



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate  
Vitarte - 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Quispe Yapu, Luz Betsy (ORCID:0000-0002-0885-7856)

**ASESOR:**

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**Lima – Perú**

2020

### Dedicatoria

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mis queridos padres, hermanas y a mi adorada hija, por su ánimo, infinita comprensión y apoyo incondicional, para hacer realidad uno de mis mayores sueños, como es la realización y culminación de esta investigación.

### Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa Tataje, por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador.

A las autoridades de la institución y a mis apreciados colegas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

Página del jurado

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Luz Betsy Quispe Yapu, egresada de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Campus Ate; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020”, presentada, en 93 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por 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 con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente 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 plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 9 de agosto de 2020



---

Nombres: Luz Betsy Quispe Yapu

DNI: 70436653

## Índice

	Página
Páginas preliminares	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Variables, operacionalización	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Descripción de resultados	22
3.2. Contrastación de hipótesis	27
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
Referencias	35

Anexos:		
Anexo 1:	Instrumento variable 1	41
Anexo 2:	Instrumento variable 2	43
Anexo 3:	Matriz de consistencia	45
Anexo 4:	Operacionalizacion de la variable calidad de servicio	49
Anexo 5:	Operacionalizacion de la variable gestión publica	50
Anexo 6:	Validación de expertos	51
Anexo 7:	Certificado de validez de la variable 1	52
Anexo 8:	Certificado de validez de la variable 2	54
Anexo 9:	Resultados descriptivos de las dimensiones	56
Anexo 10:	Base de datos de la variable 1	64
Anexo 11:	Base de datos de la variable 2	65
Anexo 12:	Base de datos confiabilidad de la variable 1	66
Anexo 13:	Base de datos confiabilidad de la variable 2	67
Anexo 14:	Artículo científico	68
Anexo 15:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	77
Anexo 16:	Resumen de coincidencias	78

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
Tabla 2	Validez del cuestionario sobre calidad de servicio	19
Tabla 3	Validez del cuestionario sobre Gestión pública	19
Tabla 4	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	20
Tabla 5	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de servicio	20
Tabla 6	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Incremento de ventas	21
Tabla 7	Resultados de los niveles de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones.	22
Tabla 8	Resultados de los niveles de la variable Gestión Pública y sus dimensiones.	23
Tabla 9	Tabla cruzada Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	25
Tabla 10	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	26
Tabla 11	Prueba de correlación Rs	27
Tabla 12	Operacionalizacion V1	49
Tabla 13	Operacionalizacion V2	50
Tabla 14	Descriptor de la dimensión Tangibilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	56
Tabla 15	Descriptor de la dimensión Fiabilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	57
Tabla 16	Descriptor de la dimensión Capacidad de respuesta y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	59
Tabla 17	Descriptor de la dimensión Seguridad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	60
Tabla 18	Descriptor de la dimensión Empatía y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	62
Tabla 18	Prueba de correlación de Rho Spearman para la Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	65

## Índice de figuras

		Página
Figura 1:	Descriptivos de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones	22
Figura 2:	Descriptivos de las dimensiones de Calidad de servicio	23
Figura 3:	Descriptivos de la variable Gestión pública y sus dimensiones	24
Figura 4:	Descriptivos de las dimensiones de Gestión pública	24
Figura 5:	Tabla cruzada de Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	25
Figura 6:	Tabla cruzada de Tangibilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	57
Figura 7	Tabla cruzada de Fiabilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	59
Figura 8	Tabla cruzada de Capacidad de respuesta y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	60
Figura 9	Tabla cruzada de Seguridad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	62
Figura 10	Tabla cruzada de Empatía y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.	64

## Resumen

En la investigación titulada: “Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y Gestión pública según docentes de nivel primaria y secundaria de la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 65 docentes que conforman la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los docentes de diferentes colegios entre primaria y secundaria.

Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en la variable 1, Calidad de servicio se obtuvo como resultado muy alto con un nivel de confiabilidad 0,902 y para la variable 2, Gestión pública se obtuvo como resultado muy alto con un nivel de confiabilidad 0,928. Con referencia al objetivo general: determinar la relación que existe entre la *Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020*, se concluye que existe relación moderada además positiva entre las variables *Calidad de servicio y Gestión pública*. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01;  $R_s = .463^{**}$ ).

*Palabras Clave:* Calidad de servicio y Gestión pública.

## ABSTRACT

In the research titled: "Quality of service and public management in the Local Educational Management Unit 06, Ate Vitarte - 2020", the general objective of the research was to determine the relationship between Quality of service and public management according to teachers from primary and secondary level of the Local Education Management Unit 06, Ate Vitarte - 2020.

The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 65 teachers who make up the Local Education Management Unit 06, Ate Vitarte. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to teachers from different schools between primary and secondary.

For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used in variable 1, Quality of service was obtained as a very high result with a level of reliability of 0.902, and for variable 2, Public management was obtained as a very high result with a reliability level of 0.928. With reference to the general objective: to determine the relationship between Quality of service and Public Management in the Local Education Management Unit 06, Ate Vitarte - 2020, it is concluded that there is also a moderate positive relationship between the variables Quality of service and Public management. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig = .000 <0.01; Rs = .463 \*\*).

Key Words: Quality of service and Public management.

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación actual considera en su realidad problemática de hoy, la calidad del servicio ha ampliado los parámetros y el rigor de la cultura de evaluación para facilitar a los padres y las organizaciones en diferentes campos administrativos y educativos. Administración Local. Hoy en día, las comunidades colectivas creen que se debe proporcionar una calidad de servicio adecuada porque son esenciales para el acceso adecuado a la formación académica humana y, por lo tanto, pueden proporcionar calidad de servicio a toda la comunidad colectiva de la cartera de educación. En nuestro país, la integración de los sectores de calidad y educación es esencial para el desarrollo gradual de un país, ya que esto tendrá un impacto positivo en los estudiantes y el medio ambiente circundante. El concepto actual de organización de proveedores de servicios lleva implícitamente a un proceso continuo de completar una tarea determinada, que básicamente se puede dividir en diferentes niveles, como las funciones de gestión, enseñanza e investigación.

