su institución (Galicia, 1999), (Steers, 1977) define el compromiso como la fuerza que logra la identificación y desarrolla el involucramiento de un servidor con una institución, ésta es relativa en su esencia. De otro lado Hellriegel, (1999) nos dice que es la vehemencia en la participación de un servidor y su identificación con la institución, se particulariza por las creencias y la aceptación de la visión, misión, los objetivos y los valores, también la disposición a realizar un esfuerzo importante y el deseo de pertenecer a la institución. Chiavenato, (1992) manifiesta que el compromiso organizacional no es otra cosa que el sentir y la comprensión de lo sucedido y lo que viene ocurriendo en la institución, como también el compartimiento de la visión, misión y objetivos de la institución por todos sus trabajadores. No existiendo lugar para la alienación del servidor, sino para asumir compromisos.

Cuando estudiamos el compromiso organizacional podemos advertir que diferentes autores convergen en hablar acerca de las dimensiones que tiene éste, Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) postulan un concepto acerca del compromiso organizacional el cual se divide en tres componentes: el afectivo, el de continuidad y el normativo; de esta manera la naturaleza frente a cada componente es; el deseo, la necesidad y el deber de permanecer en la institución, respectivamente. Cuando hablamos del compromiso afectivo: (deseo) se hace referencia a los nexos emocionales que establecen los trabajadores con la institución, se manifiesta en el apego emocional al percibir que sus necesidades son satisfechas (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de permanecer en la institución. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la institución. El compromiso de continuidad (necesidad) indica la necesidad de reconocimiento de los servidores con relación a los aspectos económicos, físicos, sociales, psicológicos y las escasas oportunidades que se le puede presentar para encontrar otro trabajo, si tomaran la decisión de renunciar a la institución. Esto quiere decir, que el servidor siente un fuerte vínculo con la institución porque ha invertido su tiempo, su dinero y su esfuerzo, dejarla representaría perder todo lo que ha logrado; así como también ha percibido que sus oportunidades fuera de la institución se verán minimizadas, esto promoverá el incremento de su apego con la institución; y por último el compromiso normativo (deber) es el que desarrolla la creencia de la lealtad a la institución, en un sentido moral, de alguna forma como retribución, quizá por recibir ciertas prerrogativas; por ejemplo

cuando la institución se hace cargo de su especialización y capacitación; se construye, así, un sentido de reciprocidad y hasta agradecimiento con la institución. En esta clase de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de querer permanecer en la institución, esto debido al efecto de experimentar una especie de sensación de deuda hacia ella por haberle dado una oportunidad o reconocimiento que fue obtenida y valorada por el servidor.

En ese ámbito ampliamente descrito el (Congreso de la República del Perú, 2005) servidor público se conduce de acuerdo al principio de adecuar su comportamiento hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, teniendo que garantizar en todas las fases del proceso de la toma de decisiones o en cumplimiento de procedimientos administrativos, se respete los derechos al debido procedimiento así como a la defensa, sin vulneración a los derechos de los administrados, Artículo 6º, inciso 1. A esto podemos añadir lo que por ley está establecido, ya que el servicio civil lo que busca es el logro de los objetivos propuestos por el Estado y la realización de una buena prestación de los servicios públicos optimizando los recursos destinados a este fin, esto no hace más que refrendar el hecho de que los servidores públicos deben brindar un buen servicio, el cual se enmarca en una prestación remunerativa.

El Compromiso Organizacional ha sido difícil de conceptualizar, sin embargo, para esta investigación la ayuda de la teoría brindará las luces necesarias. Porter y Lawer (citado en Betanzos, 2007) manifiestan que, al compromiso como el anhelo de realización de grandes esfuerzos por lograr el bien en la entidad, este es el deseo de ser parte de la misma y aceptar su visión, su misión, objetivos y valores. Kanter, por su parte, (en Betanzos y Paz, 2007) manifiesta frente al compromiso que este se debe cimentar las bases más complejas que sólo el intercambio económico; Buchanan (citado en Betanzos y Paz, 2007) menciona que los servidores con un alto nivel de compromiso con su institución adoptarán cierto grado de identificación y lealtad hacia su visión, su misión, sus objetivos y valores institucionales. El compromiso determina la implicancia positiva del servidor con su institución, el deseo de respetar las normas de la institución y permanecer en ella representa el compromiso. Cotton (citado en Betanzos y Paz, 2007) define al compromiso como el resultado de la combinación información, de la influencia y/o incentivo, usando sus capacidades personales para desarrollar el apego de los servidores con el éxito de la institución en un proceso que requiere la participación de todos. Podemos concluir, a partir de la pesquisa en la literatura, que el compromiso organizacional hace referencia al nexo de implicancia que establece entre el servidor y

la organización. La revisión bibliográfica refiere que se han tenido en cuenta tres perspectivas teóricas que generan la conceptualización del término compromiso organizacional (Varona, 1993), las que serán íntimamente relacionadas con los postulados por Meyer y Allen (1991): de continuidad, afectivo y normativo.

La perspectiva del intercambio social postulada por Becker (1970) sostiene que el compromiso es el nexo que se genera entre el trabajador con su institución, fruto de la “inversión” (side-bets) que se ha realizado con el tiempo (p. 63). Este postulado refuerza la premisa de que el vínculo establecido entre el servidor y la institución se refuerza a partir de lo éste ha realizado en el tiempo por la institución, lo que el servidor considera como pequeñas inversiones y por ende genera cierta sinergia con ella. Esto nos lleva a plantear un compromiso basado en la relación de intercambio entre los servidores y el entorno social que se genera en la institución (Meyer y Allen, 1984; Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson, 1989). Esta perspectiva está relacionada íntimamente con el componente de continuidad, que se mencionado en el párrafo anterior, también llamada dimensión calculada, que es acuñada por Meyer y Allen (1991). La tesis de Becker (citado en Betanzos, Andrade y Paz, 2006) postula que el individuo genera responsabilidad por una decisión individual o propia, el mismo que lo compromete a aportar con su esfuerzo. Es así que si un servidor se compromete con su organización, logrará concretizar la visión, misión y objetivos esta, realizando acciones, en muchos casos, fuera de lo común en beneficio de la institución. Definido todo lo planteado como persistencia conductual, ya que la conducta de compromiso realizada según condiciones particulares influye en el actuar del servidor. (Meyer & Allen, 1991) Construyeron una escala para valorar esta dimensión indicando una alta probabilidad que un servidor se vea obligado a seguir su relación con la institución cuando se dé el caso de que el precio del abandono percibido sea alto y/o cuando tenga la seguridad de que tiene pocas posibilidades de conseguir otro trabajo; de esta manera, en ambos casos, el servidor demostrará un alto nivel de compromiso por continuar.

La perspectiva de atribución (Reichers, 1987) manifiesta que el compromiso es una obligación que el servidor obtiene al realizar determinados actos voluntarios, explícitos e irrevocables. Ésta se vincula a la dimensión de “ética del trabajo” propuesta por (Morrow, 1983)Esta se podría relacionar con la dimensión normativa que postulada Meyer y Allen (1991), ya que se evidencia un sentimiento de compromiso y/o responsabilidad moral para seguir en la institución a la que pertenece. Con respecto al compromiso normativo, (Mowday, Porter & Steers, 1982) manifiestan los siguientes

aspectos: la conducta de lealtad, que no es otra cosa que asumir la visión, misión y los objetivos de su entidad. Podemos sostener que el compromiso normativo promueve en el servidor querer cumplir con la visión, misión y los objetivos y valores de su institución, ya que, de ello dependería su continuidad en esta teniendo en cuenta su creencia de lo correcto y lo mejor para su centro de trabajo. Así, todos los servidores con elevado nivel de compromiso normativo encaminarán sus propios objetivos con los de la institución, cumpliendo con los compromisos de la gestión. Se evidencia la obligación de ser leal con la institución.

La perspectiva psicológica, (Mathieu & Zajac, 1990) postulan al compromiso como el intercambio entre el servidor y la institución, ya que éste espera recibir recompensas psicológicas por parte de ella, como el reconocimiento frente al grupo, haciéndole sentir que su trabajo tiene valía y es reconocido ante todos. Buchanan (1974) postula el compromiso como una actitud que manifiesta un nexo emocional o psicológico entre el servidor y su institución. En esta (Mowday, 1979) postula el compromiso con la institución, como una fuerza relativa del trabajador en su identificación individual y su implicancia con la misma en forma particular (p. 311); cuya característica es un fuerte deseo seguir perteneciendo a una institución en particular, el pacto implícito de mantener altos niveles de esfuerzo en beneficio de la institución así como la aceptación de la visión, misión y objetivos de la institución como parte de ellos.

Los servidores comprometidos se identifican con la visión, misión y objetivos de la institución, y manifiestan el deseo de continuar en ella. O`Reilly y Chatman (1986) se direccionan básicamente en el arraigo psicológico a través de una identificación e implicación servidor – institución que dan como consecuencia respuestas cognitivas, de los agentes mencionados anteriormente, que se direccionan al aspecto actitudinal emocional. Por todo lo anteriormente mencionado este enfoque guarda relación con el componente afectivo del compromiso organizacional postulado por Meyer y Allen (1991), referido al vínculo psicológico el que se expresa a través del apego emocional del servidor y su identificación con la institución. Así, el compromiso afectivo se refiere a lo que el servidor siente por la institución, ya que éste refleja la afectividad (Vega y Garrido, 1998). (Mathieu, 2009), sostiene con referencia al compromiso actitudinal y la conducta de lealtad, que el primero está compuesto por dos componentes: uno actitudinal (activo, moral y afectivo) que tiene relación con implicación e identificación con la visión, misión y objetivos de la institución; y otro conductual (pasivo, cognitivo y calculativo) con referencia a lo que el servidor realiza como inversión. El componente

afectivo del que hablan Meyer, Allen y Gellatly (1990) tiene similitud al compromiso actitudinal de Mowday, Steers y Porter (1979), ya que ambos mencionan la interrelación y unión emocional, identificación e implicación con la institución. Este va surgiendo cuando el servidor se involucra emocionalmente con la institución, determinando nexos emocionales al darse cuenta que sus necesidades y expectativas son atendidas, lo que los lleva a buscar el bienestar de la institución y a tener un fuerte sentimiento de pertenencia con ella. Se evidencia, también, su preocupación por los problemas que se presenten y los cuales deben ser afrontados por la institución, motivando en él un carácter solidario y de cooperación. Podemos llegar a conclusión que el compromiso organizacional presenta tres componentes totalmente independientes y además diferentes: la necesidad (compromiso de continuidad), obligación (compromiso normativo) y el deseo (compromiso afectivo) de mantenerse en una institución.

Cuando hablamos del servicio citaremos a Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. que sustentan que no es otra cosa que una actividad que se realiza de manera directa o indirecta que no tiene como resultado algo tangible, esto quiere decir que es una parte inmaterial del vínculo de reciprocidad entre el consumidor y el proveedor. Podemos entender al servicio como el conjunto de prestaciones de naturaleza cuantitativa o cualitativa. Estas poseen algunas características que los diferencian de los productos de acuerdo a como son producidos, consumidos y evaluados. Estas características tienen como consecuencia que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber a ciencia cierta, que es lo que quieren realmente los clientes (Berry, 2004).

Lo expuesto en los párrafos precedentes así como el ser parte de una gestión administrativa comprometida con la mejorar del sistema educativo en el que se desarrolla, ha hecho que la autora de esta investigación genere fuertes interrogantes con respecto al servicio que se viene brindando en las instituciones públicas. Si bien es cierto que las instituciones privadas han ido mejorando su servicio con el paso de los años como la misma IBM, Fujitsu, Ministerio de Educación Cubano, sólo por citar algunos, las instituciones públicas en nuestro país no han tenido ese mismo crecimiento sostenible de modernización que se evidencia en la mejora del servicio al usuario.

Si vamos al ámbito local dentro de las unidades de gestión educativas (UGEL) y teniendo en cuenta que una de las líneas de acción es la modernización de la gestión podríamos claramente mencionar que sólo ha quedado en la palabra, si bien es cierto ha mejorado el servicio aún hoy podemos mencionar que en la gestión administrativa la

atención a expedientes es sumamente lenta, la generación de proyectos y atención a los usuarios activos y cesantes no son medidos en indicadores de calidad de atención, siendo instituciones públicas y a la luz de una Ley del servicio civil donde menciona como finalidad de la misma la atención eficiente al usuario.

Debido a que el factor humano requiere de un proceso de evaluación permanente, y hasta el momento no se evidencia este tipo de proceso dentro de la gestión pública y la administración es que se declara el siguiente problema científico:

¿En qué medida el programa de desarrollo de personas basado en el compromiso organizacional mejorará el servicio administración en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019?

De lo antes descrito la investigadora puede suscribir que el compromiso organizacional es de vital importancia para brindar un servicio administrativo eficaz y eficiente, respetando la normatividad vigente en cuanto al tratamiento en los actos administrativos, así como la satisfacción de atención al administrado, ello conllevará al éxito institucional. Estudiar estas categorías propiciará el establecimiento de planes de mejora institucionales que logren dar tratamiento a la problemática encontrada para garantizar uno de los objetivos propuestos por la institución; garantizar la calidad del servicio. Podemos decir entonces que el desarrollo del compromiso organizacional por parte de los trabajadores hacia su institución garantizará la mejora en la calidad del servicio, por lo mencionado nos planteamos las siguientes interrogantes orientadoras; ¿Cuál es el estado actual del servicio administrativo en la UGEL 04 TSE?, ¿Qué teorías pueden aportar en el desarrollo del compromiso organizacional?, ¿Cuál es la estrategia que mejora el servicio administrativo?. Para poder dar respuesta al problema general planteado, hemos formulado como objetivo general el determinar y explicar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad del servicio administrativo que brinda la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019. Entre los objetivos específicos señalamos los que orientarán el trabajo de investigación; determinar el estado actual del servicio administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019, explicar los fundamentos teóricos del compromiso organizacional y su incidencia en la calidad del servicio administrativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019, diseñar una propuesta de desarrollo de personas para fortalecer el compromiso organizacional y la mejora del servicio administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo

Sur Este en el año 2019 y validar la propuesta de desarrollo de personas para fortalecer el compromiso organizacional y la mejora del servicio administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se enmarca en el tipo cualitativo. Esto debido a que se realizó el abordaje de las variables describiendo como se manifestaban y como repercutían en el servicio administrativo así mismo se explicó la implicancia de una sobre la otra, esto es sustentado por (Sampieri, 2014) quien dice que los métodos mixtos vienen a representar una serie de procesos empíricos, sistemáticos y críticos en la investigación, que además implican recolectar y el analizar de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como su discusión en la realización de inferencias a partir de lo recolectado para lograr un entendimiento más profundo de lo estudiado (p. 534). Las variables para el presente estudio son; la desconcentración administrativa y la calidad de servicio.

2.2. Sistematización de variables

Tabla 1

Matriz de sistematización de variables

| Constructos | Grupo muestral | | | Fuentes | |
|-------------|---|-----------------|----------|---------|--|
| | Director | Administrativos | Usuario | | |
| | Instrumentos | | | | |
| | Entrevista | Entrevista | Encuesta | | |
| Normativo | Ley de Servicio Civil N° 30057 | X | X | X | Artículo II.- Finalidad |
| | | X | X | X | Artículo III.- Principios del Servicio Civil |
| | | X | X | X | Artículo 3. Definiciones: Servidor civil de carrera |
| | | X | X | X | Artículo 22. Proceso de evaluación de desempeño |
| | | X | X | X | Artículo 39. Obligaciones de los servidores civiles |
| | Ley del procedimiento administrativo general N° 27444 | X | X | X | Artículo IV.- Principios |
| | | X | X | X | Artículo 1: Concepto de acto administrativo |
| | | X | X | X | Artículo 59: Sujetos del procedimiento |
| | | X | X | X | Artículo 60: De los administrados |
| | | X | X | X | Artículo 140: Obligatoriedad de plazos |
| | | X | X | X | Artículo 141: Plazos máximos para actos procedimentales |
| | | X | X | X | Artículo 142: Inicio de cómputo |
| | | X | X | X | Artículo 143: Transcurso del plazo |
| | Manual de organización y funciones (MOF) RER 1056-2016-GRLL/GOB | X | X | X | Artículo 152: Responsabilidad por incumplimiento de plazos |
| | | X | X | X | Capítulo IV: Del órgano de apoyo – área de administración |
| | | X | X | X | Especialista administrativo I - Personal |
| | | X | X | X | Técnico administrativo I - Escalafón |
| | | | X | X | Secretaría I - Administración |

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Referencial | Cámara, S. Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional. | X | X | X | Análisis del conflicto y la cultura de los trabajadores en el compromiso organizacional |
| | Ramírez, E. La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo. | | | | La investigación radicó en la percepción de las tácticas políticas, tipo de aprendizaje grupal y compromiso hacia la organización |
| Conceptual | Compromiso organizacional | X | X | X | Compromiso organizacional |
| | | X | X | X | Dimensiones del compromiso organizacional |
| | Servicio | X | X | | Servidor público |
| Teórico | Compromiso organizacional | X | X | X | Meyer & Allen (1991) |
| Filosofos | Compromiso organizacional del trabajador | X | X | X | Mowday, Steers y Porter |

Fuente: Adaptación hecha por el Dr. Martín Manuel Grados Vásquez.

2.3. Población, muestra, y muestreo

En la presente investigación la población estuvo conformada por el director de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, los servidores de la institución y los mil novecientos treinta y cinco docentes, nombrados y contratados, del ámbito jurisdiccional de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este. De esta se ha tomado una muestra de tipo intencional no probabilístico; el director de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este y tres servidores administrativos, en el caso de los docentes la muestra es al azar, en una cantidad de cincuenta docentes de diferentes distritos, instituciones educativas y cargos que desempeñan según funciones (Sampieri, 2014).

El objeto específico de estudio está constituido por el significado de los docentes, servidores y director de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este a razón de las categorías indicadas, de las praxis en el servicio brindado y del compromiso para realizar una labor eficiente y eficaz en mérito a la visión, misión y objetivos institucionales.

El estudio se encuentra inmerso en un paradigma explicativo - interpretativo, con enfoque cualitativo proyectivo. De acuerdo a la propuesta de Sandín (2003) citado por Bisquerra (2004) manifiesta que "... la investigación cualitativa es una actividad sistemática orientada a la

comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales”, (p.276).