Para pensar que el ordenamiento de servicios está, en línea con la calidad del servicio creado por una sociedad, primero debemos verificar que brinde a los estudiantes servicios de calidad, un alto nivel de desempeño profesional y el departamento de administración a su vez, lo que significa aprendizaje, asesoramiento, monitoreo, capacitación y mejora. La enseñanza es el pilar del desarrollo de los individuos, por lo que se ha transformado en lo fundamental para el factor de investigación y debate en varias cumbres a nivel mundial como las Naciones Unidas, la UNESCO, el Fondo Monetario Internacional y otros. No hay duda de que participar en el diseño e implementación de políticas apropiadas para lograr buenas prácticas de gestión pública para promover la transformación de la sociedad peruana es la experiencia de Porto Alegre (Boaventura de Sousa) en Brasil, que fue el primer país en investigar este tema. uno. El surgimiento de una nueva democracia participativa es una gran parte del presupuesto de trabajo social, por lo que la población organizada conceptualizará un nuevo espacio que determina su futuro.

Una organización de gestión eficiente de primera clase puede considerar plenamente las necesidades de todo el personal comunitario relevante. La administración pública debe entenderse como la administración pública que logra las metas establecidas en cada período a través de las instituciones nacionales para

beneficiar a las personas. Las funciones siguen una secuencia ordenada en la que se busca que cada tarea designada se realice de la manera más eficiente, adaptándose así claramente a cada método de programa de cada agencia o agencia pública.

Según la encuesta, Perú enfrenta una modernización total en la administración pública, y sus resultados deben centrarse en proporcionar servicios de calidad a los ciudadanos. Después de hacer un diagnóstico dentro del alcance del estudio, se descubrió que todavía hay mucho margen de mejora u optimización bajo el nivel existente de calidad de servicio. Con base en las consideraciones anteriores, se propone este estudio "Ate Vitarte 2020 Servicio de Calidad y Gestión Pública del Departamento de Gestión de Educación Local 06" para contribuir a la resolución parcial de los problemas planteados.

Del mismo modo, lo vemos como un trabajo previo con antecedentes internacionales y mencionamos a Iparraguirre C. (2019). La calidad del servicio es un factor básico y es casi indispensable en las empresas contemporáneas. Trata de satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios para tener un lugar en el mercado y ser competitivos. Esta es una medida del éxito de la organización: por un lado, ayuda a generar lealtad, por otro lado, ayuda a aumentar la rentabilidad. Los requisitos de satisfacción del cliente son cada vez más altos, porque hay más opciones que precios, y está relacionado con la experiencia de compra, es decir: calidad de servicio. La situación es la misma que Vergara J., Quesada V. y Maza F. (2019). En este sentido, la finalidad de este escrito es valorar la (CS) en Colombia desde el punto de vista de las personas, que puede determinar en lo sucesivo de la calidad del servicio y su relación. La complacencia se considera como un análisis de calidad. La tecnología de regresión de mínimos cuadrados parciales multivariados pertenece al método de modelado del sistema de ecuaciones estructurales (o SEM). Y cómo se relaciona con la satisfacción, la infraestructura, la cobertura y los derechos de acceso.

Por otro lado, Vergara, J. y Maza, F. (2017). Este artículo tiene como objetivo explorar la ciudad de Cartagena en India y su impacto en la satisfacción de los residentes. Con este fin, la técnica se aplicó a la información sobre la captación de los hogares sobre la calidad del servicio público, que se obtuvo a través de una indagación de una prueba peculiar de 250 hogares en 15 ciudades. Los efectos exponen que se

observa una estrecha correlación entre las captaciones de calidad y la presunción general. Este último se refiere a la valoración de todos los servicios públicos recibidos.

Además, Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J. y Valbuena M. (2018). Un estudio transversal sobre la apreciación de servicios en calidad de salud describe el progreso inicial sobre su estudio y aborda problemas de calidad de la salud, como el comportamiento de la duración de espera y la cantidad de dolientes de emergencia durante el período de emergencia. El resultado de cuantificar la evocación de calidad de los pacientes es una opción proporcional para cuantificar la captación los servicios en su calidad de salud.

Continuamos, Maza F. (2018). Este estudio intenta responder a la técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) más recomendada al justipreciar la calidad del servicio. En este documento, las técnicas CB-SEM y PLS-SEM se utilizan para comparar los resultados en condiciones locales. Para la evaluación, la técnica CB-SEM utiliza mínimos cuadrados robustos ponderados con ajuste de media y varianza (WLS), y el esquema de centroide utiliza PLS-SEM. En términos de calidad, los resultados muestran que la infraestructura y el acceso tienen un impacto importante en ras de servicio para su calidad, y esta variable tiene un gran impacto en la satisfacción de ambas tecnologías.

Se menciona a Fan-Yu y otros (2018). Señalaron en su investigación que los diferentes atributos de los servicios afectan directamente la satisfacción del cliente. En este caso, la calidad y la mejora continua se pueden utilizar como estrategia para aprovechar a los competidores. También mencionamos a Hussain, K., Fengjie, J., y Parveen, K. (2018). Concluyeron en su investigación que la experiencia afecta la apreciación de la calidad del servicio. Los resultados muestran que la calidad y el proceso de los alimentos tienen un efecto decisivo en la satisfacción y el comportamiento de los comensales. En su artículo Predicción de la calidad del servicio. En Chile. El trabajo actual intenta hacer contribuciones precisas para predecir la calidad de los servicios de Internet móvil. Según la investigación, no se ha explorado el uso de modelos de predicción de calidad de Internet móvil para la medición pasiva en redes.