Se plantea, así, un programa de desarrollo de personas a partir de la revisión de las teorías abordadas, las cuales serán puestas en ejecución a través de la propuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este para mejorar la calidad del servicio administrativo y la generación del compromiso institucional del servidor con su centro de trabajo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron siguieron la coherencia de las tareas planteadas en el presente estudio de investigación, así se señalan para la fase del diagnóstico del contexto y de los enfoques teóricos se trabajaron aspectos relacionados con el servicio que brinda la institución, utilizándose como técnica la entrevista y encuesta y como instrumento se aplicaron la guía de entrevista y el cuestionario de encuesta. Para la fase de la construcción de la propuesta, se trabajó con una guía de trabajo y en la fase de validación tanto de los instrumentos de recolección de información como de la validación de la propuesta, se hizo uso de técnicas cualitativas de validación. Como los certificados de validación de contenido de la entrevista, de la encuesta que fue validado para su aplicación por las expertas en investigación Dra. Marianela Alfaro y la Dra. Carmela Valdivieso y el certificado de validez interna y externa por juicio de experto para la propuesta fue validado por el Dr. Juan Carlos Espejo Lázaro.

2.5. Procedimiento

En esta sección de la investigación se describen y detallan los procesos que se siguieron para el desarrollo del presente estudio de investigación, así como los métodos que se utilizaron. Es así que la concretización de la presente tesis de investigación se abordó en cuatro etapas que se procede a detallar: El diagnóstico: es la parte en la que se pretende analizar y describir la realidad problemática existente sobre la cual se investigó. La construcción de referentes teóricos: es la etapa en la que

se hizo una pesquisa bibliográfica de las posibles teorías que sustentan el problema sobre el cual se investigó. En la propuesta de investigación: Martínez (1993). Se van utilizaron los siguientes métodos teóricos: Descriptivo - explicativo, Histórico lógico, porque se describió la variable de compromiso institucional en la en la incidencia del servicio administrativo. La validación de la propuesta de investigación: en esta fase del trabajo se utilizó como método, el Juicio de expertos que permitió validar la propuesta planteada.

2.6. Método de análisis de información

Como metodología de la investigación se trabajará la codificación axial, (Strauss, 1990) su uso está centrado a descubrir y relacionar categorías, se orienta en la filtración de las mismas que han ido surgiendo a partir de la recolección de datos en las unidades de análisis, la información obtenida se reorganiza originando nuevas relaciones entre los conceptos, es por ello que en la codificación se van seleccionando lo más relevante que permitirá profundizar en su explicación, (Flick, 2012) manifiesta que en esta parte de la codificación las categorías más importantes se relacionan con los códigos. Para el análisis de datos se procedió a la transcripción de las entrevistas para luego utilizar una matriz de reducción de los mismos, de categorización, como bien se mencionó líneas arriba identificando su relación, de triangulación, (M., 2006) que permite generar conclusiones preliminares a partir de la información recolectada de las unidades de análisis y de contrastación en la emisión de las conclusiones aproximativas así mismo al procesamiento de los datos recogidos por encuesta a través de tabulación, análisis e interpretación.

Se realizó, entonces, una adyacencia al contexto desde los referentes teóricos y la realidad empírica, con el objetivo de identificar un problema de investigación desde lo teórico y lo práctico.

Se utilizaron los siguientes métodos:

Métodos teóricos: Histórico – lógico: que remite conocer y comprender el comportamiento, desarrollo y la evolución que ha tenido el objeto materia de investigación en distintos momentos y durante el proceso de estudio a fin de desarrollar un programa de desarrollo de personas que permita

mejorar el servicio administrativo. Análisis – Síntesis: permite realizar la indagación bibliográfica y el estudio historiográfico, así como la verificación de documentos técnicos y el entendimiento epistemológico de la situación problemática. Inductivo – Deductivo: permite comprender y analizar la documentación técnica revisada así como en el proceso de obtención de resultados, en la recolección de información a través de los instrumentos aplicados, esto permitió extraer las coincidencias sobre el proceso valorativo del compromiso organizacional y su incidencia en el servicio administrativo. Sistémico Estructural: que permitió plantear una estructura de programa de desarrollo de personas que permita mejorar el servicio administrativo. Modelación: en la elaboración y planteamiento del modelo teórico que reside en la concepción del programa de desarrollo de personas que permita mejorar el servicio administrativo. Métodos empíricos. Para el reconocimiento de la realidad empírica se realizó la recolección de información, el diagnóstico, que incluyó registros de información a través de entrevistas semiestructuradas y encuestas, que permitieron recoger información de primera fuente, la cual fue analizada por variables, categorías, patrones o estructuras recurrentes que comúnmente llamamos coincidencias, las mismas que permitan indicar fortalezas y debilidades. El criterio de expertos, que posibilitó valorar la propuesta del programa de desarrollo de personas para el compromiso organizacional y mejorar el servicio administrativo. Los métodos teóricos y empíricos se conjugaron para integrar y contrastar la información obtenida de diferentes fuentes, esto fue posible con el procedimiento de la triangulación de datos. Como aportes a la investigación científica, investigadora ha elaborado las matrices de transcripción, reducción, categorización, triangulación y contrastación las cuales han sido trabajadas a través de la codificación acción para tener como resultado el diagnóstico aproximativo y la conclusión final.

2.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se cuenta con la autorización del titular de la entidad para el uso del nombre de la misma en el informe de tesis, así mismo se garantizó la completa confidencialidad con respecto a los entrevistados y encuestados en la aplicación de los instrumentos de

recolección de datos. Todas las unidades de recolección de información consintieron emitir dicha información sin que sus nombres aparezcan en la presente investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 2
Matriz de resultados de encuesta

| COMPROMISO ORGANIZACIONAL | | RANGO | | | INTERPRETACIÓN |
|---------------------------|---|---------|---------|-------|--|
| N° | ÍTEM | SIEMPRE | A VECES | NUNCA | |
| 01 | En UGEL 04 Trujillo Sur Este se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio. | 8 | 33 | 9 | De 50 encuestados 33 usuarios, que representan el 66%, manifiestan que a veces se cumplen los plazos procedimentales, mientras que 8, que representan el 16%, dicen siempre y 9, que representan el 18%, nunca. |
| 02 | Conoce el cómputo de los tiempos en la atención de mis expedientes según lo requerido. | 17 | 32 | 1 | De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que conocen los tiempos de atención según lo requerido, 17, que representan el 34%, dicen siempre y 1, que representa el 2%, nunca. |
| 03 | Conoce las acciones preventivas y correctivas que se han aplicado cuando no se cumplen los plazos. | 3 | 14 | 33 | De los 50 encuestados 33, usuarios, que representan el 66% manifiestan no saber qué acciones correctivas se han aplicado en los incumplimientos de plazos, 14, que representan el 28%, dicen a veces y 3, que representan el 6%, siempre. |
| 04 | Cree usted que el especialista administrativo I - personal ha logrado identificarse con la institución. | 6 | 28 | 16 | De los 50 encuestados 28, que representan el 56%, manifiestan que el especialista administrativo I - personal a veces ha logrado identificarse con la institución, 16, que representan el 32%, dicen nunca y 6, que representan el 12%, siempre. |
| 05 | Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución. | 39 | 11 | 0 | De los 50 encuestados 39, que representan el 78%, manifiestan que el técnico administrativo I - escalafón siempre ha logrado identificarse con la institución, 11, que representan el 22%, dicen a veces y 0 nunca. |
| 06 | Cree usted que la secretaria I - administración ha logrado identificarse con la institución. | 23 | 27 | 0 | De los 50 encuestados 27, que representan el 56% manifiestan que la secretaria I - administrativo a veces ha logrado identificarse con la institución, 23, que representan el 46%, dicen a veces y 0 nunca. |
| 07 | Cree usted que los trabajadores están | 18 | 21 | 11 | De los 50 encuestados 21, que representan el 42%, manifiestan |

| | | | | | |
|----|---|----|----|---|---|
| | comprometidos con la UGEL | | | | creer que los trabajadores están comprometidos con la UGEL, 18, que representan el 36%, dicen siempre y 11, que representan el 22%, nunca. |
| 08 | Se evidencia el respeto, compromiso y gratitud por parte de los trabajadores de UGEL | 27 | 22 | 1 | De los 50 encuestados 27, que representan el 56% manifiestan que siempre se evidencia el respeto, compromiso y gratitud por parte de los trabajadores de UGEL, 22, que representan el 44%, dicen a veces y 1 que representa el 2%, nunca. |
| 09 | Cree usted que los trabajadores de la UGEL han desarrollado una actitud de lealtad a la gestión | 22 | 24 | 4 | De los 50 encuestados 24, que representan el 48%, manifiestan creer que a veces los trabajadores de UGEL han mostrado lealtad, 22, que representan el 44%, dicen siempre y 4, que representan el 8%, nunca. |

IV.

Total encuestados: 50

| SERVICIO | | VALORACIÓN | | INTERPRETACIÓN |
|----------|---|------------|----|--|
| N° | ÍTEM | SI | NO | |
| 01 | Puede definir el acto administrativo. | 48 | 2 | De los 50 encuestados 48, que representan el 96%, manifiestan que pueden definir el acto administrativo y 2, que representa el 4 %, manifiestan que no. |
| 02 | Conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento | 38 | 12 | De los 50 encuestados 38, que representan el 76%, manifiestan que conocen a cerca de los sujetos del procedimiento y 12, que representan el 24%, manifiestan que no. |
| 03 | La UGEL es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda | 32 | 18 | De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que la UGEL es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda y 18, que representan el 36%, manifiestan que no. |
| 04 | Puede definir al servidor público | 39 | 11 | De los 50 encuestados 39, que representan el 78%, manifiestan que pueden definir al servidor público y 11, que representan el 22%, manifiestan que no. |
| 05 | Conoce las obligaciones según ley que tienen los servidores de la UGEL 04 TSE. | 34 | 16 | De los 50 encuestados 34, que representan el 68%, manifiestan que conocen las obligaciones según ley que tienen los servidores de la UGEL 04 TSE y 16, que representan el 32%, manifiestan que no. |
| 06 | Conoce los principios de la ley 27444 que garantizan la mejora del servicio administrativo. | 27 | 23 | De los 50 encuestados 27, que representan el 54%, manifiestan que conocen los principios de la ley 27444 que garantizan la mejora del servicio |

| | | | | |
|----|---|----|----|--|
| | | | | administrativo y 23, que representan el 46%, manifiestan que no. |
| 07 | Cree usted que en el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados. | 31 | 19 | De los 50 encuestados 31, que representan el 62%, manifiestan que el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantiza la buena atención de los administrados y 19, que representan el 38%, manifiestan que no. |
| 08 | Cree usted que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado. | 32 | 18 | De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado y 18, que representan el 36%, manifiestan que no. |
| 09 | Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado. | 50 | 0 | De los 50 encuestados 50, que representan el 100%, manifiestan que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado y 0 % manifiesta que no. |
| 10 | Cree usted que la secretaría I - administración brinda un buen servicio al administrado. | 38 | 12 | De los 50 encuestados 38, que representan el 76%, manifiestan que la secretaría I - administración brinda un buen servicio al administrado y 12, que representan el 24%, manifiestan que no. |
| 11 | La UGEL 04 TSE le brinda un buen servicio. | 32 | 18 | De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que la UGEL 04 TSE les brinda un buen servicio y 18, que representan el 36%, manifiestan que no. |

V. Fuente: Elaboración Propia

Total encuestados: 50

Tabla 3

MATRIZ DE TRANSCRIPCIÓN DE DATOS DE LA ENTREVISTA A DIRECTOR DE UGEL 04 –TSE (E1)

| VA RIA BLE S | PREGUNTAS | DATOS REDUCIDOS DEL ENTREVISTADO | CÓDIGO |
|---------------------------|--|---|--------|
| COMPROMISO ORGANIZACIONAL | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | En la UGEL los plazos en algunos casos se cumplen, en otro como en la comisión de procesos no siempre se cumplen por la naturaleza de la misma. En otros casos los plazos se cumplen. | E1 |
| | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | En la UGEL no se tiene un sistema informático que de alertas del cumplimiento de plazos, a nivel de dirección se va llevando el cómputo de los documentos que ingresan y se hacen recordar mediante memorandos y de manera verbal para la atención. | E1 |
| | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión? | Cuando suceden estas cosas se emiten como acciones preventivas como los comunicados y como correctivas los memorandos y cuando los plazos se han vencido se emiten memorandos de llamadas de atención. | E1 |
| | ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal ha logrado identificarse con la institución? | La identificación en la institución es relativo y subjetivo, pero en algunas actividades veo que, si participa, en otras no se le ve su participación. | E1 |
| | ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución? | Es una persona más entusiasta más participativa hace su trabajo acorde a sus funciones, cumple de forma responsable, podríamos hablar de que está más identificada. | E1 |
| | ¿Cree usted que la secretaria I - administración ha logrado identificarse con la institución? | Es un poco relativo, pero se aprecia en su trabajo, en forma de interactuar, utiliza el uniforme, atiende bien al usuario, participa en las actividades que se planifican trata de apoyar en diversas actividades. | E1 |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización? | Bueno que estén comprometidos con la organización, en algunos casos si, en otros casos no; en algunos casos si participan, si utilizan el uniforme, si atienden bien al usuario y a veces se ve que algunos trabajadores no hacen lo mismo. | E1 |
| | ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | Las dimensiones que más se evidencian el trabajo en equipo de las diferentes áreas como la de gestión pedagógica que se apoyan, que coordinan, pero administración es un poco desligado el trabajo en equipo. | E1 |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | Es una pregunta subjetiva, pero en algunos trabajadores si se puede decir, el nivel de confianza en ellos porque van haciendo las cosas bien, según lo que se les encomienda y según la normatividad. | E1 |
| SERVICIO | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | Es un proceso que empieza con la presentación de un documento en mesa de partes dirigido a una oficina que debe ser atendido según lo que solicita. | E1 |
| | ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | Todo acto administrativo tiene plazos que cumplir, lo inician los sujetos que pueden ser profesores, padres de familia, directores y a los cuales debemos contestar de manera adecuada y en los plazos que estipulan las normas. | E1 |

| | | |
|--|---|----|
| ¿Cree usted que la institución que dirige es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda? | Para responder esta pregunta podríamos utilizar varios indicadores, pero podríamos decir que, lo que pretendemos es que los procedimientos se hagan en menor tiempo de acuerdo a la norma para que los usuarios se sientan contentos, a veces no se cumple por la sobre carga documentaria, es relativa porque no siempre el usuario se va contento. | E1 |
| ¿Cómo definiría al servidor público? | Es la persona que tiene que realizar o responder al acto administrativo que presenta al usuario. | E1 |
| ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | Los servidores públicos dentro de la UGEL tienen obligaciones de acuerdo a sus cargos, tiene que monitorear, supervisar y también tiene que atender el trabajo administrativo. | E1 |
| ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | La UGEL siempre tenemos en cuenta el principio de la legalidad, nunca responder en contra delo que dice la ley, el principio del control posterior para verificar que los actos administrativos se den de forma correcta. | E1 |
| ¿Cree usted que en el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | El clima organizacional es importante para los trabajadores, la política de la UGEL es que las áreas brinden un ambiente agradable a los trabajadores y este en función de que los responsables de las jefaturas generen un clima favorable y que los trabajadores se sientan a gusto. | E1 |
| ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado? | El área administrativa dentro de las UGELES siempre es el área más conflictiva, es el área donde hay más reclamos, los trabajadores tienen sobrecarga administrativa. Lo que ingresa a personal es para emisión de resoluciones, cuando estas no se emiten en su momento, las personas se quedan descontentas ya que hay que hacer cálculos y eso demora. | E1 |
| ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado? | En escalafón el requerimiento del servicio es diferente porque el servicio esta automatizado, al tenerse una base de datos los pedidos de los usuarios pueden atenderse el mismo día. | E1 |
| ¿Cree usted que la secretaria I - administración brinda un buen servicio al administrado? | En general si brinda un buen servicio, es una persona que apoya siempre. | E1 |
| ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que brindan los trabajadores de la UGEL? | La apreciación es subjetiva, ya que existen muchos trabajadores algunos brindan un servicio adecuado, tratan bien al usuario, si tendríamos que calificar el servicio lo calificaría como bueno, ya que hemos ido mejorando de a pocos y el trabajador se ha ido comprometiendo. | E1 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