Con Rodríguez (2018). En su tesis, la cualidad de los servicios de turismo hotelero supera el alcance de la cualidad del servicio. La Paz, Bolivia. Este trabajo se basa en una indagación de la cualidad y la particularidad de los servicios de alojamiento turístico en hoteles turísticos, y en general ha recibido una calificación fue buena.

Consulte a Tonato (2017). En su trabajo "La cualidad de la función patente en Ecuador; propuesto en el Centro Nacional de Salud. Quito", se menciona que el aspecto principal de la calidad de las funciones según el aspecto del talento, porque sin la intervención de funcionarios públicos, procesos, comunicaciones y equipos. Menciona el tesista Gianfrini, M., Guerrini L. y Iotti A. (2018) Su objetivo es analizar los métodos y métodos de gestión de la comunicación gubernamental en los tres ministerios nacionales de la República Argentina. Durante este período, el interés de la gente vino de explorar los cambios que han tenido lugar en los cambios de gestión presidencial. Esto significa que la continuidad, la interrupción, la tensión y la contradicción deben determinarse en la gestión de las políticas públicas nacionales.

Del mismo modo, también tenemos como precedente nacional, según Blas (2018). Tuvo que determinar la intención de la indagación del efecto entre la cualidad de la gestión pública y la ejecución participativa del presupuesto. El sistema de análisis aplicado a la presente indagación fue el descriptivo correlacional, el mismo que según Bonilla y otro (2005), indicó que el sistema estudiado es el universo de preceptos para el análisis y desenlace de la cuestión. Nuestra indagación tiene una perspectiva cuantitativa por que emplea el sistema de análisis y el escrutinio como una herramienta. También mencionamos a Mendoza N. y Placencia M. (2020). Resultados: en 2014, la población encuestada en SERVQUAL (n = 346) mostró una respuesta de "justificación" con la cualidad de la asiduidad admitida, haciendo hincapié en la dimensión de seguridad; pero en 2018, la población estudiada (n = 332) mostró que La satisfacción ha disminuido en todos los aspectos. Conclusión: en comparación con 2018, está "ligeramente insatisfecho" en el nivel "satisfactorio" de la atención para una calidad percibida, y todos están satisfechos con la medición de calidad general.

También están Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y. y Rodríguez L. (2019). El propósito es estatuir el efecto de la capacidad administrativa desarrollada por el director en la calidad de los servicios educativos en Perú. Esta investigación se

enmarca en el positivismo y modelos empíricos básicos, con niveles explicativos y diseños horizontales y no experimentales. Los 155 maestros originales formaron una muestra de probabilidad aleatoria simple. Se aplicaron dos escalas de opinión, es decir, el 85% es de alta calidad y el 12.5% del servicio es de calidad. Se concluye que la influencia de la capacidad administrativa del director es del 45.63% y que es de un servicio de calidad.

Continuamos con Román Y., Lozano G., Tito J., Ludeña G. (2018). El estudio inserta el paradigma del positivismo, que es un método cuantitativo para el diseño de correlación contingente. Atribuir herramientas de escrutinio y de conformidad con el pseudo-cuadrado de Nagelkerke del 94.09%, con significancia estadística de 0.000 y 0.0433, el grado de libertad indica que detecta una influencia entre la gestión pública y el liderato femenino, que afecta la toma de determinaciones de las asociaciones públicas de investigación.

Lo mismo es cierto para Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (2020). La herramienta utilizada donde la recopilación de datos es un formulario. Los efectos evidenciaron que el 65.1% de los usuarios indicaron que la calidad del servicio que recibieron fue normal, y el 45.4% de los usuarios expresaron satisfacción parcial. Y correlación significativa. La rho de Spearman es 0.590, y el valor p es más bajo que el nivel de significancia ( $p = 0.000 < 0.05$ ). La conclusión final es que mientras haya una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos. Consideramos a Ramos E., Mogollón F., Santur M. y Cherre I. (2020). Para realizar esta encuesta, se utilizó un método descriptivo, que utilizó técnicas de exploración para los usuarios del servicio de Piura. El propósito es descubrir la verdadera valoración del cliente por intermedio de la asiduidad de representativa de valoración de servicio alternativo que mida la calidad desde la perspectiva del cliente, y determinar el proceso de implementación de una estrategia exitosa para aumentar su estimación.

Además, Salazar W. y Cabrera M. (2016). Lo deliberado de esta indagación es dar como efecto correlacional la calidad del servicio de la información recopilada mediante el uso del modelo SERVQUAL para investigar a los estudiantes, y luego comparar estos hallazgos y determinar la brecha entre la impresión y la perspectiva, y así determinar la calidad del servicio. Continuando con Ordoñez (2016). La indagación, por índole fue

de tipo especulativo y con un sistema que se utilizó un procedimiento comprobado, por su temple, de sistema cuantitativo, con un diseño expositivo con correspondencia, lo cual el modelo expuesto fue 52 usuarios que reciben servicios de la UGE de Pangoa 2016. En lo propuesto por parte de la modernidad de la gestión administrativa y satisfacción mediante el usuario, se utiliza tecnología mejorada y la herramienta es una escala de actitud Likert.

Del mismo modo, Arciniegas J. y Mejía A. (2017). El propósito es verificar el instrumento SERVQUA, Ling para medir la influencia de las variables. Esta investigación es un estudio cuantitativo, que utiliza muestreo no probabilístico, y utiliza técnicas de encuesta para recopilar información, y utiliza análisis estadísticos múltiples, evaluación de factores y análisis de regresión múltiple para analizar la información. Esto da como resultado que la mayoría de los estudiantes estén satisfechos con el servicio.