MATRIZ DE TRANSCRIPCIÓN DE DATOS DE LA ENTREVISTA A SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 04 –TSE (E2 – E3)

| VA RIA BLE S | PREGUNTAS | DATOS REDUCIDOS DEL ENTREVISTADO | CÓDIGO |
|---------------------------|--|---|----------|
| COMPROMISO ORGANIZACIONAL | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | Los plazos se van cumpliendo de acuerdo a como a ciertos intereses, si lo conocen se saca rápido pero si no de acuerdo a la norma o a veces demora y de acuerdo a la temática le dan respuesta. Lamentablemente no, porque si no el director no tendría tantas denuncias, los plazos se pasan porque hay mucha carga laboral y también se olvidan de atender. | E2 E3 |
| | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | Se administra por interés personales, de acuerdo al grado de amicalidad. No existe una programación de atención por lo que a veces no se puede atender. | E2 E3 |
| | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión? | A mí no me ha pasado, pero he visto en esos casos se han enviado un reiterativo, si no se hace hasta el momento no he visto amonestación escrita pero si verbal y el trato no es adecuado para llamar la atención al trabajador. Nunca me ha pasado el vencimiento de plazos, he visto pero no sé qué medidas se han tomado. Desconoce que exista una reglamentación o un conjunto de sanciones por el no cumplimiento que se precise por dirección para la institución. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal ha logrado identificarse con la institución? | Si, podríamos decir que le pone punche y trata de esmerarse respetando las normas y las leyes. No, porque si no los usuarios no reclamarían tanto, hace su trabajo lento. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución? | Si se ha logrado, ha habido un cambio considerable, ha mejorado su eficacia gracias al apoyo y trabajo coordinado, el esfuerzo de implementar la automatización con el aplicativo del MINEDU ha mejorado mi labor y también gracias a las capacitaciones. Si, es una persona eficiente, ayuda y ni bien uno le pide la información rápidamente me atiende | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que la secretaria I - administración ha logrado identificarse con la institución? | Si claro, en el cargo donde esta ha asumido mucho compromiso, tanto en su trabajo como el hacer el de otro. Al comienzo no, porque la gente se quejaba de su atención, pero ahora es diferente ya no se escuchan quejas. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización? | Aún está en proceso, porque si no cumpliríamos los compromisos, somos una UGEL reconocida por los usuarios, nos faltaría un 30% por seguir creciendo eso tiene que ver porque los mismo trabajadores somos capacitados. Será en un 40 o 50 % no todos, porque por ejemplo si me paso uno o dos minutos ya no te recibo la documentación eso dice mucho del compromiso con la institución porque todo lo que se haga repercute en el director. | E2 E3 |
| | ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | En la UGEL se ha desarrollado el compromiso, el liderazgo en la institución aún está en proceso, cultura organizacional, en todos nos falta desarrollar, en comunicación organizacional La organización va bien, pero se falla porque no todos son leales con la dirección. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | Existe pero está en proceso se está aprendiendo según las motivaciones, como por ejemplo las capacitaciones o el recordar las festividades estas acciones estimulan y comprometen. | E2 E3 |

| | | | |
|----------|--|--|----------|
| | | Difícil, unos sí y otros no, mientras están aquí no dicen nada pero cuando salen empiezan a hablar, cuando el director habla nadie dice nada pero luego hablan mal o llevan información pero no es la mayoría además distorsionan la información. | |
| SERVICIO | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | Es el proceso mediante el cual se tramita una petición o una solicitud llegando a una solución a una respuesta. Es el cumplimiento oportuno de las actividades de las respuestas internas y externas a los documentos que ingresan todos los días. | E2 E3 |
| | ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | Los administrados son los usuarios son todos los que requieren algo de la UGEL. Son las personas que elaboran los documentos para brindar un servicio de calidad, y los administrados son las personas que vienen y requieren algo a la UGEL. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que la institución que dirige brinda es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | Sí, porque cuando hablamos de eficiencia estamos hablando de ejecutar procesos ya que se van respetando los procedimientos, porque se coordina en el logro de compromisos. Se tiene la intención pero siempre hay circunstancias que no lo permiten pero también depende de la persona. | E2 E3 |
| | ¿Cómo definiría al servidor público? | Es una persona comprometida, dinámica, esforzada con su entidad, con muchos conocimientos con fortalezas y debilidades. Es la persona que brinda un servicio a la colectividad de manera eficiente y adecuada. | E2 E3 |
| | ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | Entre sus obligaciones menciona compromiso con la entidad, respeto hacia tus compañeros, lealtad. Tiene la obligación de brindar un buen servicio, de tratar bien al público, de cumplir los plazos estipulados en la norma, ser puntual, ser honesto, identificarse pero sobre todo su fin es servir sin fines de lucro. | E2 E3 |
| | ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | La lealtad, la solidaridad, la honestidad. El principio de imparcialidad, de legalidad es lo primero que se debe tener en cuenta, el de control posterior. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que en el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | Falta mucho para eso, estamos en proceso. No creo, parece que estamos poco organizados aún no se resultados, de repente ha planificado pero puede que este mal, porque aún hay errores y la gente se queja. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado? | Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50%. A veces sí, pero en ocasiones parece que no. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado? | Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50%. Sí, siempre brinda un buen servicio. | E2 E3 |
| | ¿Cree usted que la secretaria I - administración brinda un buen servicio al administrado? | Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50%. Al inicio no mucho pero ahora ha mejorado su atención. | E2 E3 |
| | ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que brindan los trabajadores de la UGEL? | Se podría calificar como bueno por todo lo dicho anteriormente. Se puede decir que bueno pero hay cosas que se tienen que ajustar. | E2 E3 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5
MATRIZ DE REDUCCIÓN

| CATEGORÍA | PREGUNTAS | DATOS REDUCIDOS DE LOS ENTREVISTADOS | CÓDIGO | SUB CATEGORÍAS (Frases textuales) | |
|--|--|--|---|---|---|
| COMPROMISO ORGANIZACIONAL | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | Los plazos en algunos casos se cumplen | E1 | Servicio ineficiente Demora del servicio Plazos vencidos | |
| | | En la comisión de procesos no siempre se cumplen | | | |
| | | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | Los plazos se van cumpliendo de acuerdo a ciertos intereses | E2 | Servicio ineficiente Demora del servicio Plazos vencidos Responsabilidades Administrativas Intereses personales en la atención |
| | | | Si lo conocen se saca rápido | | |
| | | | A veces demora | E3 | |
| | | | Lamentablemente no | | |
| | | | El director tiene denuncias por este tema | | |
| | | | Los plazos se pasan porque hay mucha carga | | |
| | Se olvidan de atender | | | | |
| | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | | No se tiene un sistema informático | | |
| | | A nivel de dirección se va llevando el cómputo de los documentos que ingresan | | | |
| | | Recordar mediante memorandos y de manera verbal para la atención. | E2 | | |
| | | Se administra por interés personales | | | |
| | | De acuerdo al grado de amicalidad es la atención. | | | |
| | | No existe una programación de atención por lo que a veces no se puede atender. | | E3 | |
| | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión? | Acciones preventivas como los comunicados | E1 | Se han implementado acciones correctiva y preventivas | |
| | | Correctivas los memorandos | | | |
| | | Plazos se han vencido se emiten memorandos de llamadas de atención. | E2 | | |
| | | Se ha enviado un reiterativo | | | |
| | | Hasta el momento no he visto amonestación escrita pero si verbal | | | |
| El trato no es adecuado para llamar la atención al trabajador. | | E3 | | | |
| No sé qué medidas se han tomado | | | | | |
| Desconoce que exista una reglamentación o un conjunto de sanciones | | | | | |
| ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal ha logrado identificarse con la institución? | Es relativo y subjetivo, pero en algunas actividades veo que si participa | E1 | Participación relativa en actividades | | |
| | En otras no se le ve su participación | | | | |
| | Si, podríamos decir que le pone punche | E2 | | | |
| | Trata de esmerarse respetando las normas y las leyes. | | | | |
| | No, porque si no los usuarios no reclamarían tanto, hace su trabajo lento. | E3 | | | |
| | Persona más entusiasta y participativa | E1 | | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución? | Hace su trabajo acorde a sus funciones | E2 | Cumple con responsabilidad Esta identificada |
| | | Cumple de forma responsable | | |
| | | Está más identificada | | |
| | | Ha habido un cambio considerable | | |
| | | Ha mejorado su eficacia gracias al apoyo y trabajo coordinado | | |
| | | Esfuerzo de implementar la automatización | | |
| | | El aplicativo del MINEDU ha mejorado mi labor | | |
| | | También gracias a las capacitaciones que da la UGEL | | |
| | Ni bien uno le pide la información rápidamente me atiende | E3 | Ha mejorado su eficacia Persona eficiente Utiliza aplicativo informático Atenta en la atención | |
| | | | | |
| | ¿Cree usted que la secretaria I - administración ha logrado identificarse con la institución? | Se aprecia en su trabajo | E1 | Atiende bien al usuario Es participativa Es comprometida |
| | | Interactuar | | |
| | | Utiliza el uniforme | | |
| | | Atiende bien al usuario | | |
| | | Participa en las actividades que se planifican | | |
| | | Trata de apoyar en diversas actividades. | | |
| | | Ha asumido mucho compromiso, tanto en su trabajo como el hacer el de otro. | | |
| | | Al comienzo no, porque la gente se quejaba de su atención | | |
| | Ahora es diferente ya no se escuchan quejas. | E2 | Hace el trabajo del otro No se escuchan quejas de su trabajo | |
| | | E3 | | |
| ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización? | En algunos casos si participan, si utilizan el uniforme | E1 | Atienden bien al usuario Algunos no hacen lo mismo Algunos no participan | |
| | Si atienden bien al usuario | | | |
| | Algunos trabajadores no hacen lo mismo | | | |
| | Está en proceso | | | |
| | Somos una UGEL reconocida por los usuarios | | | |
| | Nos faltaría un 30% por seguir creciendo | | | |
| | Los mismo trabajadores somos capacitados | | | |
| | Será en un 40 o 50 % no todos | | | |
| Si me paso uno o dos minutos fuera del horario ya no te recibo la documentación | E2 | Está en proceso Falta un 30% Falta un 60% No quieren apoyar | | |
| Todo lo que se haga repercute en el director | E3 | | | |
| ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | El trabajo en equipo | E1 | Trabajo en equipo Sólo en algunas áreas | |
| | Como la de gestión pedagógica que se apoyan, que coordinan | | | |
| | Administración es un poco desligado el trabajo en equipo. | | | |
| | El compromiso | | | |
| | El liderazgo en la institución aún está en proceso, | | | |
| | Cultura organizacional | | | |
| | En todos nos falta desarrolla | | | |
| | Comunicación organizacional | | | E2 |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| SERVICIO | | La organización va bien, pero se falla porque no todos son leales con la dirección. | E3 | |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | En algunos trabajadores si se puede decir que existe lealtad a la gestión | E1 | En algunos si hay lealtad En algunos si se confía |
| | | El nivel de confianza en ellos porque van haciendo las cosas bien | | |
| | | Está en proceso se está aprendiendo según las motivaciones | E2 | Está en proceso Estimulan y comprometen Se habla a espaldas La información se filtra |
| | | Como por ejemplo las capacitaciones o el recordar las festividades estas acciones | | |
| | | Estimulan y comprometen. | | |
| | | Mientras están aquí no dicen nada pero cuando salen empiezan a hablar | E3 | |
| | Llevan información pero no es la mayoría además distorsionan la información. | | | |
| | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | Proceso que empieza con la presentación de un documento | E1 | Es un proceso Se atiende según solicitud |
| | | Debe ser atendido según lo que solicita. | | |
| | | Proceso mediante el cual se tramita una petición o una solicitud | E2 | Proceso de tramitación de un pedido Se da respuestas internas y externas |
| | Llega a una solución o una respuesta. | E3 | | |
| ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | Cumplimiento oportuno de las respuestas internas y externas a los documentos | | | |
| | Acto administrativo tiene plazos que cumplir | E1 | Los que requieren algún tramite Todos los usuarios | |
| | Lo inician los sujetos | | | |
| | Debemos contestar de manera adecuada y en los plazos que estipulan las normas. | E2 | Los que hacen los tramites Requieren algo de UGEL | |
| | Administrados son los usuarios | | | |
| | Los que requieren algo de la UGEL | | | |
| Las personas que elaboran los documentos para brindar un servicio de calidad | E3 | | | |
| Administrados son las personas que vienen y requieren algo a la UGEL. | | | | |
| ¿Cree usted que la institución que dirige brinda es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | Que los procedimientos se hagan en menor tiempo de acuerdo a la norma | E1 | A veces no se cumple por la sobre carga | |
| | A veces no se cumple por la sobre carga documentaria | | | |
| | Es relativa porque no siempre el usuario se va contento. | E2 | Se respetan los procedimientos Se tiene la intención Depende el trabajador | |
| | Se van respetando los procedimientos | | | |
| | Se coordina en el logro de compromisos. | | | |
| | Se tiene la intención pero siempre hay circunstancias que no lo permiten | E3 | | |
| También depende de la persona. | | | | |
| ¿Cómo definiría al servidor público? | Es la persona que tiene que realizar o responder al acto administrativo | E1 | Responde al acto administrativo | |
| | Es una persona comprometida, dinámica, esforzada con su entidad | E2 | | |
| | Es la persona que brinda un servicio a la colectividad de manera eficiente y adecuada. | E3 | Persona que brinda un servicio | |
| ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | Según sus cargos | E1 | Según sus cargos Monitorear Supervisar | |
| | Monitorear | | | |
| | Supervisar y también tiene que atender el trabajo administrativo. | | | |
| | Compromiso con la entidad | E2 | Respeto hacia sus compañeros | |

| | | | |
|--|--|-----------|---------------------------------------|
| | Respeto hacia tus compañeros | | Lealtad |
| | Lealtad | | Brindar buen servicio |
| | Brindar un buen servicio | | Cumplir los plazos |
| | Tratar bien al público | | Ser honesto |
| | Cumplir los plazos estipulados en la norma | E3 | |
| | Ser puntual | | |
| | Ser honesto | | |
| | Identificarse pero sobre todo su fin es servir sin fines de lucro. | | |
| ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | Legalidad | E1 | Legalidad |
| | Control posterior | | Control Posterior |
| | Lealtad | E2 | Legalidad |
| | Solidaridad | | Control Posterior |
| | Honestidad | E3 | Imparcialidad |
| | Imparcialidad | | |
| | Legalidad | | |
| ¿Cree usted que en el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | Control posterior. | | |
| | Las áreas brinden un ambiente agradable a los trabajadores | E1 | Las jefaturas deben encargarse de eso |
| | Los responsables de las jefaturas deben generar un clima favorable | | |
| | Los trabajadores deben estar a gusto. | E2 | Falta mucho para eso |
| | Falta mucho para eso, estamos en proceso. | E3 | Poco organizados |
| ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado? | Parece que estamos poco organizados aún no se ven resultados | | No se ven resultados |
| | Ha planificado pero puede que este mal | | |
| | El área más conflictiva, | E1 | Sobre carga laboral |
| | Es el área donde hay más reclamos, | | Demora en respuestas |
| | Los trabajadores tienen sobrecarga administrativa. | | |
| | Lo que ingresa a personal es para emisión de resoluciones, | | |
| ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado? | Cuando estas no se emiten en su momento, las personas se quedan descontentas | E2 | Está en proceso |
| | Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50% | E3 | |
| | A veces sí, pero en ocasiones parece que no. | E1 | Servicio automatizado |
| | El requerimiento del servicio es diferente | | Atención inmediata |
| ¿Cree usted que la secretaria I - administración brinda un buen servicio al administrado? | El servicio esta automatizado | E2 | Brinda un buen servicio |
| | Los pedidos de los usuarios pueden atenderse el mismo día. | E3 | |
| | Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50%. | E1 | Brinda buen servicio |
| ¿Cree usted que la secretaria I - administración brinda un buen servicio al administrado? | Sí, siempre brinda un buen servicio. | E2 | |
| | Si brinda un buen servicio, es una persona que apoya siempre. | E1 | Brinda buen servicio |
| | En proceso de mejora, podría considerar un 50%. | E2 | |
| | Al inicio no mucho pero ahora ha mejorado su atención. | E3 | En proceso de mejora |

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que brindan los trabajadores de la UGEL? | Algunos brindan un servicio adecuado | E1 | Servicio adecuado Tratan bien Buen servicio |
| | Tratan bien al usuario | | |
| | El servicio lo calificaría como bueno | | |
| | Hemos ido mejorando de a pocos | | |
| | El trabajador se ha ido comprometiendo. | | |
| | Podría calificar como bueno | E2 | Buen servicio |
| Se puede decir que bueno pero hay cosas que se tienen que ajustar. | E3 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6
Matriz de categorización

| CÓDIGO | PREGUNTAS | FRASE TEXTUAL | CATEGORÍAS EMERGENTES | SUSTENTO TEÓRICO | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN TEÓRICA |
|--------|--|--|--------------------------|--|----------------------------------|--|
| E1 | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | Servicio ineficiente Demora del servicio Plazos vencidos | Calidad del servicio | La normatividad sostiene que el período de tiempo que pasa desde que inicia un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea emitido el acto resolutorio, no puede ser mayor a treinta días conocidos como hábiles, a menos que la ley o en decreto legislativo se determine procedimientos con duración mayor para cumplimiento. | COMPROMISO ORGANIZACIONAL | La normatividad determina plazos para la atención de los expedientes ingresados que deben ser atendidos según la naturaleza de los mismos y respetando los plazos para no vulnerar los derechos de los administrados. |
| E2, E3 | | Servicio ineficiente Demora del servicio Plazos vencidos Responsabilidades Administrativas Intereses personales en la atención | Calidad del servicio | | | |
| E1 | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | Seguimiento sin implementación Dirección lleva su propio cómputo | Seguimiento del proceso | En nuestra normatividad existente, los tiempos y plazos se entienden como máximos y son computarizados independientemente de la formalidad obligando tanto a administración como administrado a dar atención en el marco de la ley. Para pronunciarse en la administración se contabiliza a partir del día siguiente de ingresado el expediente solicitando su requerimiento. Toda entidad debe supervisar el cumplimiento de los plazos bajo responsabilidad funcional y administrativa, haciendo cumplir la norma a los trabajadores a su cargo. | | Los plazos para atención de los expedientes son computados a partir del día siguiente en que se ingresan los documentos de manera formal y deben ser atendidos sin perjuicio a los administrados y en plazos establecidos de acuerdo a ley y toda autoridad tiene el deber de atender dentro de los plazos, así como supervisar que se cumplan los mismos. |
| E2, E3 | | Se atiende según intereses personales Sin programación para atención | Programación del proceso | | | |

| | | | | | |
|--------|--|--|----------------------|--|---|
| E1 | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, acciones preventivas y correctivas realizado su gestión? | Se han implementado acciones correctivas y preventivas | Acciones preventivas | El reglamento interno de la UGEL 04-TSE señala como acciones preventivas a los documentos de comunicación interna que informan los procesos y recomiendan el respeto a la normatividad. Se señalan como acciones correctivas, para el caso de CAS, la amonestación verbal, escrita o llamada de atención, tres llamadas de atención escrita prescinden el contrato. Para el caso de los trabajadores de la Ley 276 y 29944 los memorandos de llamadas de atención se acumulan al legajo personal. | En el caso de los CAS las llamadas de atención escritas en un número de tres prescinden el contrato mientras que en el caso de los servidores de la 276 y 29944 sus amonestaciones se acumulan a su legajo personal, en el sector educación solo tienen legajo personal los trabajadores nombrados. |
| E2, E3 | | No se ha implementado sanciones según faltas Amonestación verbal poco adecuada Se desconoce de amonestaciones escritas | Acciones correctivas | | |
| E1 | | Participación relativa en actividades | | (Prego Vásquez, 2007a) Manifiesta que las instituciones son construcciones sociales y discursivas, que resultan de un proceso dinámico de intercambio comunicación. | La identidad son construcciones socio discursivas en el que negocian los actores sociales involucrados. Cada institución tiene su propia identidad es necesario que todos los integrantes de la institución se involucren en su definición, pues ello permitirá generar consensos alrededor de sus fines y propósitos así se fortalece el sentido de pertenencia a la institución de sus miembros, además de alinear y poner en marcha estrategias, planes y proyectos. |
| E2, E3 | ¿Cree usted que el especialista administrativo personal ha logrado identificarse con la institución? | Le pone ganas Trata de esmerarse Trabaja lento | Predisposición | (Nacional, 2008) Se manifiesta que todos los establecimientos poseen una identidad, en algunas oportunidades ésta sólo está presente en la conciencia de quien dirige y en algunos miembros de su equipo. Sin embargo, se hace necesario que todos los trabajadores se involucren y tengan claro sus fines y propósitos para caminar en un mismo rumbo. De esta forma es mucho más fácil fortalecer el sentido de pertenencia hacia la institución así como planificar y ejecutar proyectos en busca del mejoramiento y bienestar de la misma. La identidad es el conjunto de rasgos propios que caracterizan a una determinada institución y que lo diferencian de los demás. Lo mencionado vendría a conformar la cultura institucional (p. 38). | |
| E1 | ¿Cree usted que el técnico administrativo ha logrado | Muy participativa Cumple con responsabilidad Esta identificada | Identificación | (Nacional, 2008) Sustentado en el en el recuadro precedente sobre la categoría emergente de predisposición, donde bien se pone de manifiesto la formación de la identidad como parte de la cultura institucional (p. 38). | Cada institución tiene su propia identidad es necesario que todos los integrantes de la institución se involucren en su definición, pues ello permitirá generar consensos alrededor de sus fines y propósitos así se fortalece |
| E2, E3 | | Ha mejorado su eficacia | Eficiencia | | |