Mencionamos a Pérez E. (2016). En su investigación la correspondencia sobre lo indagado del servicio en su calidad y su variable dos en Chiclayo; un tipo de investigación aplicada será una correlación descriptiva, y el tipo de diseño será no experimental-horizontal. Hay dos supuestos. Los resultados son: en la Tabla N°1; 70.51% de los usuarios que fueron la muestra no están contentos con la calidad percibida; en la Tabla N°6. Al 9.8% de los clientes no les importa resolver los problemas planteados; el 28.0% de los clientes está de acuerdo porque muestran un sincero interés en resolver este problema. Finalmente, con, Blas Ghiggo (2018). En su trabajo, la cualidad de la gestión pública y la implementación con presupuestos participativos muestran que los presupuestos participativos afectan significativamente la cualidad administrativa. Este resultado puede obtenerse midiendo estrictamente las variables de calidad del presupuesto participativo y la gestión de recursos públicos propuestos en el departamento constitucional de Ayacucho. Los autores verificados han indicado que esto es positivo y contribuyó a la buena gestión de los recursos del municipio.

En este sentido, se considera la teoría relacionada con el tema y la variable involucrada es la calidad del servicio. El concepto de "calidad" sin duda ha jugado un papel importante, ya sea desde una perspectiva académica o desde un departamento de producción o una perspectiva práctica. La (CS) y la (SC) se han utilizado ampliamente

por las diferentes industrias a nivel mundial para fortalecer la relación existente entre consumidores y empresas. A la vez Monroy y Urcádiz (2018). Según Liza y Siancas (2016). El servicio demuestra que la calidad tiene como consecuencia sustancial en lo contenido de los diversos usuarios que mencionan estar complacidos. Se puede observar que la unión es persistente formando una alianza entre probabilidades y las percepciones, lo que afecta la satisfacción del cliente.

También lo menciona Dos Santos (2016). Lo manifestado sobre calidad de dar se ha estudiado intensamente en el sector educativo a nivel internacional y local y debido a las interacciones del cliente o los encuentros con los servicios, los servicios se han mejorado desde una perspectiva objetiva y subjetiva. Mejore la calidad del servicio encuestando las opiniones en línea de los usuarios. Este estudio investiga la importancia de elegir una estrategia de excelencia competitiva que estudie específicamente la satisfacción general del cliente. Con este fin, de utilizar el software Qualitative Solutions and Research International llamado NVivo para estudiar críticas turísticas muy satisfactorias. A través de este análisis, puede determinar los factores más importantes para dichos visitantes. (Ríos, Folgado, 2020). La evaluación de productos o servicios afectará un crecimiento de la disposición de la satisfacción del usuario. Para los servicios prestados por el restaurante, las características más relevantes pueden ser: personal de servicio, horario de trabajo, instalaciones, muebles, diversos platos, condimentos, ambiente del restaurante y el tiempo que prestan servicios. (Zárraga , Molina y Corona , 2018). La calidad del servicio del es fundamental para su satisfacción y bienestar. Sin embargo, el estudio apenas consideró las opiniones de las personas con discapacidad intelectual.

Por lo concerniente, esta indagación tiene como primordial investigar la calidad del servicio (función, relación y vertiente de tangibles) con la perspectiva de los usuarios que son atendidos con discapacidad pensadora y su enlace con el centro de preocupación y la comodidad subjetiva. (Gracia, Vidal y Martínez, 2017). El manuscrito explora si cuando los ciudadanos evalúan la calidad en los servicios para los usuarios después de recibir información inicial negativa sobre la cualidad de los servicios concurrentes, el impacto del sesgo de anclaje es mayor que cuando reciben información positiva. El artículo concluye discutiendo la importancia teórica y práctica de la gestión de la reputación del servicio público (Martínez, González Asunción, 2018).

Según Moya (2016). Cuando los consumidores evalúan los servicios que perciben a través de la suma de las evaluaciones, lograrán la calidad de los servicios, que incluyen: elementos tangibles, cumplimiento de compromisos, actitudes de servicio, habilidades personales y empatía. La calidad es crítica para cualquier organización porque es la peculiaridad de seguridad que la institución brinda a los usuarios. Este método utilizado como medio para adquirir el éxito del plan. En comparación con los competidores, la organización está satisfecha con la rentabilidad y la imagen de los consumidores y miembros de la organización (Moya, 2016).

Rogel (2018) de Zeithaml y Bitner (2002) puede demostrar que el concepto de calidad se ha convertido en una característica de los productos y / o servicios que los clientes esperan obtener, con mínimos errores o defectos. Los productos están diseñados y fabricados de acuerdo con la descripción de Deming para satisfacer sus necesidades a precios razonables. La calidad incluye todas las funciones y frases que interfieren con la vida del producto o servicio. Utilice los recursos necesarios para evitar errores, involucrar a todos los empleados y tener en cuenta la precisión general de los usuarios y así quedar impresionados con la calidad emitida, la finalidad final es satisfacer sus necesidades y expectativas. Según Álvarez Heredia citado por Quispe (2015).

De Larrea (1991). y citado por Jiménez y Mamani. (2018). Esta es la percepción de los usuarios de la reciprocidad sobre el estudio de rendimiento y las posibilidades del producto o servicio principal relacionado con un conjunto de elementos secundarios (cuantitativos y cualitativos). A su vez, colabora con Cejas M, Chirinos N y Vásquez G (2017). Además de la infame investigación salarial y laboral, la tendencia de ARH no se ha convertido en actividades que solo apoyan el control y la producción. La tendencia de hoy es considerar aquellas condiciones de calidad donde las personas tienen cualidades y personalidades intrínsecas para que pueda identificarse. Para Almohaimmeedd (2017). A menudo se menciona que la calidad es la primera y fundamenta los pilares de la mejora organizacional, y los participantes involucrados en la construcción del futuro están dirigidos principalmente a la capacidad de proporcionar productos y servicios para la creciente demanda y los mercados altamente competitivos.