| | | | | | | |
|--------|---|--|-------------------|---|--|--|
| | identificarse con la institución? | Persona eficiente Utiliza aplicativo informático Atenta en la atención | | | | el sentido de pertenencia a la institución de sus miembros, además de alinear y poner en marcha estrategias, planes y proyectos. |
| E1 | ¿Cree usted que la secretaría I - administración ha logrado identificarse con la institución? | Atiende bien al usuario Es participativa Es comprometida | Compromiso | Sustentado en el en el recuadro precedente sobre la categoría emergente de predisposición, identificación y eficacia, donde bien se pone de manifiesto la formación de la identidad como parte de la cultura institucional (p. 38). | | Cada institución tiene su propia identidad es necesario que todos los integrantes de la institución se involucren en su definición, pues ello permitirá generar consensos alrededor de sus fines y propósitos así se fortalece el sentido de pertenencia a la institución de sus miembros, además de alinear y poner en marcha estrategias, planes y proyectos. |
| E2, E3 | | Hace el trabajo del otro No se escuchan quejas de su trabajo | Compromiso | | | |
| E1 | ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización? | Atienden bien al usuario Algunos no hacen lo mismo Algunos no participan | Servicio | El compromiso organizacional también puede ser definido como una fuerza relativa de un servidor con su institución (Galicia, 1999), (Steers, 1977) define también el compromiso como la identificación y el involucramiento de un servidor con una institución, ésta es relativa en su esencia. De otro lado Hellriegel, (1999) nos dice que es la intensidad en la participación de un servidor y su identificación con la institución, se caracteriza por las creencias y la aceptación de la visión, misión, las metas y los propósitos de esta, también la predisposición a realizar un esfuerzo importante y el deseo de pertenecer a la institución. Chiavenato, (1992) manifiesta que el compromiso organizacional no es otra cosa que el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la institución, como también el compartimiento de la visión, misión y objetivos de la institución por todos sus trabajadores. Aquí no hay lugar para la alienación del servidor, sino para asumir compromisos. | | El compromiso organizacional se podría definir como el estado en el que un servidor se logra identificar con la organización, con su visión, con su misión, con sus metas y objetivos, para garantizar su pertenencia en la institución. El fuerte compromiso en el trabajo se relaciona con la identificación con el trabajo específico de cada servidor, mientras que un fuerte compromiso organizacional determina el identificarse con la organización propia. |
| E2, E3 | | Está en proceso Falta un 30% Falta un 60% No quieren apoyar | Colaboración | | | |
| E1 | ¿Qué dimensiones del compromiso | Trabajo en equipo Sólo en algunas áreas | Trabajo en equipo | Cuando estudiamos el compromiso organizacional podemos advertir que diferentes autores convergen en hablar acerca de las dimensiones que tiene éste, | | Cuando estudiamos el compromiso organizacional podemos darnos cuenta que diferentes autores convergen en |

| | | | | | | |
|--------|--|---|-----------------------------|---|----------|---|
| E2, E3 | organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | El compromiso Cultura organizacional Comunicación organizacional Lealtad | Comunicación organizacional | Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) postulan una conceptualización del compromiso organizacional el cual se divide en tres componentes: el afectivo, el de continuidad y el normativo; de esta manera la naturaleza frente a cada componente es; el deseo, la necesidad y el deber de permanecer en la institución, respectivamente. | | hablar acerca de las dimensiones que tiene éste, Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) postulan una conceptualización del compromiso organizacional el cual se divide en tres componentes: el afectivo, el de continuidad y el normativo; de esta manera la naturaleza frente a cada componente es; el deseo, la necesidad y el deber de permanecer en la institución, respectivamente. |
| E1 | | En algunos si hay lealtad En algunos si se confía | Lealtad Confianza | Normativo (deber) está relacionado con el desarrollo de la lealtad institucional, con un sentido moral, de forma que se entienda como una retribución, entendida esta como como por ejemplo, cuando la institución desarrolla actividades de capacitación con la finalidad de mejorar las capacidades del trabajador; se genera un sentido de reciprocidad y hasta agradecimiento con la institución. En esta clase de compromiso se genera un fuerte sentimiento de querer permanecer a la institución que se preocupa por ellos, como consecuencia de generar una sensación de deuda hacia ella por otorgarle la posibilidad de desarrollarse y por haberle otorgado una oportunidad o haber sido recompensado y que es valorado por el servidor. | | Considerado como la forma de retribución a la institución, en un sentido moral, y en forma de retribución debido a situaciones en donde el servidor se ha sentido valorado como cuando la institución se hace cargo de su capacitación; se crea un sentido de reciprocidad y hasta agradecimiento con la institución. |
| E2, E3 | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | Está en proceso Estimulan y comprometen Se habla a espaldas La información se filtra | Estimulo | | | |
| E1 | | Es un proceso Se atiende según solicitud | Atención | Los actos administrativos, en el ámbito normativo tienen la finalidad de producir efectos jurídicos sobre los que inician el proceso de acuerdo a sus intereses o según sus obligaciones en el marco de una situación concreta. | SERVICIO | Son aquellos que están destinados a producir efectos jurídicos sobre una situación concreta, como por ejemplo la resolución de reconocimiento de pagos. |
| E2, E3 | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | Proceso de tramitación de un pedido Se da respuestas internas y externas | Atención | | | |
| E1 | ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | Los que requieren algún tramite Todos los usuarios | Tramitación | Los sujetos del procedimiento dentro del marco de lo normativo y por la ejecución del trámite realizado se tiene; administrados, que vienen a ser las personas naturales o jurídicas que participan del procedimiento administrativo. Cuando una institución participa de un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo rigen. La autoridad | | Personas naturales o jurídicas que, dentro de lo normativo y por la ejecución del trámite realizado se identifican como; administrados, que vienen a ser las personas naturales o jurídicas que participan del procedimiento administrativo. Cuando una institución |
| E2, E3 | | Los que hacen los tramites Requieren algo de UGEL | Atención | | | |

| | | | | | | |
|--------|---|---|--------------------------|--|--|--|
| | | | | administrativa que es quien conduce y dirige los procedimientos. | | participa de un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo rigen. La autoridad administrativa que es quien conduce y dirige los procedimientos. |
| E1 | ¿Cree usted que la institución que dirige es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda? | A veces no se cumple por la sobre carga | Cumplimiento | La finalidad de la Ley SERVIR N° 30057 esta remitida al hecho de que entidades públicas pueden llegar a mayores niveles de eficiencia y eficacia, prestando de manera efectiva un servicio de calidad así como promover el desarrollo profesional y personal de las personas que forman parte de la menciona ley. | | Las entidades públicas pueden llegar a mayores y mejores niveles de eficiencia y eficacia, prestando de manera efectiva un servicio de calidad así como promover el desarrollo profesional y personal de las personas que forman parte de la menciona ley. |
| E2, E3 | | Se respetan los procedimientos Se tiene la intención Depende el trabajador | Adecuado procedimiento | | | |
| E1 | ¿Cómo definiría al servidor público? | Es la que responde al acto administrativo | Acto administrativo | El servidor civil es quien desarrolla o ejecuta funciones administrativas al interno o externo de una entidad, esta actividad se vincula al desarrollo de sus funciones sustantivas. | | El servidor civil es quien desarrolla o ejecuta las funciones administrativas al interno o externo de una entidad, vinculada al desarrollo de sus funciones sustantivas. |
| E2, E3 | | Persona que brinda un servicio | Servicio | | | |
| E1 | ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | Según sus cargos Monitorear Supervisar | Supervisión Monitoreo | Se debe cumplir diligentemente con las funciones y deberes que estipula el servicio público, teniendo en cuenta los intereses del estado por sobre los particulares informando de manera oportuna a sus superiores jerárquicos de toda circunstancia que ponga en riesgo o afecte la consecución de los objetivos institucionales, salvaguardando los intereses del Estado y empleando los recursos de manera austera, evitando emitir opiniones o brindar declaraciones en nombre de la entidad, a menos que sea comisionado para tal actividad, actuando de manera imparcial. Guardar reserva de la información calificada como tal por las normas y la institución. Mejorar continuamente sus competencias. | | Se debe cumplir diligentemente con las funciones y deberes que estipula el servicio público, teniendo en cuenta los intereses del estado por sobre los particulares informando de manera oportuna a sus superiores jerárquicos de toda circunstancia que ponga en riesgo o afecte la consecución de los objetivos institucionales, salvaguardando los intereses del Estado y empleando los recursos de manera austera, evitando emitir opiniones o brindar declaraciones en nombre de la entidad, a menos que sea comisionado para tal actividad, actuando de manera imparcial, guardando reserva de la información calificada como tal por las normas y la institución en la mejora continua de sus competencias. |
| E2, E3 | | Respeto hacia sus compañeros Lealtad Brindar buen servicio Cumplir los plazos Ser honesto | Servicio | | | |

| | | | | | |
|--------|--|--|-------------------|---|---|
| E1 | ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | Legalidad Control Posterior | Control posterior | Los procesos que sustentan la Ley 27444 han sido mencionados en la matriz de sistematización, sin embargo, a pesar que todos son importantes, mencionaremos el de legalidad, veracidad y controles posteriores que son en los que los administrados se sostienen para efectuar sus procedimientos. | Los procesos que sustentan la Ley 27444 son importantes, sin embargo, a pesar que todos son importantes, mencionaremos el de legalidad, veracidad y controles posteriores que son en los que los administrados se sostienen para efectuar sus procedimientos. |
| E2, E3 | | Legalidad Control Posterior Imparcialidad | Control posterior | | |
| E1 | ¿Cree usted que en el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | Las jefaturas deben encargarse de eso | | El área administrativa tiene como objetivo específico la promoción de un ambiente laboral adecuado y óptimo para contribuir con el logro de los objetivos pedagógicos, institucionales y administrativos de la UGEL así como administrar eficazmente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos asignados en un marco de equidad y transparencia. Entre sus funciones destacan: brindar información de los servicios que otorga la institución, información acerca de la situación en que se encuentran la documentación en trámite, coordinando con los responsables de emitir las respuestas a las solicitudes de acceso a la información, actualizando la guía de usuario de los servicios que se brindan en la UGEL Trujillo Sur Este. | Promueve un ambiente de trabajo acogedor, adecuado para contribuir con el logro de los objetivos pedagógicos, institucionales y administrativos de la UGEL así como administrar eficazmente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos asignados en un marco de equidad. Debe brindar información de los servicios que otorga la institución, información acerca de la situación en que se encuentran la documentación en trámite, coordinando con los responsables de emitir las respuestas a las solicitudes de acceso a la información, actualizando la guía de usuario de los servicios que se brindan. |
| E2, E3 | | Falta mucho para eso Poco organizados No se ven resultados | Organización | | |
| E1 | ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado? | Sobre carga laboral Demora en respuestas | Carga laboral | El especialista administrativo I tiene como funciones absolver consultas relacionados con el área y asesorar en materia de personal a los directores de las instituciones educativas, revisar y emitir opinión, también debe planificar, coordinar, dirigir, orientar y supervisar lo referido a procesos del personal, elaborar informes, Decretos, Proyectos de Resolución y otros sobre acciones de personal en concordancia con los dispositivos legales vigentes, supervisar y brindar asistencia técnica en procedimientos técnicos de personal, verificar el pago de remuneración, bonificación, beneficios y descuentos, preparar rol de vacaciones controlando su cumplimiento, participar en la selección de personal, capacitación, reasignaciones, contratos relacionado con el sistema de personal, controlar la | Absuelve consultas y asesora en materia de personal a directores de II.EE., revisa y da opinión, planifica, coordina, dirige, orienta y supervisa los procesos del personal, elabora informe sobre acciones de personal según normas legales vigentes, supervisa y brinda AT en procedimientos técnicos de personal, verifica el pago de remuneración, bonificación, beneficios y descuentos, prepara rol de vacaciones y su cumplimiento, participa en la selección de personal, capacitación, reasignaciones, contratos, controla la asistencia del personal de sede e II.EE., |
| E2, E3 | | Está en proceso | | | |

| | | | | | | |
|--------|--|---|-----------------------|--|--------|--|
| | | | | asistencia, puntualidad del personal de la sede y en las instituciones educativas de la Jurisdicción de la UGEL, actualizar el registro correcto de la información dentro del programa del NEXUS. | | actualiza el registro correcto del programa NEXUS. |
| E1 | ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado? | Servicio automatizado Atención inmediata | Servicio automatizado | En cuanto al técnico administrativo I - escalafón se pueden mencionar como funciones las siguientes: recepción, clasificación, registro, actualización y archivo de documentos personales, para la emisión de los informes escalafonarios, firma los informes escalafonarios que son emitidos por la institución, informa mensualmente del personal administrativo que cumple el límite de edad, para otorgar beneficios conforme a Ley, informar a petición del personal docente que cumple 25 y 30 años de servicios oficiales, para otorgar beneficios conforme a Ley, mantiene bajo custodia reservada las carpetas escalafonarias del personal, revisión de la ubicación de grupos ocupacionales y niveles conforme a Ley, coordina con directivos para tramitar licencias por salud, luto, cargo edil, particulares y otros, elabora y firma el Pase de UGEL de los administrados que presentan su reasignación. | E2, E3 | Recepciona, clasifica, registra, actualiza y archiva documentos personales, emite y firma los informes escalafonarios, informa mensualmente del personal que cumple la edad límite, informa a petición del personal docente que cumple 25 y 30 años de servicios oficiales, para otorgar beneficios conforme a Ley, custodia carpetas escalafonarias del personal, revisa la ubicación de grupos ocupacionales y niveles conforme a Ley, coordina con directivos para tramitar licencias por salud, luto, cargo edil, particulares y otros, elabora y firma el Pase de UGEL de los administrados |
| E2, E3 | Brinda un buen servicio | Servicio | | | | |
| E1 | ¿Cree usted que la secretaría I - administración brinda un buen servicio al administrado? | Brinda buen servicio | Servicio | En lo referido a la secretaria I, se estipula en la norma, mencionada párrafos anteriores, que tiene como funciones: recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación en el Área, atender e informar al personal y público usuario acerca de la documentación que se encuentra en trámite, orientar al público en general según el trámite que desee realizar, organizar y mantener actualizado el archivo del Área, Gestionar la reproducción e impresión de los documentos que sean requeridos por el personal del Área, ingreso, procesamiento y/o derivación de documentos por el Sistema Integrado de Trámite Documentario (SIGEDO) actualizando el estado de los documentos. | E2, E3 | Recepciona, clasifica, registra, distribuye y archiva la documentación en el Área, atiende e informa al personal y público usuario acerca de la documentación que se encuentra en trámite, orienta al público en general según el trámite que desee realizar, organiza y mantiene actualizado el archivo del Área, Gestiona la reproducción e impresión de los documentos que sean requeridos por el personal del Área, ingreso, procesamiento y/o derivación de documentos por el (SIGEDO) actualizando el estado de los documentos. |
| E2, E3 | | En proceso de mejora | Mejora | | | |
| E1 | ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que | Servicio adecuado Tratan bien Buen servicio | Servicio | Cuando hablamos del servicio citaremos a Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. que sustentan que no es otra cosa que una actividad directa o indirecta que tiene | | Es una actividad directa o indirecta que tiene como resultado un producto intangible, quiere decir que es lo |

| | | | | | |
|--------|--------------------------------------|---------------|----------|--|---|
| E2, E3 | brindan los trabajadores de la UGEL? | Buen servicio | Servicio | como resultado un producto intangible, esto quiere decir que es una parte inmaterial de la interrelación entre el consumidor y el proveedor. Podemos entender al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa. Poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber en realidad que es lo que quieren los clientes (Berry, 2004) | inmaterial en la interrelación entre el consumidor y el proveedor. El servicio es el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa. Poseen características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Esto provoca que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber en realidad que es lo que quieren los clientes |
|--------|--------------------------------------|---------------|----------|--|---|

Fuente: Elaboración propia.

VI. DISCUSIÓN

Tabla 7
Matriz de triangulación

| Fuente | PREGUNTAS | Director de UGEL | Servidores administrativos | Usuarios | Coincidencias/Divergencias | Conclusiones preliminares |
|---------------------------|--|--|--|---|--|---|
| Instrum | | Entrevista | Entrevista | Encuesta | | |
| Categoría | | | | | | |
| Compromiso organizacional | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | Servicio ineficiente Demora del servicio Plazos vencidos | Servicio ineficiente Demora del servicio Plazos vencidos Responsabilidades Administrativas Intereses personales en la atención | De 50 encuestados 33 usuarios, que representan el 66%, manifiestan que a veces se cumplen los plazos procedimentales, mientras que 8, que representan el 16%, dicen siempre y 9, que representan el 18%, nunca. | Como coincidencias se señala el servicio ineficiente, demora del servicio y plazos vencidos. En contraposición se manifiestan los intereses personales en la atención. | De la información recogida se concluye que la UGEL presenta un servicio ineficiente, demora de plazos con vencimiento de los mismos y teniendo en cuenta intereses personales en la atención sin garantizar un buen servicio. |
| | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | Seguimiento sin implementación Dirección lleva su propio cómputo | Se atiende según intereses personales Sin programación para atención | De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que conocen los tiempos de atención según lo requerido, 17, que representan el 34%, dicen siempre y 1, que representa el 2%, nunca. | Se coincide en mencionar que no se ha implementado un seguimiento o programación para la atención de documentos ingresados. La dirección lleva su propio cómputo. | Según lo aportado por las unidades de análisis se concluye que, aún no se ha implementado un seguimiento o programación para la atención de los documentos ingresados y la dirección lleva su propio cómputo de esta forma no se ha garantizado un buen servicio por UGEL en el cómputo de los tiempos de atención. |
| | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha | Se han implementado acciones correctivas y preventivas | No se ha implementado sanciones según faltas Amonestación verbal poco adecuada | De los 50 encuestados 33, usuarios, que representan el 66% manifiestan no saber qué acciones correctivas se han aplicado en los incumplimientos de plazos, 14, que representan | Entre las coincidencias se señala el desconocimiento de acciones correctivas por el incumplimiento de plazos y como | De la información recopilada se concluye que, el órgano de dirección manifiesta haber implementado acciones preventivas y correctivas sin embargo las otras unidades de análisis señalan el |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| realizado su gestión? | | Se desconoce de amonestaciones escritas | el 28%, dicen a veces y 3, que representan el 6%, siempre. | diferencias la dirección manifiesta haber implementado acciones preventivas y correctivas. | desconocimiento de acciones correctivas por el incumplimiento de plazos por lo que, si se han realizado son desconocidas o poco difundidas para los servidores. |
| ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal ha logrado identificarse con la institución? | Participación relativa en actividades | Le pone ganas Trata de esmerarse Trabaja lento | De los 50 encuestados 28, que representan el 56%, manifiestan que el especialista administrativo I - personal a veces ha logrado identificarse con la institución, 16, que representan el 32%, dicen nunca y 6, que representan el 12%, siempre. | Se coincide en manifestar la participación relativa, en tratar de esmerarse, con trabajo lento. | De la información recopilada se concluye que el especialista administrativo I - personal está en proceso de identificación con la institución que se evidencia en la participación relativa, en tratar de esmerarse con su trabajo. |
| ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución? | Muy participativa Cumple con responsabilidad Esta identificada | Ha mejorado su eficacia Persona eficiente Utiliza aplicativo informático Atenta en la atención | De los 50 encuestados 39, que representan el 78%, manifiestan que el técnico administrativo I - escalafón siempre ha logrado identificarse con la institución, 11, que representan el 22%, dicen a veces y 0 nunca. | Se coincide en que este servidor es muy participativo, es responsable, es una persona eficiente, atenta e identificada con la institución. | Se concluye que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución lo que se ve evidenciado en su participación activa, su responsabilidad, su eficiente y su atenta atención. |
| ¿Cree usted que la secretaria I - administración ha logrado identificarse con la institución? | Atiende bien al usuario Es participativa Es comprometida | Hace el trabajo del otro No se escuchan quejas de su trabajo | De los 50 encuestados 27, que representan el 56% manifiestan que la secretaria I - administrativa a veces ha logrado identificarse con la institución, 23, que representan el 46%, dicen a veces y 0 nunca. | Se coincide en manifestar que esta servidora atiende bien al usuario, es participativa, es comprometida y casi siempre ha logrado identificarse con la institución. | Se concluye que la secretaria I - administración está en proceso de lograr identificarse con la institución lo que evidencia cuando atiende bien al usuario, es participativa, es comprometida |
| ¿Cree usted que sus trabajadores están | Atienden bien al usuario | Está en proceso Falta un 30% | De los 50 encuestados 21, que representan el 42%, | Se coincide en mencionar que está | Se concluye que el compromiso de los |

| | | | | | | |
|----------|--|--|---|---|---|---|
| | comprometidos con la organización? | Algunos no hacen lo mismo Algunos no participan | Falta un 60% No quieren apoyar | manifiestan creer que los trabajadores están comprometidos con la UGEL, 18, que representan el 36%, dicen siempre y 11, que representan el 22%, nunca. | en proceso y que falta mejorar. | trabajadores con la organización está en proceso y que aún falta participación. |
| | ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | Trabajo en equipo Sólo en algunas áreas | El compromiso Cultura organizacional Comunicación organizacional Lealtad | De los 50 encuestados 27, que representan el 56% manifiestan que siempre se evidencia el respeto, compromiso y gratitud por parte de los trabajadores de UGEL, 22, que representan el 44%, dicen a veces y 1 que representa el 2%, nunca. | Se coincide en manifestar que existe trabajo en equipo, en alguna área, compromiso, comunicación, gratitud. | Se concluye mencionando que se desconoce teóricamente las dimensiones del compromiso organizacional, pero de manera empírica se vivencia como el trabajo en equipo, compromiso, comunicación, gratitud y lealtad. |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a la gestión? | En algunos si hay lealtad En algunos si se confía | Está en proceso Estimulan y comprometen Se habla a espaldas La información se filtra | De los 50 encuestados 24, que representan el 48%, manifiestan creer que a veces los trabajadores de UGEL han mostrado lealtad, 22, que representan el 44%, dicen siempre y 4, que representan el 8%, nunca. | Se coincide en manifestar que aún está en proceso. En contraposición se manifiesta que se habla a las espaldas y se filtra la información de la sede. | Se concluye que aún está en proceso la actitud de lealtad a la gestión por parte de los trabajadores debido a que se habla a las espaldas y se filtra la información de la sede |
| Servicio | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | Es un proceso Se atiende según solicitud | Proceso de tramitación de un pedido Se da respuestas internas y externas | De los 50 encuestados 48, que representan el 96%, manifiestan que pueden definir el acto administrativo y 2, que representa el 4 %, manifiestan que no. | Se coincide en manifestar que el acto administrativo es un proceso de atención según solicitud interna y externa. | Se concluye que las unidades de análisis han definido el acto administrativo como un proceso de atención según solicitud interna y externa. |
| | ¿Qué conoce usted a cerca de los | Los que requieren algún tramite | Los que hacen los tramites | De los 50 encuestados 38, que representan el 76%, | Se coincide en manifestar que los | Se concluye que se tiene conocimiento de los sujetos |

| | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|--|---|--|--|--|
| ¿Cree usted que la institución que dirige brinda es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | ¿Cree usted que la institución que dirige brinda es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | ¿Cómo definiría al servidor público? | ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | <p>Requieren algo de UGEL</p> <p>Se respetan los procedimientos Se tiene la intención Depende el trabajador</p> <p>Persona que brinda un servicio</p> <p>Respeto hacia sus compañeros Lealtad Brindar buen servicio Cumplir los plazos Ser honesto</p> <p>Legalidad Control Posterior Imparcialidad</p> | <p>manifiestan que conocen a cerca de los sujetos del procedimiento y 12, que representan el 24%, manifiestan que no.</p> <p>De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que la UGEL es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda y 18, que representan el 36%, manifiestan que no.</p> <p>De los 50 encuestados 39, que representan el 78%, manifiestan que pueden definir al servidor público y 11, que representan el 22%, manifiestan que no.</p> <p>De los 50 encuestados 34, que representan el 68%, manifiestan que conocen las obligaciones según ley que tienen los servidores de la UGEL 04 TSE y 16, que representan el 32%, manifiestan que no.</p> <p>De los 50 encuestados 27, que representan el 54%, manifiestan que conocen los principios de la ley 27444 que garantizan la mejora del servicio administrativo y 23, que</p> | <p>sujetos del procedimiento y/o administrados son los que requieren hacer un trámite.</p> <p>Se coincide en manifestar que se tiene la intención de lograr ser eficiente y eficaz.</p> <p>Se coincide en manifestar que el servidor público brinda un servicio y que es el responsable del acto administrativo.</p> <p>Se coincide en manifestar que las obligaciones de los servidores se establecen en sus funciones.</p> <p>Se coincide en decir que si tienen conocimiento de los principios de la ley 27444.</p> | <p>del procedimiento y/o administrados manifestando que son los que requieren hacer un trámite.</p> <p>Se concluye que se tiene la intención de brindar un servicio administrativo eficiente y eficaz pero que aún depende del compromiso del servidor y la sobrecarga laboral.</p> <p>De la información recopilada se concluye manifestando que el servidor público brinda un servicio y que es el responsable del acto administrativo</p> <p>Se concluye que las unidades de análisis conocen las obligaciones de los servidores y que estas se establecen en funciones y cargos como monitorear, supervisar, respetar a sus compañeros, ser leal, brindar buen servicio, cumplir los plazos, ser honesto.</p> <p>Se concluye que los principios de la ley 27444 mejoran el servicio administrativo en la institución y son todos los establecidos en la misma y que además garantizan el buen servicio al administrado.</p> |
| sujetos del procedimiento y de los administrados? | Todos los usuarios | | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | | | | representan el 46%, manifiestan que no. | | |
| ¿Cree usted que en el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | Las jefaturas deben encargarse de eso | Falta mucho para eso Poco organizados No se ven resultados | De los 50 encuestados 31, que representan el 62%, manifiestan que el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantiza la buena atención de los administrados y 19, que representan el 38%, manifiestan que no. | Se coincide en manifestar que falta mucho y hay poca organización. | Se concluye que al órgano de apoyo - área de administración le falta mucho para promover un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados y que además existe poca organización. | |
| ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado? | Sobre carga laboral Demora en respuestas | Está en proceso | De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado y 18, que representan el 36%, manifiestan que no. | Se coincide en manifestar que el especialista de personal está en proceso y que hay demoras. | Se concluye que el especialista administrativo I - personal está en proceso de brindar un buen servicio al administrado ya que hay demoras en la atención a los administrados. | |
| ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado? | Servicio automatizado Atención inmediata | Brinda un buen servicio | De los 50 encuestados 50, que representan el 100%, manifiestan que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado y 0 % manifiesta que no. | Se coincide en manifestar que el especialista de escalafón brinda un buen servicio. | Se concluye que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado. | |
| ¿Cree usted que la secretaría I - administración brinda un buen servicio al administrado? | Brinda buen servicio | En proceso de mejora | De los 50 encuestados 38, que representan el 76%, manifiestan que la secretaría I - administración brinda un buen servicio al administrado y 12, que | Se coincide en manifestar que la secretaria I está en proceso de mejora de brindar un buen servicio. | Se concluye que la secretaría I - administración está en proceso de mejora de brindar un buen servicio al administrado. | |

| | | | | | | |
|--|--|---|---------------|--|---|---|
| | | | | representan el 24%, manifiestan que no. | | |
| | ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que brindan los trabajadores de la UGEL? | Servicio adecuado Tratan bien Buen servicio | Buen servicio | De los 50 encuestados 32, que representan el 64%, manifiestan que la UGEL 04 TSE les brinda un buen servicio y 18, que representan el 36%, manifiestan que no. | Se coincide en manifestar que el servicio que brinda la UGEL es adecuado, es bueno. | Se concluye que los trabajadores de la UGEL brindan un servicio adecuado y bueno. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8
Matriz de contrastación

| CATEGORÍAS | CONCLUSIONES PRELIMINARES | INTERPRETACIÓN TEÓRICA | CONCLUSIONES FINALES |
|----------------------------------|---|--|---|
| Compromiso organizacional | De la información recogida se concluye que la UGEL presenta un servicio ineficiente, demora de plazos con vencimiento de los mismos y teniendo en cuenta intereses personales en la atención sin garantizar un buen servicio. | La normatividad determina plazos para la atención de los expedientes ingresados que deben ser atendidos según la naturaleza de los mismos y respetando los plazos para no vulnerar los derechos de los administrados. | De la información recogida se manifiesta que la UGEL presenta un servicio ineficiente en la tramitación de expedientes, demora de plazos con vencimiento de los mismos y teniendo en cuenta intereses personales en la atención sin garantizar un buen servicio, sin embargo la normatividad determina plazos para la atención de los expedientes ingresados que deben ser atendidos según la naturaleza de los mismos y respetando los plazos para no vulnerar los derechos de los administrados. |
| | Según lo aportado por las unidades de análisis se concluye que, aún no se ha implementado un seguimiento o programación para la atención de los documentos ingresados y la dirección lleva su propio cómputo de esta forma no se ha garantizado un buen servicio por UGEL en el cómputo de los tiempos de atención. | Los plazos para atención de los expedientes son computados a partir del día siguiente en que se ingresan los documentos de manera formal y deben ser atendidos sin perjuicio a los administrados y en plazos establecidos de acuerdo a ley y toda autoridad tiene el deber de atender dentro de los plazos, así como supervisar que se cumplan los mismos. | Según lo aportado por las unidades de análisis se manifiesta que, aún no se ha implementado un seguimiento o programación para la atención de los documentos ingresados y la dirección lleva su propio cómputo de esta forma no se ha garantizado un buen servicio por UGEL en el cómputo de los tiempos de atención. De otro lado la normatividad manifiesta, los plazos para atención de los expedientes son computados a partir del día siguiente en que se ingresan los documentos de manera formal y deben ser atendidos sin perjuicio a los administrados y en plazos establecidos de acuerdo a ley y toda autoridad tiene el deber de atender dentro de los plazos, así como supervisar que se cumplan los mismos. |
| | De la información recopilada se concluye que, el órgano de dirección manifiesta haber implementado acciones preventivas y correctivas sin embargo las otras unidades de análisis señalan el desconocimiento de acciones correctivas por el incumplimiento de plazos por lo que, | En el caso de los CAS las llamadas de atención escritas en un número de tres prescinden el contrato mientras que en el caso de los servidores de la 276 y 29944 sus amonestaciones se acumulan a su legajo personal, en el sector educación solo tienen legajo personal los trabajadores nombrados. | De la información recopilada se tiene, que el órgano de dirección manifiesta haber implementado acciones preventivas y correctivas sin embargo las otras unidades de análisis señalan el desconocimiento de acciones correctivas por el incumplimiento de plazos por lo que, si se han realizado son desconocidas o poco difundidas para los servidores. La normatividad es clara para cada régimen laboral, en el caso de los CAS las |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | si se han realizado son desconocidas o poco difundidas para los servidores. | | llamadas de atención escritas en un número de tres prescinden el contrato mientras que en el caso de los servidores de la 276 y 29944 sus amonestaciones se acumulan a su legajo personal, en el sector educación solo tienen legajo personal los trabajadores nombrados. |
| | De la información recopilada se concluye que el especialista administrativo I - personal está en proceso de identificación con la institución que se evidencia en la participación relativa, en tratar de esmerarse con su trabajo. | La identidad son construcciones socio discursivas en el que negocian los actores sociales involucrados. Cada institución tiene su propia identidad es necesario que todos los integrantes de la institución se involucren en su definición, pues ello permitirá generar consensos alrededor de sus fines y propósitos así se fortalece el sentido de pertenencia a la institución de sus miembros, además de alinear y poner en marcha estrategias, planes y proyectos. | |
| | Se concluye que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución lo que se ve evidenciado en su participación activa, su responsabilidad, su eficiente y su atenta atención. | Cada institución tiene su propia identidad es necesario que todos los integrantes de la institución se involucren en su definición, pues ello permitirá generar consensos alrededor de sus fines y propósitos así se fortalece el sentido de pertenencia a la institución de sus miembros, además de alinear y poner en marcha estrategias, planes y proyectos. | |
| | Se concluye que la secretaria I - administración está en proceso de lograr identificarse con la institución lo que evidencia cuando atiende bien al usuario, es participativa, es comprometida | El compromiso organizacional se podría definir como el estado en el que un servidor se logra identificar con la organización, con su visión, con su misión, con sus metas y objetivos, para garantizar su pertenencia en la institución. El fuerte compromiso en el trabajo se relaciona con la identificación con el trabajo específico de cada servidor, mientras que un fuerte compromiso organizacional determina el identificarse con la organización propia. | |
| | Se concluye que el compromiso de los trabajadores con la organización está en proceso y que aún falta participación. | Cuando estudiamos el compromiso organizacional podemos darnos cuenta que diferentes autores convergen en hablar acerca de las dimensiones que tiene éste, Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) postulan una conceptualización del compromiso organizacional el cual se divide en tres componentes: el afectivo, el de continuidad y el normativo; de esta manera la naturaleza frente a cada componente es; el deseo, la necesidad y el deber de permanecer en la institución, respectivamente. | Mientras que la teoría nos manifiesta que el compromiso organizacional se evidencia a través del trabajo responsable, la gratitud hacia la institución que le aporta con capacitación y/o otros los servidores públicos manifiestan que la identificación hacia su institución aún está en proceso. |
| | Se mencionando que se desconoce teóricamente las dimensiones del compromiso organizacional, pero de manera empírica se vivencia como el | Considerado como la forma de retribución a la institución, en un sentido moral, y en forma de retribución debido a situaciones en donde el servidor se ha sentido valorado como cuando la institución se hace cargo de su capacitación; se | |