Según Duque y Palacios (2017). Debido a las características únicas del servicio: intangibilidad y heterogeneidad, el servicio en su afán de calidad es más difícil de definir, medir y administrar todos los productos fabricados (Luo, & Qu, 2016;

Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). El servicio es una estructura multidimensional, que incluye objetivos de la empresa; estrategias organizacionales; políticas y procedimientos; sistemas de trabajo; diseño de trabajo y varios elementos de apoyo. También se menciona el servicio por parte de la calidad es un estudio. Parasuraman-Zeithaml-Berry (1985) realizaron una encuesta exploratoria para tratar de comprender qué factores clave consideran los consumidores al valorar la calidad del servicio. Desde el comienzo entre la gestión hasta la provisión de servicios, esta divergencia ocurre en diferentes niveles, lo que afectará la evaluación de los comensales sobre la calidad del servicio, también conocida como percepción. Así nació el modelo de brecha, a través del cual se describió cada nivel de diferencia. (Parasuraman, 1985).

Por otro lado, para respaldar el supuesto de que la calidad y la satisfacción del servicio son estructuras diferentes, la diferencia entre las dos situaciones es diferente: en términos de calidad del servicio, con un nivel proponen comparar ante consumidores y qué esperan los consumidores. A un nivel comparativo le corresponde. (Parasuraman, 1988). La aparición de esta escala se debe a la falta de diagnosticar del servicio por su calidad de la industria (Parasuraman et al., 1988). La escala se propone como un marco para desarrollar escalas de calidad de servicio en diferentes industrias, y para garantizar su buen desempeño, sus autores recomiendan que se use lo más completamente posible. Si es necesario agregar más artículos (y tamaños), se recomienda que sean más versátiles que los artículos específicos de la transacción (Parasuraman, Zeithalm & Berry, 1991). Existe una conformidad efectiva sobre el servicio por parte de su calidad, el contentamiento del consumidor, la disposición a comprar y lo otro por las recomendaciones de seguimiento según Oh, (1999).

Según González R. (2015), Cómo conceptualizar la calidad del servicio generalmente propone un medio de usar, de lo cual es la evaluación de calidad desde el punto objetivo del cliente, estos comparan los servicios que esperan sus opiniones sobre los servicios. Es importante destacar que hemos realizado una extensa investigación basada en las escalas efectivas utilizadas. Se mejora aún más definiendo dimensiones y construyendo modelos. En este caso, Servqual se considera el método de investigación más utilizado en el ámbito académico y comercial. Al analizar los tipos de servicios proporcionados por la organización, puede satisfacer las expectativas del consumidor. González. (2012). Modelo de calidad de servicio SERVQUAL. desarrollaron esta función para que sea primordial los servicios por parte de su calidad para conceder por

la organización. "Utiliza cuestionarios estándar para justipreciar la calidad del servicio desde cinco aspectos: seguridad, confiabilidad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles". La muestra mide las expectativas de los usuarios de la organización que posibilita el servicio en las primeras cinco extensiones, y evalúa esta medida y la percepción del cliente del servicio en esta dimensión. (Redhead,2015).

En cuanto la Dimensión de la variable 1: Según Parasuraman (1985), las extensiones de la calidad del servicio son las siguientes: Tangibilidad: Estas son opiniones sobre "equipos modernos, área agradables, aspecto personal y elementos tangibles llamativos". Fiabilidad: conlleva a "observar las promesas, estar interesado en resolver dificultades y completar servicios sin errores al primer final del período de la promesa". Capacidad de respuesta: Esto está "dispuesto a emplear ayuda a los usuarios y brindar una atención oportuna" lo describe de esta manera: se refiere conlleva una actitud de proporcionar a los individuos y brindar una prestación oportuna. Seguridad: Estas son opiniones sobre "garantía, el entendimiento y atención de las personas, ante la capacidad de proporcionar fiabilidad y credulidad" señaló que cuando los clientes entregan el problema a la organización, se sentirán así y creerán que lo resolverán de la mejor manera. Empatía: "Servicio al cliente personalizado, tiempo conveniente, atención individualizada de los colaboradores, atención a los beneficios del usuario y comprensión de privación correspondiente del usuario".

Vale la pena mencionar que la variable gestión pública se trata del objetivo final y el propósito del gobierno democrático, se convertirá en: la gestión pública centrada en los servicios cívicos y la gestión pública basada en los resultados se basará en la calidad de la orientación. La cualidad de la gestión pública significa implementar una buena gobernanza mediante la formulación de políticas públicas que mantengan un equilibrio entre los parámetros de racionalidad política, técnica y económica. (Carta de Iberia, 2008). La gestión pública es la organización política soberana de la sociedad humana. Se establece en un territorio específico del sistema legal y goza del derecho a la independencia y la autodeterminación. Sus agencias gubernamentales y sistemas de gestión persiguen objetivos específicos a través de actividades específicas. (IDEA, 2019).

Cuando se requiere la gestión en el dominio público, las actividades se orientarán hacia el logro de objetivos; seguir y utilizar mejor los procedimientos administrativos:

planificación, organización, liderazgo y control (Corominas, 1995). Se aplica al sector público y complementa la definición emitida por el Reglamento General del procedimiento de verificador Nacional, que define la gestión pública como una serie de acciones que las entidades tienden a alcanzar sus metas, objetivos y metas. El objetivo es un objetivo determinado por las políticas gubernamentales formuladas por el departamento administrativo. Según (Ángel, 2016), este es un sistema de proceso consistente basado en una serie de métodos y herramientas.

El nuevo departamento de administración pública busca crear un departamento administrativo eficiente y efectivo, a saber, el departamento administrativo Satisfacer las privaciones reales de los usuarios al bajo costo posible y favorecer la iniciativa de los mecanismos competitivos que permiten a los usuarios elegir y luego promover el incremento de servicios de la superior calidad. Todos estos están rodeados de sistemas de control que hacen que los mecanismos, planes y efectos sean completamente transparentes, así que, por un lado, mejoran el sistema electoral, por otro lado, también promueven la participación de los ciudadanos. García (2007). Este cambio se considera una transición de la administración pública a la administración pública. Sin embargo, los logros de la gestión pública para el desarrollo incluyen estrategias de gestión destinadas a mejorar el nivel de desarrollo (García y López, 2016).