| | | | |
|----------|---|---|---|
| | trabajo en equipo, compromiso, comunicación, gratitud y lealtad. | crea un sentido de reciprocidad y hasta agradecimiento con la institución. | |
| | Las unidades de análisis coinciden en manifestar que aún está en proceso la actitud de lealtad a la gestión por parte de los trabajadores debido a que se habla a las espaldas y se filtra la información de la sede. | Lo normativo es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la institución, en un sentido moral, de alguna forma como retribución, quizá por recibir ciertas prerrogativas; por ejemplo, cuando la institución se hace cargo de su capacitación; se crea un sentido de reciprocidad y hasta agradecimiento con la institución. | La lealtad es la evidencia del compromiso organizacional, los servidores manifiestan que está en proceso y se evidencian falta de lealtad por algunos servidores. |
| Servicio | Se concluye que las unidades de análisis han definido el acto administrativo como un proceso de atención según solicitud interna y externa. | Son aquellos que están destinados a producir efectos jurídicos sobre una situación concreta, como por ejemplo la resolución de reconocimiento de pagos. | |
| | Se concluye que se tiene conocimiento de los sujetos del procedimiento y/o administrados manifestando que son los que requieren hacer un trámite. | Personas naturales o jurídicas que, dentro de lo normativo y por la ejecución del trámite realizado se identifican como; administrados, que vienen a ser las personas naturales o jurídicas que participan del procedimiento administrativo. Cuando una institución participa de un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo rigen. La autoridad administrativa que es quien conduce y dirige los procedimientos. | Se concluye que los actos administrativos en algunos casos son atendidos en función de intereses personales. |
| | Se manifiesta que se tiene la intención de brindar un servicio administrativo eficiente y eficaz pero que aún depende del compromiso del servidor y la sobrecarga laboral. | Las entidades públicas pueden llegar a mayores y mejores niveles de eficiencia y eficacia, prestando de manera efectiva un servicio de calidad así como promover el desarrollo profesional y personal de las personas que forman parte de la mencionada ley. | |
| | De la información recopilada se concluye manifestando que el servidor público brinda un servicio y que es el responsable del acto administrativo. | El servidor civil es quien desarrolla o ejecuta las funciones administrativas al interno o externo de una entidad, vinculada al desarrollo de sus funciones sustantivas. | |
| | Se manifiesta que las unidades de análisis conocen las obligaciones de los servidores y que estas se establecen en funciones y cargos como monitorear, supervisar, respetar a sus compañeros, ser leal, brindar buen servicio, cumplir los plazos, ser honesto. | Se debe cumplir diligentemente con las funciones y deberes que estipula el servicio público, teniendo en cuenta los intereses del estado por sobre los particulares informando de manera oportuna a sus superiores jerárquicos de toda circunstancia que ponga en riesgo o afecte la consecución de los objetivos institucionales, salvaguardando los intereses del Estado y empleando los recursos de manera austera, evitando emitir opiniones o brindar declaraciones en nombre de la entidad, a menos que sea comisionado para tal actividad, actuando de manera imparcial, guardando reserva | Se concluye que en general los servidores tienen la intención de brindar un buen servicio, conocen sus obligaciones, sin embargo aun así, incumplen plazos generando responsabilidades administrativas. |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | de la información calificada como tal por las normas y la institución en la mejora continua de sus competencias. | |
| | Se manifiesta que los principios de la ley 27444 mejoran el servicio administrativo en la institución y son todos los establecidos en la misma y que además garantizan el buen servicio al administrado. | Los procesos que sustentan la Ley 27444 son importantes, sin embargo, a pesar que todos son importantes, mencionaremos el de legalidad, veracidad y controles posteriores que son en los que los administrados se sostienen para efectuar sus procedimientos. | La existencia de los principios establecidos en la norma legal, proporcionan los derechos a los administrados, aun así se incumplen obligaciones. |
| | Se concluye que al órgano de apoyo - área de administración le falta mucho para promover un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados y que además existe poca organización. | Promueve un ambiente de trabajo acogedor, adecuado para contribuir con el logro de los objetivos pedagógicos, institucionales y administrativos de la UGEL así como administrar eficazmente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos asignados en un marco de equidad. Debe brindar información de los servicios que otorga la institución, información acerca de la situación en que se encuentran la documentación en trámite, coordinando con los responsables de emitir las respuestas a las solicitudes de acceso a la información, actualizando la guía de usuario de los servicios que se brindan. | Se concluye que el órgano de apoyo - área de administración no ha logrado promover un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados, por el contrario, se evidencia la poca organización de la misma. |
| | Se manifiesta que el especialista administrativo I - personal está en proceso de brindar un buen servicio al administrado ya que hay demoras en la atención a los administrados. | Absuelve consultas y asesora en materia de personal a directores de II.EE., revisa y da opinión, planifica, coordina, dirige, orienta y supervisa los procesos del personal, elabora informe sobre acciones de personal según normas legales vigentes, supervisa y brinda AT en procedimientos técnicos de personal, verifica el pago de remuneración, bonificación, beneficios y descuentos, prepara rol de vacaciones y su cumplimiento, participa en la selección de personal, capacitación, reasignaciones, contratos, controla la asistencia del personal de sede e II.EE., actualiza el registro correcto del programa NEXUS. | El MOF determina con claridad las funciones de los servidores para garantizar el buen servicio en las entidades públicas sin embargo, se evidencia de la información recolectada que los servidores de la UGEL aún están en proceso de alcanzar este buen servicio. |
| | Se concluye que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado. | Recepciona, clasifica, registra, actualiza y archiva documentos personales, emite y firma los informes escalafonarios, informa mensualmente del personal que cumple la edad límite, informa a petición del personal docente que cumple 25 y 30 años de servicios oficiales, para otorgar beneficios conforme a Ley, custodia carpetas escalafonarias del personal, revisa la ubicación de grupos ocupacionales y niveles conforme a Ley, coordina con directivos para tramitar licencias por salud, luto, cargo edil, particulares y otros, elabora y firma el Pase de UGEL de los administrados | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>Se concluye que la secretaría I - administración está en proceso de mejora de brindar un buen servicio al administrado.</p> | <p>Recepciona, clasifica, registra, distribuye y archiva la documentación en el Área, atiende e informa al personal y público usuario acerca de la documentación que se encuentra en trámite, orienta al público en general según el trámite que desee realizar, organiza y mantiene actualizado el archivo del Área, Gestiona la reproducción e impresión de los documentos que sean requeridos por el personal del Área, ingreso, procesamiento y/o derivación de documentos por el (SIGGEDO) actualizando el estado de los documentos.</p> | |
| | <p>Se manifiesta que los trabajadores de la UGEL brindan un servicio adecuado y bueno.</p> | <p>El servicio es el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa. Poseen características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Esto provoca que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber en realidad que es lo que quieren los clientes</p> | <p>A pesar de todas las debilidades en el sistema administrativo, se reconoce que la UGEL brinda un servicio adecuado pero que podría llegar a ser eficiente.</p> |

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES

Conclusión 1. Se ha logrado identificar el estado actual del servicio administrativo en la UGEL 04 – TSE, concluyendo que se brinda un servicio ineficiente, demora de plazos y vencimientos, no se ha implementado un seguimiento para la atención de los documentos ingresados y se tienen en cuenta intereses personales en la atención de los mismos, pero se tiene la intención de brindar un buen servicio, el área de administración no ha logrado promover un ambiente laboral que garantice la buena atención a los administrados y dirección ha implementado acciones preventivas y correctivas desconocidas o poco difundidas para los servidores.

Conclusión 2. Los fundamentos teóricos manifiesta que el compromiso organizacional se evidencia a través del trabajo responsable, la lealtad, la gratitud hacia la institución que le aporta con capacitación y/o otros, se contrasta con lo manifestado por los servidores públicos; la identificación hacia su institución aún está en proceso evidenciándose falta de lealtad por algunos servidores, sin embargo, a pesar de todas las debilidades en el sistema administrativo, se reconoce que la UGEL brinda un servicio adecuado que podría llegar a ser eficiente.

Conclusión 3. Se ha construido la propuesta del Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, ésta promueve el desarrollo personal y profesional de forma individual y de trabajo en equipo.

Conclusión 4. Se ha validación el Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, ésta ha sido realizada por un especialista con experiencia en la administración pública, con más de veinte años al servicio de la educación peruana. Se manifestó que la propuesta es consistente, viable, confiable y pertinente para la institución donde se aplicará.

V. RECOMENDACIONES

Recomendación 1. Implementar un sistema informático al interno de la institución que permita advertir la situación de los plazos para evitar las responsabilidades administrativas, estableciendo un sistema de monitoreo al interno para garantizar la atención oportuna y con el tiempo la autonomía de las áreas para cumplir con las obligaciones, así mismo, implementar medidas preventivas y correctivas de conocimiento público que tengan como objetivo superar las debilidades administrativas.

Recomendación 2. Tener en cuenta el conocimiento teórico para sustentar la implementación de actividades que generen actitudes de identificación de los servidores para mejorar la calidad del servicio administrativo, desarrollando actividades institucionales que promuevan el compromiso y gratitud por parte de los servidores para mejorar la atención y el servicio administrativo.

Recomendación 3. Implementar el Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, promoviendo el desarrollo personal y profesional a través de los talleres propuestos.

Recomendación 4. Aplicar el Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este.

Recomendación 5. Consultar a expertos sobre las propuestas de innovación que se pretende aplicar; insertándolas en los planes de mejora institucional.

VI. PROPUESTA

La propuesta “Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este”, se concibe el compromiso organización como el conjunto de acciones de elevado esfuerzo que hacen los trabajadores (Betanzos) por la identificación con la institución, muestra de ello es el sentido de lealtad y respeto (Buchanan) a las normas que se desarrollan en los servidores como retribución por lo que la institución les brinda (Galicia), llámese capacitaciones para su desarrollo personal y profesional así como espacios de estímulo y reconocimiento en la misma institución. La propuesta presenta como objetivo general; promover el programa de desarrollo de personas fortaleciendo el compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad y como objetivos específicos; contribuir en el fortalecimiento del compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad y promover el programa de desarrollo de personas a través de talleres de desarrollo personal y comunicación organizacional.

Estos se concretarán a través del “Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este”, organizado en dos etapas. La primera corresponde al trabajo de desarrollo personal para mejorar las actitudes aprendidas y la segunda etapa se trabajarán tres talleres en equipo, partiendo del conocimiento de las fortalezas y debilidades personales, los trabajadores podrán involucrarse con el trabajo en equipo, el propósito es que este tipo de programa sea sostenible para garantizar los resultados en los servidores y que cada cierto tiempo durante el año se pueda realizar evaluaciones para ir mejorando el servicio que brinda la institución.

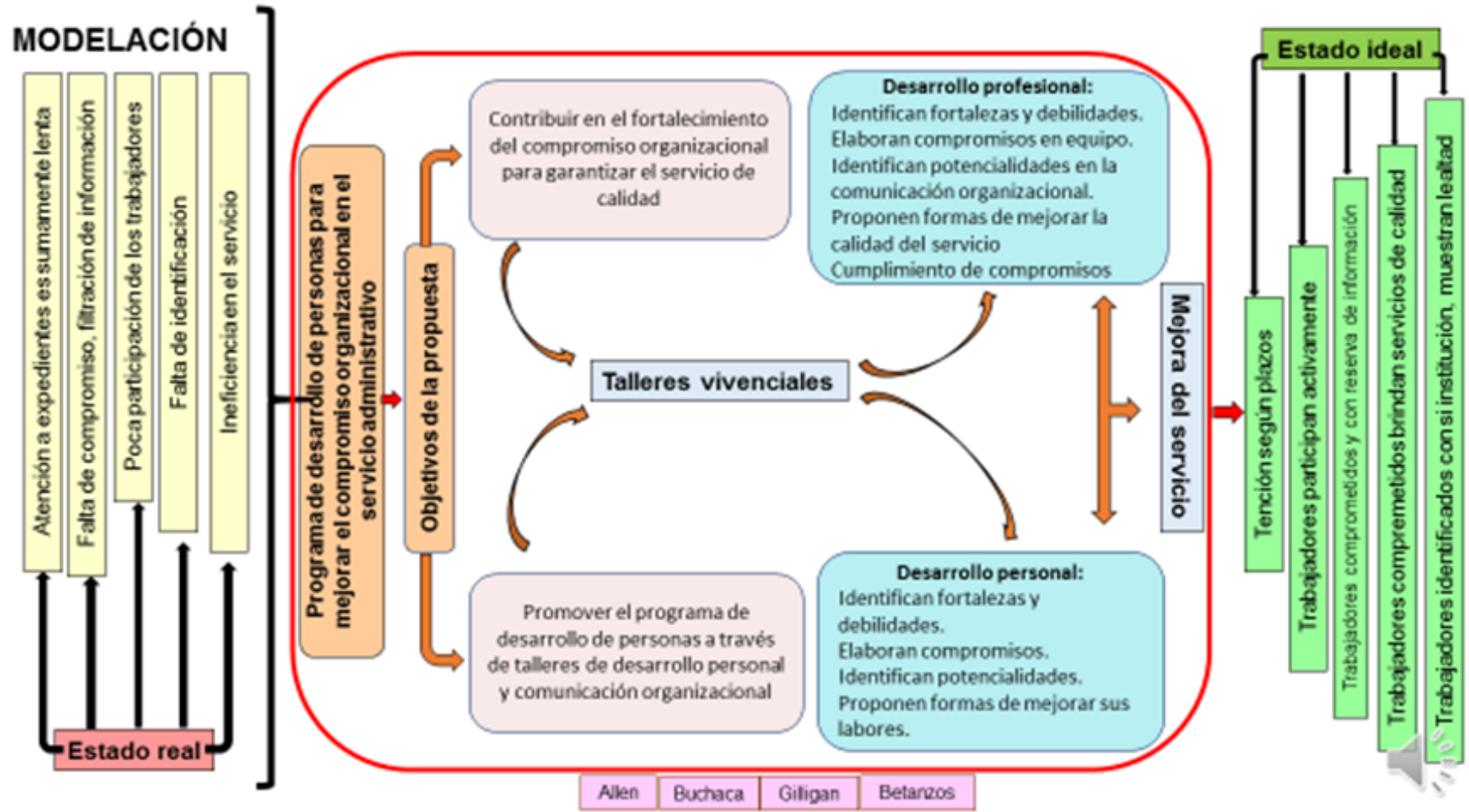


Figura 1: Modelado de la propuesta.

REFERENCIAS

- Álvarez, J – Gayou, J. (2009) *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: Paidós.
- Allen, N. J. y Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.
- Ander-EGG, Ezequiel (2003). *Métodos y técnicas de investigación social Vol. IV. Técnicas para la recogida de datos e información*. México: Lumen.
- Anderson, E. y Weitz, B. (1992). The use of pledges to build and sustain commitment in distribution channels. *Journal of Marketing Research*, 29(1), 18-34.
- Arciniega, L. M. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? *Dirección Estratégica, Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23.
- Arciniega, L. M. y González, L. (2006). Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2012), *El Servicio civil peruano. Antecedentes, marco normativo actual y desafíos para la reforma*. Lima.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2013), *Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 160-2013-SERVIR/PE "Lineamientos para la el tránsito de una entidad pública al régimen del servicio civil. Ley 30057"*. Lima.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2014), *Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH. Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas*. Lima.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2015a) *Libro Blanco – Documento de trabajo. Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil*. Lima.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2015b) *Documento de Trabajo N° 1-2015 Marco Conceptual del Grupo de Directivos Públicos del Servicio Civil Peruano. Gerencia del Desarrollo de la Gerencia Pública*. Lima.
- Balazar, R. S. (2015). *El nivel de la calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idionas de la Universida Nacional del Callao*. Callao.
- Becker, T. E. y Billings, R. S. (1993). Profiles of commitment: an empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 177-190.
- Berry, V. A. (2004). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch*. Lexington: Lexington Books.
- Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*, 69(1), 13-60
- Betanzos Díaz, Norma; Andrade Palos, Patricia; Paz Rodríguez, Francisco. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 25-43.

- Betanzos, N. P. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional con variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 207-215.
- Bueno, E., Los estudios de población y su metodología. Habana: CEDEM, 1993.
- Bueno, E., Metodología de la investigación. Habana: CEDEM, 1994
- Camisón Zornoza, C., Cruz Ros, S., González Cruz, T., James, P., & Summers, D. (2011). Gestión de la Calidad (Primera Ed.). México: Pearson.
- Canadian School of Public Service, CSPA (2015), About us, http://www.cspsefpc.gc.ca/About_Us/index-eng.aspx#ci, 30-06-2015. Congreso de la República (2013) Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, publicada el 4 de julio de 2013. Perú.
- Cárdenas Ayala, A. (2007). Pertinencia de los Instrumentos de recolección de datos con los métodos estadísticos de confiabilidad. (I.I. FPH-UNCP, trabajo de investigación inédito). Huancayo, Perú.
- Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. México: Panorama Editorial.
- Congreso de la República. (2013). *Ley N° 30057 - Ley del servicio civil*. Lima.
- Congreso de la República del Perú. (16 de abril de 2005). *Ley del Código de Ética de la Función Pública - Ley N° 27815*. *El Peruano*, págs. 18-23.
- Cook, T. y Reichardt, C. (1986). Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Madrid: Morata.
- Cooper-Hakin, A. y Viswesvaran, Ch. (2005). The construct of work commitment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*, 131(2), 241-259.
- Crosby, P.B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Cotton J. L. (1993). Employee involvement. Nueva York: Sage.
- De Andrade Marconi, M, Lakates, E. (2003). Fundamentos de metodología científica. Sao Paulo: Atlas.
- De Cottis, T. A., y Summers, T. P. (1987). A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations*, 40, 445-470.
- Dieterich Steffan, Heinz, Nueva guía para la investigación científica. México: Planeta mexicana, 2000.
- D.S. N° 006-2017-JUS . (2017). *T.U.O. de la Ley del procedimiento administrativo general N° 27444*. Lima: Juristas Editores E.I.R.L.
- Etzioni, A. (1975). A comparative analysis of complex organizations. Nueva York: Free Press.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Flores, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario*. Loreto.

- Galicia, F. A. (1999). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Gallardo, Y., Moreno, A. (1999). *Recolección de información*. Medellín: EARIT.
- García, J. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio*. Chile: Universidad de Bio Bio.
- Guerrero, H. (2009). *La moral pública en el Perú*. Biblioteca electrónica virtual literatura andina. Recuperado http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Romero_Desarrollo-moral-seg%C3%BAng%C3%A9nero-en-estudiantes-de-tercer-grado-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-p%C3%BAblica-Callao.pdf
- Gutiérrez, Juan y Delgado, Juan Manuel (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Hernández; Fernández y Baptista. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Kohlberg, L. (1976). *Moral stages and moralization*. Estados Unidos de Norteamérica: Lickona.
- Lloréns Montes, F. J. (1996). *Medición de la calidad de servicio: una aproximación a diferentes alternativas*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.
- M., A. (2006). Triangulation of qualitative approaches: hermeneutical phenomenology and grounded theory. *Journal of Advanced Nursing*, 55-61.
- Maricela Carolina Peña Cárdenas, Ma. Guadalupe Díaz Díaz, Adriana Guadalupe Chávez Macías, César Eduardo Sánchez Esparza. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.
- Mathieu & Zajac. (1990). A review and meta analysis of the antecedents, correlates and consequents of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, N° 108.
- Mathieu, J. E. (2009). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, Vol. 108, pp. 171-194.
- Meyer & Allen. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management* N° 1, 28-35.
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: C. A: Sage.

- Meyer, J. P., Allen, N. J. y Gellatly I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D. y Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance: it's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156.
- Meyer, J. P., y Allen, N. J. y Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.
- Morrow, P. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment Model. *Academi Management Review N° 8*, 82-86.
- Mowday, Porter & Steers. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commiment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Mowday, R. S. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224-247.
- Nacional, M. d. (2008). De la autoevaluación al plan de mejoramiento institucional. *Guía Nª 34*, 38.
- O Reilly, C. A. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.
- Peel, M. (1993). *El servicio al cliente*. España: Ediciones Deusto.
- Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. II. *Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis
- Prego Vásquez, G. (2007a). Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana V*, 111-124.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada en la investigación*. Lima, Perú: Empresa Editora MACRO.
- Reichers, A. (1987). An interactionist perspective on newcomer socialization rates. *Academy of Management Review* 12, 278-287.
- Sabino, Carlos. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Ed. Panapo.
- Salancik, G. R. (1977). Commitment and control organizational behavior and belief. *En B.M. Staw y G.R. Salancik (Eds.), New Directions in Organizational Behavior*. Chicago: St Clair Press.

- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores SA.
- Sánchez y Reyes. (2006). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 46-56.
- Strauss, A. &. (1990). *Basics of Qualitative Research*. London: SAGE.
- Varona, M. F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación* 35, 68-77.
- Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este. (2016). *Manual de organización y funciones*. Trujillo.
- Vega, R. T. y Garrido, M. E. (1998), Psicología de las organizaciones: Proceso d socialización y compromiso con la empresa. Salamanca: Amaru.
- Wallace, J. E. (1997). Becker's side bet theory of commitment revisited: Is it time for a moratorium or resurrection? *Human Relations*, 50(6), 727- 774.
- Weiner, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.

ANEXOS

DIAGNÓSTICO O TRABAJO DE CAMPO

Instrumentos de investigación

Anexo 1

Ficha técnica para la recolección de información

| | |
|------------------------------------|--|
| Denominación del instrumento | Guía de entrevista a director Guía de entrevista a servidor administrativo Cuestionario de encuesta a usuarios |
| Autor (a) | Flor del Milagro Julca Paredes |
| Unidad de análisis | Director de la UGEL 04 Trujillo Sur Este Servidor administrativo: Escalafón, personal, secretarías |
| Fecha de elaboración | Abril de 2019 |
| Propósito / finalidad | Identificar las concepciones y praxis en torno al compromiso organizacional y el servicio brindado. |
| Categorías | Compromiso organizacional - Servicio |
| Procedimiento de análisis de datos | Para el análisis de datos se procedió a la transcripción de las entrevistas para luego utilizar una matriz de reducción de datos, de categorización, de triangulación y de contrastación en la emisión de las conclusiones aproximativas así mismo al procesamiento de los datos recogidos por encuesta a través de tabulación, análisis e interpretación de gráficos. |
| Validez | Juicio de expertos |

Fuente. Elaboración propia.

Anexo 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A DIRECTOR Y SERVIDORES ADMINISTRATIVOS QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Título: Propuesta de programa de desarrollo de persona basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Autor (a): Flor del Milagro Julca Paredes

| N° | Formulación del ítem | Pertinencia | | Relevancia | | Construcción gramatical | | Observaciones | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 01 | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | | | | | | | | |
| 02 | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | | | | | | | | |
| 03 | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión? | | | | | | | | |
| 04 | ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución? | | | | | | | | |
| 05 | ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución? | | | | | | | | |
| 06 | ¿Cree usted que la secretaría I – administración ha logrado identificarse con la institución? | | | | | | | | |
| 07 | ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización? | | | | | | | | |
| 08 | ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | | | | | | | | |
| 09 | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | | | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | | | | | | | | |
| 11 | ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿Cree usted que la institución que dirige es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | | | | | | | | |
| 13 | ¿Cómo definiría al servidor público? | | | | | | | | |
| 14 | ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | | | | | | | | |
| 15 | ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | | | | | | | | |
| 16 | ¿Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | | | | | | | | |
| 17 | ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado? | | | | | | | | |
| 18 | ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado? | | | | | | | | |
| 19 | ¿Cree usted que la secretaría I – administración brinda un buen servicio al administrado? | | | | | | | | |
| 20 | ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que dan sus trabajadores? | | | | | | | | |

Anexo 3

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Datos generales

Entrevistador :
Lugar y fecha :
Duración :
Dirigido a : Director de UGEL 04 Trujillo Sur Este

Nombre:

Edad:

Sexo:

Objetivo

Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Categoría compromiso organizacional

1. ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio?
2. ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio?
3. ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión?
4. ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución?
5. ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución?
6. ¿Cree usted que la secretaría I – administración ha logrado identificarse con la institución?
7. ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización?
8. ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige?
9. ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión?

Categoría servicio

1. ¿Cómo definiría el acto administrativo?
2. ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados?

3. ¿Cree usted que la institución que dirige brinda es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda?
4. ¿Cómo definiría al servidor público?
5. ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige?
6. ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige?
7. ¿Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados?
8. ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado?
9. ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado?
10. ¿Cree usted que la secretaría I – administración brinda un buen servicio al administrado?
11. ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que dan sus trabajadores?

Anexo 4

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Datos generales

Entrevistador :
Lugar y fecha :
Duración :
Dirigido a : Servidores públicos de UGEL 04 Trujillo Sur Este

Nombre:

Edad:

Sexo:

Objetivo

Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Categoría compromiso organizacional

1. ¿En la institución que usted labora se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio?
2. ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio?
3. ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas se han realizado?
4. ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución?
5. ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución?
6. ¿Cree usted que la secretaría I – administración ha logrado identificarse con la institución?
7. ¿Cree usted que está comprometido con la organización?
8. ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted labora?
9. ¿Cree usted que ha desarrollado una actitud de lealtad a la gestión?

Categoría servicio

1. ¿Cómo definiría el acto administrativo?
2. ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados?
3. ¿Cree usted que la institución donde labora brinda es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda?

4. ¿Cómo definiría al servidor público?
5. ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución donde labora?
6. ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución donde labora?
7. ¿Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados?
8. ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado?
9. ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado?
10. ¿Cree usted que la secretaría I – administración brinda un buen servicio al administrado?
11. ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que brinda los trabajadores de la UGEL?

Anexo 5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Dirigido a : Usuarios de UGEL 04 Trujillo Sur Este

Edad:

Sexo:

Fecha:

Modalidad: (EBR) Nivel: I P S (EBA) (EBE)

Cargo: Director () Docente () Administrativo () Auxiliar ()

Objetivo

Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Compromiso organizacional

1. En UGEL 04 Trujillo Sur Este se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio.
Siempre () A veces () Nunca ()
2. Conoce el cómputo de los tiempos en la atención de mis expedientes según lo requerido.
Siempre () A veces () Nunca ()
3. Conoce las acciones preventivas y correctivas que se han aplicado cuando no se cumplen los plazos.
Siempre () A veces () Nunca ()
Siempre () A veces () Nunca ()
4. Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución.
Siempre () A veces () Nunca ()
5. Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución.
Siempre () A veces () Nunca ()
6. Cree usted que la secretaría I – administración ha logrado identificarse con la institución.
Siempre () A veces () Nunca ()
7. Cree usted que los trabajadores están comprometidos con la UGEL
Siempre () A veces () Nunca ()
8. Se evidencia el respeto, compromiso y gratitud por parte de los trabajadores de UGEL.
Siempre () A veces () Nunca ()
9. Cree usted que los trabajadores de la UGEL han desarrollado una actitud de lealtad a la gestión.
Siempre () A veces () Nunca ()

Servicio

10. Puede definir el acto administrativo
SI () NO ()
11. Conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento

- SI () NO ()
12. La UGEL es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda
SI () NO ()
13. Puede definir al servidor público.
SI () NO ()
14. Conoce las obligaciones según ley que tienen los servidores de la UGEL 04 TSE.
SI () NO ()
15. Conoce los principios de la ley 27444 que garantizan la mejora del servicio administrativo.
SI () NO ()
16. Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados.
SI () NO ()
17. Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado.
SI () NO ()
18. Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado.
SI () NO ()
19. Cree usted que la secretaría I – administración brinda un buen servicio al administrado.
SI () NO ()
20. La UGEL 04 TSE le brinda un buen servicio.
SI () NO ()

Anexo 6

MATRIZ DE TRANSCRIPCIÓN DE DATOS DE LA ENTREVISTA A UNIDADES DE ANALISIS

| VA RIA BLE S | PREGUNTAS | IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CATEGORÍAS | CÓDIGO |
|---------------------------|--|--|----------------|
| COMPROMISO ORGANIZACIONAL | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | En la UGEL los plazos en algunos casos se cumplen, en otro como en la comisión de procesos no siempre se cumplen por la naturaleza de la misma. En otros casos los plazos se cumplen. <u>Los plazos se van cumpliendo de acuerdo a como a ciertos intereses, si lo conocen se saca rápido pero si no de acuerdo a la norma o a veces demora y de acuerdo a la temática le dan respuesta.</u> <u>Lamentablemente no, porque si no el director no tendría tantas denuncias, los plazos se pasan porque hay mucha carga laboral y también se olvidan de atender.</u> | E1 E2 E3 |
| | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | En la UGEL <u>no se tiene un sistema informático</u> que de alertas del cumplimiento de plazos, a <u>nivel de dirección se va llevando el cómputo de los documentos que ingresan y se hacen recordar mediante memorandos y de manera verbal para la atención.</u> <u>Se administra por interés personales, de acuerdo al grado de amicalidad.</u> <u>No existe una programación de atención por lo que a veces no se puede atender.</u> | E1 E2 E3 |
| | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión? | Cuando suceden estas cosas se emiten como <u>acciones preventivas</u> como los comunicados y como <u>correctivas</u> los memorandos y cuando los <u>plazos se han vencido se emiten memorandos de llamadas de atención.</u> <u>A mí no me ha pasado, pero he visto en esos casos se han enviado un reiterativo, si no se hace hasta el momento no he visto amonestación escrita pero si verbal y el trato no es adecuado para llamar la atención al trabajador.</u> <u>Nunca me ha pasado el vencimiento de plazos, he visto pero no sé qué medidas se han tomado. Desconoce que exista una reglamentación o un conjunto de sanciones por el no cumplimiento que se precise por dirección para la institución.</u> | E1 E2 E3 |
| | ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal ha logrado identificarse con la institución? | La identificación en la institución <u>es relativo y subjetivo</u> , pero en algunas <u>actividades veo que si participa</u> , en otras <u>no se le ve su participación.</u> <u>Si, podríamos decir que le pone punche y trata de esmerarse respetando las normas y las leyes.</u> <u>No, porque si no los usuarios no reclamarían tanto, hace su trabajo lento.</u> | E1 E2 E3 |
| | ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón ha logrado identificarse con la institución? | Es una <u>persona más entusiasta más participativa</u> hace su trabajo acorde a sus funciones, <u>cumple de forma responsable</u> , podríamos hablar de que <u>está más identificada.</u> <u>Si se ha logrado, ha habido un cambio considerable, ha mejorado su eficacia gracias al apoyo y trabajo coordinado, el esfuerzo de implementar la automatización con el aplicativo del MINEDU ha mejorado mi labor y también gracias a las capacitaciones.</u> <u>Sí, es una persona eficiente, ayuda y ni bien uno le pide la información rápidamente me atiende</u> | E1 E2 E3 |
| | ¿Cree usted que la secretaria I - administración ha logrado identificarse con la institución? | Es un poco relativo, <u>pero se aprecia en su trabajo</u> , en forma de interactuar, utiliza el uniforme, <u>atiende bien al usuario</u> , <u>participa en las actividades</u> que se planifican <u>trata de apoyar en diversas actividades.</u> <u>Si claro, en el cargo donde esta ha asumido mucho compromiso, tanto en su trabajo como el hacer el de otro.</u> <u>Al comienzo no, porque la gente se quejaba de su atención, pero ahora es diferente ya no se escuchan quejas.</u> | E1 E2 E3 |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores están | Bueno que estén comprometidos con la organización, en algunos casos si, en otros casos no; <u>en algunos casos si participan</u> , si utilizan el uniforme, si atienden bien al usuario y a veces se ve que algunos trabajadores no hacen lo mismo. | E1 |

| | | | |
|----------|--|--|----------------|
| | comprometidos con la organización? | Aún <u>está en proceso</u> , porque si no cumpliríamos los compromisos, <u>somos una UGEL reconocida por los usuarios, nos faltaría un 30% por seguir creciendo</u> eso tiene que ver porque <u>los mismo trabajadores somos capacitados</u> . Será en un 40 o 50 % no todos, porque por ejemplo si me paso uno o dos minutos fuera del horario ya no te recibo la <u>documentación</u> eso dice mucho del compromiso con la institución porque <u>todo lo que se haga repercute en el director</u> . | E2 E3 |
| | ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | Las dimensiones que más se evidencian son <u>el trabajo en equipo</u> de las diferentes áreas como la de <u>gestión pedagógica</u> que se apoyan, que coordinan, pero <u>administración es un poco desligado</u> el trabajo en equipo. <u>En la UGEL se ha desarrollado el compromiso, el liderazgo en la institución aún está en proceso, cultura organizacional, en todos nos falta desarrollar, en comunicación organizacional</u> <u>La organización va bien, pero se falla porque no todos son leales con la dirección</u> . | E1 E2 E3 |
| | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | Es una pregunta subjetiva, pero <u>en algunos trabajadores si se puede decir que existe lealtad a la gestión, el nivel de confianza en ellos porque van haciendo las cosas bien</u> , según lo que se les encomienda y según la normatividad. <u>Existe pero está en proceso se está aprendiendo según las motivaciones, como por ejemplo las capacitaciones o el recordar las festividades estas acciones estimulan y comprometen</u> . Difícil, unos sí y otros no, <u>mientras están aquí no dicen nada pero cuando salen empiezan a hablar</u> , cuando el director habla nadie dice nada pero luego hablan mal o <u>llevan información pero no es la mayoría además distorsionan la información</u> . | E1 E2 E3 |
| SERVICIO | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | Es un <u>proceso que empieza con la presentación de un documento</u> en mesa de partes dirigido a una oficina que <u>debe ser atendido según lo que solicita</u> . <u>Es el proceso mediante el cual se tramita una petición o una solicitud llegando a una solución a una respuesta</u> . <u>Es el cumplimiento oportuno de las actividades de las respuestas internas y externas a los documentos que ingresan todos los días</u> . | E1 E2 E3 |
| | ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | Todo <u>acto administrativo tiene plazos que cumplir, lo inician los sujetos</u> que pueden ser profesores, padres de familia, directores y a los cuales <u>debemos contestar de manera adecuada y en los plazos que estipulan las normas</u> . <u>Los administrados son los usuarios son todos los que requieren algo de la UGEL</u> . <u>Son las personas que elaboran los documentos para brindar un servicio de calidad, y los administrados son las personas que vienen y requieren algo a la UGEL</u> . | E1 E2 E3 |
| | ¿Cree usted que la institución que dirige es eficiente y eficaz en el servicio administrativo? | Para responder esta pregunta podríamos utilizar varios indicadores, pero podríamos decir de que lo que pretendemos es <u>que los procedimientos se hagan en menor tiempo de acuerdo a la norma</u> para que los usuarios se sientan contentos, <u>a veces no se cumple por la sobre carga documentaria, es relativa porque no siempre el usuario se va contento</u> . <u>Sí, porque cuando hablamos de eficiencia estamos hablando de ejecutar procesos ya que se van respetando los procedimientos, porque se coordina en el logro de compromisos</u> . <u>Se tiene la intención pero siempre hay circunstancias que no lo permiten pero también depende de la persona</u> . | E1 E2 E3 |
| | ¿Cómo definiría al servidor público? | Es la persona que tiene que realizar o responder al <u>acto administrativo</u> que presenta al usuario. <u>Es una persona comprometida, dinámica, esforzada con su entidad, con muchos conocimientos con fortalezas y debilidades</u> . <u>Es la persona que brinda un servicio a la colectividad de manera eficiente y adecuada</u> . | E1 E2 E3 |
| | ¿Cree usted que la institución que dirige brinda es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | Los servidores públicos dentro de la UGEL <u>tienen obligaciones de acuerdo a sus cargos, tiene que monitorear, supervisar y también tiene que atender el trabajo administrativo</u> . <u>Entre sus obligaciones menciona compromiso con la entidad, respeto hacia tus compañeros, lealtad</u> . <u>Tiene la obligación de brindar un buen servicio, de tratar bien al público, de cumplir los plazos estipulados en la norma, ser puntual, ser honesto, identificarse pero sobre todo su fin es servir sin fines de lucro</u> . | E1 E2 E3 |
| | ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del | La UGEL siempre tenemos en cuenta <u>el principio de la legalidad</u> , nunca responder en contra de lo que dice la ley, el principio del <u>control posterior</u> para verificar que los actos administrativos se den de forma correcta. | E1 |

| | | |
|--|---|--------------------|
| servicio administrativo en la institución que usted dirige? | <u>La lealtad, la solidaridad, la honestidad.</u> <u>El principio de imparcialidad, de legalidad es lo primero que se debe tener en cuenta, el de control posterior.</u> | E2 E3 |
| ¿Cree usted que en el órgano de apoyo - área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | El clima organizacional es importante para los trabajadores, la política de la UGEL es que <u>las áreas brinden un ambiente agradable a los trabajadores y esta en función de que los responsables de las jefaturas generen un clima favorable y que los trabajadores se sientan a gusto.</u> <u>Falta mucho para eso, estamos en proceso.</u> No creo, <u>parece que estamos poco organizados aún no se ven resultados, de repente ha planificado pero puede que este mal, porque aún hay errores y la gente se queja.</u> | E1 E2 E3 |
| ¿Cree usted que el especialista administrativo I - personal brinda un buen servicio al administrado? | <u>El área administrativa dentro de las UGELES siempre es el área más conflictiva, es el área donde hay más reclamos, los trabajadores tienen sobrecarga administrativa. Lo que ingresa a personal es para emisión de resoluciones, cuando estas no se emiten en su momento, las personas se quedan descontentas ya que hay que hacer cálculos y eso demora.</u> <u>Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50%.</u> <u>A veces sí, pero en ocasiones parece que no.</u> | E1 E2 E3 |
| ¿Cree usted que el técnico administrativo I - escalafón brinda un buen servicio al administrado? | En escalafón <u>el requerimiento del servicio es diferente porque el servicio esta automatizado, al tenerse una base de datos los pedidos de los usuarios puede atenderse el mismo día.</u> <u>Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50%.</u> <u>Sí, siempre brinda un buen servicio.</u> | E1 E2 E3 |
| ¿Cree usted que la secretaria I - administración brinda un buen servicio al administrado? | En general <u>si brinda un buen servicio, es una persona que apoya siempre.</u> <u>Estamos en proceso de mejora, podría considerar un 50%.</u> <u>Al inicio no mucho pero ahora ha mejorado su atención.</u> | E1 E2 E3 |
| ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que brindan los trabajadores de la UGEL? | La apreciación es subjetiva, ya que existen muchos trabajadores <u>algunos brindan un servicio adecuado, tratan bien al usuario, si tendríamos que calificar el servicio lo calificaría como bueno, ya que hemos ido mejorando de a pocos y el trabajador se ha ido comprometiendo.</u> <u>Se podría calificar como bueno por todo lo dicho anteriormente.</u> <u>Se puede decir que bueno pero hay cosas que se tienen que ajustar.</u> | E1 E2 E3 |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A DIRECTOR Y SERVIDORES ADMINISTRATIVOS QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Título: Propuesta de programa de desarrollo de persona basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Autor (a): Flor del Milagro Julca Paredes

| N° | Formulación del ítem | Pertinencia | | Relevancia | | Construcción gramatical | | Observaciones | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 01 | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | X | | X | | X | | | |
| 02 | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | X | | X | | X | | | |
| 03 | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión? | X | | X | | X | | | |
| 04 | ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución? | X | | X | | X | | | |
| 05 | ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución? | X | | X | | X | | | |
| 06 | ¿Cree usted que la secretaria I – administración ha logrado identificarse con la institución? | X | | X | | X | | | |
| 07 | ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización? | X | | X | | X | | | |
| 08 | ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | X | | X | | X | | | |
| 09 | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | X | | X | | X | | | |
| 10 | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | X | | X | | X | | | |
| 11 | ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | X | | X | | X | | | |
| 12 | ¿Cree usted que la institución que dirige es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | X | | X | | X | | | |

Figura 1. Certificado de validez de contenido de la entrevista a director de UGEL.

| | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 13 | ¿Cómo definiría al servidor público? | X | | X | | X | | | |
| 14 | ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | X | | X | | X | | | |
| 15 | ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | X | | X | | X | | | |
| 16 | ¿Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | X | | X | | X | | | |
| 17 | ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado? | X | | X | | X | | | |
| 18 | ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado? | X | | X | | X | | | |
| 19 | ¿Cree usted que la secretaria I – administración brinda un buen servicio al administrado? | X | | X | | X | | | |
| 20 | ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que dan sus trabajadores? | X | | X | | X | | | |


 CARMELA RENEÉ VALDIVIESO SAUNAS
 DOCTORA EN EDUCACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVIDORES ADMINISTRATIVOS

Título: Propuesta de programa de desarrollo de persona basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Autor (a): Flor del Milagro Julca Paredes

| N° | Formulación del ítem | Pertinencia | | Relevancia | | Construcción gramatical | | Observaciones | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 01 | En UGEL 04 Trujillo Sur Este se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio. | X | | X | | X | | | |
| 02 | Conoce el cómputo de los tiempos en la atención de mis expedientes según lo requerido. | X | | X | | X | | | |
| 03 | Conoce las acciones preventivas y correctivas que se han aplicado cuando no se cumplen los plazos. | X | | X | | X | | | |
| 04 | Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución. | X | | X | | X | | | |
| 05 | Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución. | X | | X | | X | | | |
| 06 | Cree usted que la secretaria I – administración ha logrado identificarse con la institución | X | | X | | X | | | |
| 07 | Cree usted que los trabajadores están comprometidos con la UGEL | X | | X | | X | | | |
| 08 | Se evidencia el respeto, compromiso y gratitud por parte de los trabajadores de UGEL. | X | | X | | X | | | |
| 09 | Cree usted que los trabajadores de la UGEL han desarrollado una actitud de lealtad a la gestión. | X | | X | | X | | | |
| 10 | Puede definir el acto administrativo | X | | X | | X | | | |
| 11 | Conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento | X | | X | | X | | | |
| 12 | La UGEL es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda. | X | | X | | X | | | |
| 13 | Puede definir al servidor público. | X | | X | | X | | | |

Figura 2. Certificado de validez de contenido de la encuesta a administrados de UGEL.