Black en su estudio de la elección pública introdujo como estudio de las elecciones públicas que propuso en 1958. Propuso la idea de resolver problemas políticos a través de recursos económicos. Su objetivo es realizar un análisis económico de la política, y su trabajo tiene como objetivo analizar este fenómeno y proponer soluciones y mejoras alternativas. (Ortún, V. 2014). Desde esta perspectiva, aquellos que sirven como líderes deben tener fácil acceso y adherirse a los principios éticos, la igualdad y la justicia social. Tomando en cuenta, en este caso, la gestión de recursos humanos se transforma en una herramienta muy prescindible para mejorar las variables de gestión. Debe tenerse en cuenta que el desempeño de los recursos humanos afectará directamente la eficiencia y el funcionamiento normal de la organización en el campo de la gestión pública. En particular, tiene varias tendencias para su gestión que se centra para la eficaz para su talento, que afectan el desempeño efectivo de otras variables

(como el desempeño y la mejora de la gobernanza). *Revista Venezolana de Gestión*, 2018).

La gestión pública es "un proceso permanente de toma de decisiones y acciones públicas (aprobadas o ejecutadas por funcionarios). Su propósito es realizar las funciones y objetivos establecidos por las políticas y planes del gobierno y las regulaciones existentes para garantizar las funciones del estado y proporcionar servicios públicos de manera oportuna y efectiva. Dos perspectivas útiles involucradas en las pruebas son ubicarlas dentro del alcance de gerencia de lo público institucional y dentro del marco para la implementación por diplomacia. Citado por García (2018).

La modernidad de la gestión pública parece apoyar una demostración propia y particular que requiere que la concisa determinación sea la única posible, siempre que los seres humanos tengan derecho a ejercer sus fundamentos sin intromisión para que nadie demuestre una acción o coercitiva institucional. La modernización de la gestión pública hizo recomendaciones de evaluación que determinaron la asignación de la organización a los siguientes argumentos: contra el burocratismo al defender los sistemas enlazadas como el mejor funcionamiento para ofrecer la preeminencia, debido a la tecnología y la neutralidad, el mérito y la propiedad propia son los mejores jueces sociales; formales Las reglas y los procedimientos restringen la propiedad propia, y los ciudadanos son los que mejor saben lo que quieren. Citado por Escalante (2016).

Del mismo modo, mencionamos la dimensión de la variable 2, Según Chiavenato (2019), de las cuales son: La planificación primero establece motivos y especifica los objetivos esenciales para lograr los planes de la mejor manera. A través de este plan, puede ver intuitivamente qué tan lejos planeamos llegar, qué se debe hacer, cómo, cuándo y dónde se debe completar el plan. Organización; define la organización como una colección, estructura social o grupo humano. Por lo tanto, señaló en el libro de gestión: Construir intencionalmente una organización para lograr objetivos específicos. Use el plan como una buena herramienta de gestión para establecer una organización oportuna; la organización cambiará y modificará con el tiempo, formará un grupo grande y reorganizará y fusionará grupos empresariales. Dirección: define como una agrupación de normas, especificaciones, políticas y pautas, en las cuales la finalidad y objetivos es alcanzar por la administración y los productos planificados son apropiados.

Y por último el Control: define como una función destinada a comprobar el cumplimiento de los planes y objetivos y los bienes económicos y humanos utilizados con este propósito dentro de un cierto período de tiempo. Por lo tanto, en su libro de gestión, consideró: El control es un oficio de la gestión. Está enlazado con la planificación, organización y orientación. No tanto cubre menos funciones que otras tareas, las acciones de control de la gestión administrativa y la gestión de producción representan lo contrario de otras ocupaciones.

Para concretarse el estudio actual, se plantearon los siguientes problemas: Problema General: ¿Qué relación existe entre Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, Problemas Específicos: problema específico 1, ¿Qué relación existe entre la tangibilidad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, problema específico 2, ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, problema específico 3, ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, problema específico 4, ¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020? y por último el problema específico5, ¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020? Desde una cuestión teórica, se considera que es la razón del estudio. Los métodos, las pruebas de hipótesis y las conclusiones obtenidas en esta encuesta pueden utilizarse como fuente de información y discutirse en encuestas futuras.

Del mismo modo, también debe considerarse un análisis detallado de la justificación teórica de los problemas de la variable 1 y su relación con la variable 2 en Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, en relevancia para el perfeccionamiento incesante en la finalidad de servicio para la calidad sobre la población. En ese sentido la justificación práctica, del estudio es razonable en la medida en que intenta comprender la calidad del servicio y gestión pública del personal involucrado en el estudio. La instancia de la Unidad de Gestión Educativa Local 06- Ate Vitarte, de lo cabe destacar en la encuesta que, si existe una relación entre las dos variables, puede

proporcionar servicios a los profesionales involucrados. Justificación metodológica debe adoptar métodos, procedimientos, técnicas y medios para la primera variable y su relación con la segunda variable así dar un estudio a cuenta para la institución que se abarco para la investigación en el distrito de, Ate Vitarte, así se tendrá que aprovechar como base para otros estudios de indagación. Justificación social. Como consecuencia para beneficiar a las instituciones y tomen en su estudio sobre la variable 1 y su relación con la variable 2 debe ser apropiado por la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte -, asimismo crecería brechas en los involucrados del MINEDU.

En lo que concierne a la investigación, su objetivo general, se consideró Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020. Para ello se ha considerado el objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre tangibilidad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020., objetivo específico 2, Determinar la relación que existe entre fiabilidad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020., objetivo específico 3, Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020., objetivo específico 4, Determinar la relación que existe entre seguridad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, y por último el objetivo específico 5, Determinar la relación que existe entre empatía de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020.