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 14 | Conoce las obligaciones según ley que tienen los servidores de la UGEL 04 TSE. | X | | X | | X | | | |
| 15 | Conoce los principios de la ley 27444 que garantizan la mejora del servicio administrativo. | X | | X | | X | | | |
| 16 | Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados. | X | | X | | X | | | |
| 17 | Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado. | X | | X | | X | | | |
| 18 | Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado. | X | | X | | X | | | |
| 19 | Cree usted que la secretaria I – administración brinda un buen servicio al administrado. | X | | X | | X | | | |
| 20 | La UGEL 04 TSE le brinda un buen servicio. | X | | X | | X | | | |


 CAROLA RAIBE VALDOVINOS SAUNAS
 DOCTORA EN EDUCACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A DIRECTOR Y SERVIDORES ADMINISTRATIVOS QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Título: Propuesta de programa de desarrollo de persona basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Autor (a): Flor del Milagro Julca Paredes



| N° | Formulación del ítem | Pertinencia | | Relevancia | | Construcción gramatical | | Observaciones | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|-------------------------|----|---|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 01 | ¿En la institución que usted dirige se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio? | X | | X | | X | | | |
| 02 | ¿Cómo se realiza el cómputo de los tiempos en la atención de los administrados para garantizar un buen servicio? | X | | X | | | | No se entiende en la anotación de los expedientes por los administrativos | |
| 03 | ¿En las ocasiones que se han incumplido plazos, que acciones preventivas y correctivas ha realizado su gestión? | X | | X | | X | | | |
| 04 | ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución? | X | | X | | X | | | |
| 05 | ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución? | X | | X | | X | | | |
| 06 | ¿Cree usted que la secretaría I – administración ha logrado identificarse con la institución? | X | | X | | X | | | |
| 07 | ¿Cree usted que sus trabajadores están comprometidos con la organización? | X | | X | | X | | | |
| 08 | ¿Qué dimensiones del compromiso organizacional es el que más evidencia en la institución que usted dirige? | X | | X | | X | | | |
| 09 | ¿Cree usted que sus trabajadores han desarrollado una actitud de lealtad a su gestión? | | | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo definiría el acto administrativo? | X | | X | | X | | | |
| 11 | ¿Qué conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento y de los administrados? | X | | X | | | | Error de tipo | acerca |
| 12 | ¿Cree usted que la institución que dirige es eficiente y eficaz del servicio administrativo que brinda? | X | | X | | X | | | |

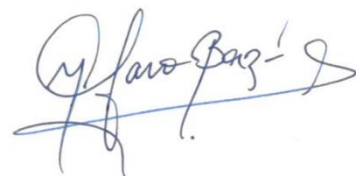
Figura 3. Certificado de validez de contenido de la entrevista a director y servidores administrativos de UGEL.

| | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 13 | ¿Cómo definiría al servidor público? | X | | X | | X | | | |
| 14 | ¿Qué obligaciones según ley tienen los servidores de la institución que usted dirige? | X | | X | | X | | | |
| 15 | ¿Qué principios de la ley 27444 garantizan la mejora del servicio administrativo en la institución que usted dirige? | X | | X | | X | | | |
| 16 | ¿Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados? | X | | X | | X | | | |
| 17 | ¿Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado? | X | | X | | X | | | |
| 18 | ¿Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado? | X | | X | | X | | | |
| 19 | ¿Cree usted que la secretaria I – administración brinda un buen servicio al administrado? | X | | X | | X | | | |
| 20 | ¿Cómo calificaría el tipo de servicio que dan sus trabajadores? | X | | X | | X | | | |

Nombre : Marianella Julissa Alfaro Bazán

Grado : Doctora en educación

DNI : 18111829

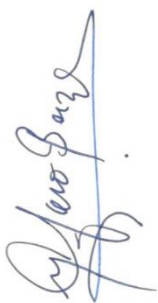


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVIDORES ADMINISTRATIVOS

Título: Propuesta de programa de desarrollo de persona basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual del compromiso organizacional de los servidores administrativos que mejoran el servicio en la unidad de gestión educativa local 04 Trujillo sur este en el año 2019.

Autor (a): Flor del Milagro Julca Paredes



| N° | Formulación del ítem | Pertinencia | | Relevancia | | Construcción gramatical | | Observaciones | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 01 | En UGEL 04 Trujillo Sur Este se tienen en cuenta los plazos procedimentales para garantizar un buen servicio. | X | | X | | X | | | |
| 02 | Conoce el cómputo de los tiempos en la atención de mis expedientes según lo requerido. | X | | X | | X | | | |
| 03 | Conoce las acciones preventivas y correctivas que se han aplicado cuando no se cumplen los plazos. | X | | X | | X | | | |
| 04 | Cree usted que el especialista administrativo I – personal ha logrado identificarse con la institución. | X | | X | | X | | | |
| 05 | Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón ha logrado identificarse con la institución. | X | | X | | X | | | |
| 06 | Cree usted que la secretaría I – administración ha logrado identificarse con la institución. | X | | X | | X | | | |
| 07 | Cree usted que los trabajadores están comprometidos con la UGEL. | X | | X | | X | | | |
| 08 | Se evidencia el respeto, compromiso y gratitud por parte de los trabajadores de UGEL. | X | | X | | X | | | |
| 09 | Cree usted que los trabajadores de la UGEL han desarrollado una actitud de lealtad a la gestión. | X | | X | | X | | | |
| 10 | Puede definir el acto administrativo | X | | X | | X | | | |
| 11 | Conoce usted a cerca de los sujetos del procedimiento | X | | X | | X | | | |
| 12 | La UGEL es eficiente y eficaz en el servicio administrativo que brinda. | X | | X | | X | | | |
| 13 | Puede definir al servidor público. | X | | X | | X | | | |

Figura 3. Certificado de validez de contenido de la encuesta de satisfacción del servidor administrativo de UGEL.

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 14 | Conoce las obligaciones según ley que tienen los servidores de la UGEL 04 TSE. | X | | X | | X | | | |
| 15 | Conoce los principios de la ley 27444 que garantizan la mejora del servicio administrativo. | X | | X | | X | | | |
| 16 | Cree usted que en el órgano de apoyo – área de administración se promueve un ambiente laboral que garantice la buena atención de los administrados. | X | | X | | X | | | |
| 17 | Cree usted que el especialista administrativo I – personal brinda un buen servicio al administrado. | X | | X | | X | | | |
| 18 | Cree usted que el técnico administrativo I – escalafón brinda un buen servicio al administrado. | X | | X | | X | | | |
| 19 | Cree usted que la secretaría I – administración brinda un buen servicio al administrado. | X | | X | | X | | | |
| 20 | La UGEL 04 TSE le brinda un buen servicio. | X | | X | | X | | | |

Nombre: Marianella Julissa Alfaro Bazán
Grado : Doctora en Educación
DNI : 18111829



PROGRAMA DE DESARROLLO DE PERSONAS



Autor (a):
Flor del Milagro Julca Paredes

I. JUSTIFICACIÓN

En la propuesta “Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este”, se concibe el compromiso organización como el conjunto de acciones de elevado esfuerzo (Betanzos) por la identificación con la institución, muestra de ello es el sentido de lealtad y respeto (Buchanan) a las normas que se desarrollan en los servidores como retribución por lo que la institución les brinda (Galicia), llámese capacitaciones para su desarrollo personal y profesional. La propuesta presenta como objetivos:

II. OBJETIVOS

2.1. General

Promover el programa de desarrollo de personas fortaleciendo el compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad.

2.2. Específicos

2.2.1. Contribuir en el fortalecimiento del compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad.

2.2.2. Promover el programa de desarrollo de personas a través de talleres de desarrollo personal y comunicación organizacional.

III. CRONOGRAMA

| Etapa | Actividades | Responsables | Meses | | | |
|---------------|---|--------------|-------|---|---|---|
| | | | A | S | O | N |
| Planificación | Elaboración del programa | Doctorando | X | X | | |
| | Presentación del programa a expertos | Doctorando | | | X | X |
| | Revisión de expertos | Doctorando | | | | X |
| | Subsanación de observaciones | Doctorando | | | | X |
| | Emisión de certificado de validación por juicio de expertos | Doctorando | | | | X |

IV. PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

| Primera etapa | Nombre de la tarea | Acción de desarrollo personal | Indicadores |
|---------------------|--|--|--|
| Desarrollo personal | Conocemos y superamos nuestras debilidades | Taller 1: Encontrando mis fortalezas y reconociendo mis debilidades (Coaching) | <ul style="list-style-type: none"> - Identifican fortalezas y debilidades que repercuten en su centro de labores. - Elaboran compromisos que va monitoreando para su cumplimiento. |
| | | Taller 2: Mis potencialidades favorecen mi crecimiento personal y profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Identifican potencialidades que ayuden a mejorar la calidad de su servicio. - Proponen formas de mejorar sus labores a partir de sus potencialidades. |

| Etapa II | Nombre de la tarea | Acción de desarrollo personal | Indicadores |
|------------------------|--|--|--|
| Desarrollo profesional | Conocemos y superamos nuestras debilidades en equipo | Taller 1: Encontrando nuestras fortalezas y reconocemos nuestras debilidades profesionales (Coaching). | <ul style="list-style-type: none"> - Identifican fortalezas y debilidades que repercuten en su centro de labores y no permiten una comunicación. - Elaboran compromisos en equipo determinando responsables para su seguimiento. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | Taller 2: La comunicación organizacional y nuestras potencialidades favorecen nuestro crecimiento en equipo (Coaching). | <ul style="list-style-type: none"> - Identifican potencialidades que ayuden a mejorar la comunicación organizacional. - Proponen formas de mejorar la calidad del servicio a partir de sus potencialidades. |
| | | Taller 3: Desarrollo de trabajo en equipo. El SIGA como trabajo en equipo y el TUO 27444 para mejorar la calidad del servicio. (Especialistas: administradores, abogado) | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de compromisos en tiempos establecidos con un porcentaje mínimo de errores. |

Fuente: Elaboración propia.

V. METODOLOGÍA

El “Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este”, se organiza en dos etapas. La primera corresponde al trabajo de desarrollo personal para mejorar las actitudes aprendidas, esta etapa se diseña partiendo de la premisa que manifiesta que se deben generar sinergias intrínsecas para garantizar la identificación del trabajador con la institución donde labora.

En la segunda etapa se trabajarán tres talleres en equipo, el propósito es que este tipo de programa sea sostenible para garantizar los resultados en los servidores, partiendo del hecho que cada uno de ellos ha logrado ir identificándose con la institución generando alianzas de trabajo en equipo y mejorar el servicio que se brinda. Cada sesión está planificada para 4 horas de duración.

VI. METAS

La meta establecida se ajusta a la cantidad de trabajadores que labora en la sede institucional de la UGEL 04 – TSE en un total del 100%.

VII. RECURSOS

7.1. Humanos

- Director de la UGEL N° 04- TSE.
- Trabajadores de la UGEL N° 04- TSE.
- Coaching

7.2. Materiales

- Equipo multimedia.
- Hojas impresas de temática tratada.
- Materiales alternativos solicitados por Coaching.

7.3. Presupuesto

| Descripción | Cantidad | Precio | N° Horas | Total |
|--|----------|--------|----------|----------------|
| Trabajo personal con asesoría de Coaching | 2 | 100.00 | 4 | 800.00 |
| Trabajo en equipo con asesoría de Coaching | 3 | 100.00 | 4 | 1200.00 |
| Impresiones | 50 | 3.00 | | 150.00 |
| TOTAL | | | | 2150.00 |

VIII. EVALUACIÓN

Para valorar la propuesta de intervención dirigida a dar solución al problema objeto de investigación, se empleó el método criterio de valoración por juicio de expertos, los que midieron los aspectos internos y externos del producto científico. Para su aplicación se diseñaron fichas de valoración y se eligieron los especialistas teniendo en cuenta los siguientes criterios: poseer grado académico de doctor con experiencia en el servicio administrativo, así como su experiencia profesional en temas de investigación. En el siguiente cuadro se detalla lo mencionado

Matriz de especialistas para validación.

| Nombres y apellidos | Grado académico | Especialidad profesional | Ocupación | Años de experiencia |
|---------------------------|-----------------|--------------------------|--|---------------------|
| Juan Carlos Espejo Lázaro | Doctor | Docente de primaria | Director de la Unidad de Gestión Educativa Local 04-TSE, docente de la Escuela de Post Grado de Universidad César Vallejo, docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Antenor Orrego, ha sido sub director de la I.E. República de Argentina, autor de textos pedagógicos entre los que destacan; La Autoestima y Habilidades Mentales. | Veintiséis |

Fuente: Esquema para la valoración de especialistas USIL.

Trujillo, Diciembre de 2019.

**Certificado de validación interna del programa de desarrollo de personas
basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio
administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur
Este en el año 2019**

| | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| Nombre del experto | JUAN CARLOS ESPESO LÁZARO |
| Grado académico | DOCTOR EN EDUCACIÓN |
| Área de experiencia profesional | GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN |
| Cargo actual | DIRECTOR UGEL |
| Entidad en la que labora | UGEL 04-TSE |

OBJETIVO GENERAL

Promover el programa de desarrollo de personas fortaleciendo el compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir en el fortalecimiento del compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad.
- Promover el programa de desarrollo de personas a través de talleres de desarrollo personal y comunicación organizacional.

Instrucciones: Marque una calificación para cada ítem considerando el siguiente cuadro.

| CRITERIOS | PUNTAJE | | | | | ASPECTOS | | |
|--|---------|---|---|---|---|-----------|-----------|-------------|
| | | | | | | POSITIVOS | NEGATIVOS | SUGERENCIAS |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Factibilidad de aplicación del resultado que se presenta. | | | | | ✓ | | | |
| Claridad de la propuesta para ser aplicado por otros. | | | | | ✓ | | | |
| Posibilidad de la propuesta de extensión a otros contextos semejantes. | | | | | ✓ | | | |
| Correspondencia con las necesidades sociales e individuales actuales. | | | | | ✓ | | | |
| Congruencia entre el resultado propuesto y el objetivo fijado. | | | | | ✓ | | | |

Figura 4: Certificado de validez interna propuesta por juicio de expertos.

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|--|--|--|
| Novedad en el uso de conceptos y procedimientos de la propuesta. | | | | | ✓ | | | |
| La modelación contiene propósitos basados en los fundamentos socioeducativos, curriculares y pedagógicos detallado, preciso y efectivo. | | | | | ✓ | | | |
| La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio. | | | | | ✓ | | | |
| Presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar. | | | | | ✓ | | | |
| Contiene un plan de acción de lo general a lo particular. | | | | | ✓ | | | |

Fuente: Esquema para la valoración de especialistas USIL.


 JUAN CARLOS ESPEJO LAZARO
 DOCTOR EN EDUCACIÓN

**Certificado de validación externa del programa de desarrollo de personas
basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio
administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur
Este en el año 2019**

| | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| Nombre del experto | JUAN CARLOS ESPEJO LÁZARO |
| Grado académico | DOCTOR EN EDUCACIÓN |
| Área de experiencia profesional | GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN |
| Cargo actual | DIRECTOR UGEL |
| Entidad en la que labora | UGEL 04-TSE |

OBJETIVO GENERAL

Promover el programa de desarrollo de personas fortaleciendo el compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir en el fortalecimiento del compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad.
- Promover el programa de desarrollo de personas a través de talleres de desarrollo personal y comunicación organizacional.

Instrucciones: Marque una calificación para cada ítem considerando el siguiente cuadro.

| N° | CRITERIOS | | PUNTAJE | | | | | ASPECTOS | | |
|----|--------------|--|---------|---|---|---|---|-----------|-----------|-------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | POSITIVOS | NEGATIVOS | SUGERENCIAS |
| 1 | CLARIDAD | Es formulado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ | | | |
| 2 | OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables. | | | | | ✓ | | | |
| 3 | ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica. | | | | | ✓ | | | |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | | ✓ | | | |

Figura 5: Certificado de validez externa de propuesta por juicio de expertos.

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|
| 5 | SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. | | | | | | | | ✓ | | | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de la(s) Categorías. | | | | | | | | ✓ | | | |
| 7 | CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos. | | | | | | | | ✓ | | | |
| 8 | COHERENCIA | Relación nombre de los títulos o subtítulos y el texto. | | | | | | | | ✓ | | | |
| 9 | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | | | | ✓ | | | |
| 10 | PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación. | | | | | | | | ✓ | | | |

Fuente: Esquema para la valoración de especialistas USIL.

| CUADRO DE PONDERACIÓN | |
|-----------------------|------------|
| 0-25 | DEFICIENTE |
| 26-59 | BAJA |
| 60-70 | REGULAR |
| 71-90 | BUENA |
| 91-100 | MUY BUENA |

Fuente: Esquema para la valoración de especialistas USIL.


 JUAN CARLOS ESPESO LAZARO
 DOCTOR EN EDUCACIÓN