Para el presente estudio se consideró como hipótesis general que, Existe relación significativa entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020. Asimismo, la hipótesis específica 1, Existe relación significativa entre tangibilidad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020. De igual forma la Hipótesis específica 2, Existe relación significativa entre fiabilidad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020. Igualmente, la Hipótesis específica 3, que Existe relación significativa entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020. También Hipótesis específica 4, que Existe relación significativa entre seguridad

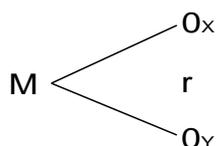
de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020. Hipótesis específica 5, que Existe relación significativa entre empatía de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

El estudio indagado es básico. Mencionado por Hernández R. y Mendoza (2018), esto incluye analizar algunas características observables sin ninguna operación y determinar los hechos de su trabajo con base en teorías establecidas. En este caso, el propósito es medir la relación entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020. En el mismo sentido, este es un estudio relacionado porque la percepción de las variables intenta determinar el verdadero alcance de su influencia mutua. Esto también es importante debido a la precisión de instaurar una correspondencia entre las variables de forma directa.

Además, el diseño que utilizamos es un diseño no experimental, es decir, no intervenimos en el funcionamiento de las variables y, por lo tanto, afectamos deliberadamente los resultados disponibles. Según Hernández, R. y Mendoza (2018), señaló: "Este tipo de investigación se lleva con la finalidad de no manipular adrede de las variables, cuando se ejecuta fenómenos en el entorno actual pueden llevarse a cabo del análisis. Es una sección transversal o una sección transeccional, porque el instrumento diseñado se utiliza en un momento específico, por lo que también lo citan: para describir las variables y analizar la tasa de ocurrencia y la correlación de las variables en un momento dado. Es como tomar fotos de lo que pasó. Además, en vista del hecho de que el impacto atrae la atención de los investigadores, este estudio explica la motivación para encontrar la causa, lo que hace que se preocupen por qué se observan estos efectos, por lo que utilizamos la estructura siguiente:



Dónde

M: datos de indagación.

O1: OV Calidad de servicio

02: OV gestión pública

r. Coef. de correlación

Sobre la metodología según Hernández y otros autores (2014) es sistema de indagación con enfoque cuantitativo y también es descriptivo correlacional, de lo determina las peculiaridades de la muestra y también determine su propósito del método hipotético deductivo con un fin de una prueba de hipótesis así, contiene analizar y explicar los sucesos y fenómenos sin manipular las variables, y luego establece la correlación existente. Cabe señalar que este estudio corresponde al procedimiento de observación de las variables estudiadas.

## 2.2. Operacionalización de variables

En cuanto al concepto de variable 1 se da con Parasuraman, y otros (1991). La calidad del servicio es un veredicto general realizado por los usuarios después de hacer comparaciones en su perspectiva del rendimiento del servicio adquirido y así el concepto de variable 2 según Angel (2016) una serie de acciones que las entidades tienden a alcanzar sus metas, objetivos y metas. La operacionalización de las variables está severamente relacionada con las técnicas de encuesta que analizaremos con recopilación en su muestra. Este estudio responde a los métodos cuantitativos y al tipo de investigación a realizar. En este sentido, Flores (2014) señaló que la definición operativa "como conjunto de procedimientos para recopilar datos de las variables".

Definición operativa de variable, La calidad del servicio se ha operado en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En sí, para cada indicador, considere 1 elemento o un elemento, lo que hace posible diseñar un cuestionario que contenga 22 elementos, donde utilizará en la recopilación de la muestra y el procesamiento estadístico para continuar y así para realizar pruebas de hipótesis y mencionar la conclusión de este estudio. (Anexo 4)

Definición operativa de variable, gestión pública. Para llevar a cabo la mejor investigación, las operaciones se han llevado a cabo en 4 áreas, cada una de las cuales tiene 3 indicadores: planificación, organización, dirección y control. De manera similar, sus indicadores, se consideran dos ítems o un ítem, lo que hace posible preparar un

cuestionario que contiene 24 ítems, que se utilizará para la recopilación de datos y luego para el análisis de la estadística posterior para la prueba de hipótesis y sacar la conclusión de este estudio. (Anexo 5)

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Desde el punto de vista de Lopez Y Fachelli (2017). Señale que el total es la suma de los fenómenos de investigación, incluida para un estudio específico de un grupo de N entidades que contienen características específicas. Esto se denomina fenómeno completo para constituir la investigación poblacional. La población estará conformada por todos los maestros de diferentes IE que conforman la UGEL 06 del distrito de Ate Vitarte considerando que en su conjunto son 78 docentes.

Muestra, Según Lopez Y Fachelli (2017) menciona como una muestra representativa, es una agrupación de la población de investigación, con mismas características de la población. Use la siguiente fórmula de probabilidad para seleccionar muestras al azar:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Dónde:

N= tamaño de la población

1 -  $\alpha$ = nivel de confianza

$\alpha$  = alfa

Z(1 -  $\alpha$ ) =Z de (1 -  $\alpha$ )

p= Prevalencia de la Enf. / Prob.

q= Complemento de p

d= margen de error esperado

n=tamaño de la muestra

Entonces:

N= 78

n= 65

p= 0,500

q= 0,500

e= 0.050

Muestreo.

Según Lopez y Fachelli (2017), El muestreo utilizado es probabilístico, simple y aleatorio. Asegúrese de que estos participantes apliquen un sistema aleatorio. Se planea evaluar a un total de 20 maestros. Teniendo en cuenta la realidad de la investigación, después de aleatorizar el procedimiento, el número total de docentes se enumera de acuerdo con la tabla de asignación de personal de cada IE.

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

Definición de técnica, Según Baena (2017). Estas tecnologías se convierten en una respuesta a los "métodos de operación" y permiten Aplicación del método en el área de aplicación. Hábil Para todas las actividades humanas. Ciertas metas, aunque estas técnicas son prácticas conscientes y reflexivas en términos de métodos científicos, están diseñadas para apoyar método. Dado así la técnica fue la encuesta es muy importante en la investigación.

En el estudio se realizó uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, para lo cual se hizo uso de dos cuestionarios, para cada una de las variables. Sobre el cuestionario Baena (2017), menciona una agrupación de interrogantes diligentemente preparadas, que incluyen hechos y aspectos de interés para la encuesta, de modo que la población o los encuestados puedan responder.

Tabla 1

*Téc. recolección de muestras*

V1-V2	Técnicas	Instrumentos
Calidad de servicio	Encuesta	Calidad de servicio
Gestión pública	Encuesta	Gestión pública

*Fuente: propia*

Se aplicó con un instrumento A (V1) y el instrumento B (V2).

Validez y confiabilidad de la V1 –V2:

Validación

Donde López (2019), A través del rigor científico del instrumento, se puede considerar que la efectividad del instrumento es un estudio con sus características y procedimientos. Este trabajo tiene como objetivo proponer un método para verificar los instrumentos científicos. Utilizando métodos teóricos y el análisis exhaustivo, y basados en el análisis empírico de documentos, conocida como metodología propuesta. Los resultados básicos están relacionados con el estricto cumplimiento, a fin de obtener resultados científicamente garantizados.

Tabla 2

*V. del instrumento V1:*

EXPERTOS	ESPECIALIDAD	SUFICIENCIA DEL INSTRUMENTO	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Dr. Ochoa T.	Metodólogo	Hay Suficiencia	Apto
Dr. Alza S.	Temático	Hay Suficiencia	Apto

*Fuente: propia*

Tabla 3

*V. del instrumento V2:*

EXPERTOS	ESPECIALIDAD	SUFICIENCIA DEL INSTRUMENTO	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Dr. Ochoa T.	Metodólogo	Hay Suficiencia	Apto
Dr. Alza S.	Temático	Hay Suficiencia	Apto

*Fuente: propia*

Confiabilidad

Con Sánchez, Reyes y Mejía, (2018), Se determina calculando el coeficiente Alfa de Cronbach, que se calcula utilizando los resultados de la aplicación de 20 muestras intermedias similares a la muestra de investigación.

Para establecer las reglas de valuación, se consideró el enunciado (Hernández et al., 2014), y señalaron que un coeficiente mayor a 0.75 indica que la herramienta es confiable. La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos: Luego, los datos se procesarán con SPSS 25.0.

Tabla 4

*Inter. del coef. de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Fuente: Ruíz (2007).*

Para determinar la veracidad del estudio A y B, se evaluará el coef.de fiabilidad  $\alpha$  de Cronbach, ya que el instrumento debe gestionarse una vez. Hernández y otros, (2014).

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach 
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K = (número) de ítems

Vi = (varianza) inicial

Vt = (varianza) total

Tabla 5

*Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la V 1*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
<i>Calidad de servicio</i>	,902	22

*Fuente: Programa estadístico informático*

Asi mismo al ver, tabla cinco nos demuestra distinguir los resultados en alpha de cronbach para la variable 1. Como al examinar en la tabla cinco, las variables de calidad

del servicio tienen una alta confiabilidad. En consecuencia, podemos confirmar que el instrumento que mide esta variable es fiable.

Tabla 6

*Resultado de análisis de fiabilidad del instrumento que mide la V 2*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Gestión pública</i>	,928	24

*Fuente: Programa estadístico informático*

Así mismo al ver, la tabla seis nos demuestra distinguir los resultados en alpha de cronbach para la variable 2. Como se muestra en la tabla seis, la gestión pública como variable también propone una alta fiabilidad. Se entiende que, la capacidad de confirmar que el instrumento que mide esta variable es fiable.

#### 2.5. Procedimiento

La recopilación según su información y datos de este documento, solicitó autorización de un grupo de directores pertenecientes a la Ugel 06 el uso del instrumento. Luego identifique a los docentes que se selecciona al azar y quién use el cuestionario con escala Likert y así para analizar los datos recopilados y finalmente llegar a la conclusión de la investigación.

#### 2.6. Métodos de análisis de datos.

Conforme a Hernández - otros (2014), se realizó programas de computadora para realizar análisis de datos en la matriz de datos.

Rendón, Villasís y Miranda (2016). Señalan que la estadística descriptiva es una rama de la estadística que proporciona algunas ideas sobre cómo sintetizar datos de encuestas de manera clara y simple a través de tablas, tablas, gráficos o tablas.

#### 2.7 Aspectos éticos.

Dado el estudio actual, ha ejecutado según acuerdo a los estándares establecidos por el diseño de Investigación Cuantitativa de la U C V. Además, también se considera la autoría de la información bibliográfica, por lo que se cita al autor por sus datos de edición correspondientes. Del mismo modo, teniendo en cuenta el anonimato de las respuestas en el instrumento, también se considera la autorización de la agencia para comenzar a aplicar el instrumento.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de Resultados

Tabla 7.

niveles de la variable 1 - dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
Calidad de servicio	Mala	14	21,5%
	Regular	12	18,5%
	Buena	39	60,0%
Tangibilidad	Mala	3	4,6%
	Regular	30	46,2%
	Buena	32	49,2%
Fiabilidad	Mala	12	18,5%
	Regular	27	41,5%
	Buena	26	40,0%
Capacidad de respuesta	Mala	10	15,4%
	Regular	13	20,0%
	Buena	42	64,6%
Seguridad	Mala	8	12,3%
	Regular	25	38,5%
	Buena	32	49,2%
Empatía	Mala	16	24,6%
	Regular	16	24,6%
	Buena	33	50,8%

Fuente: Resultados del SPSS 25.

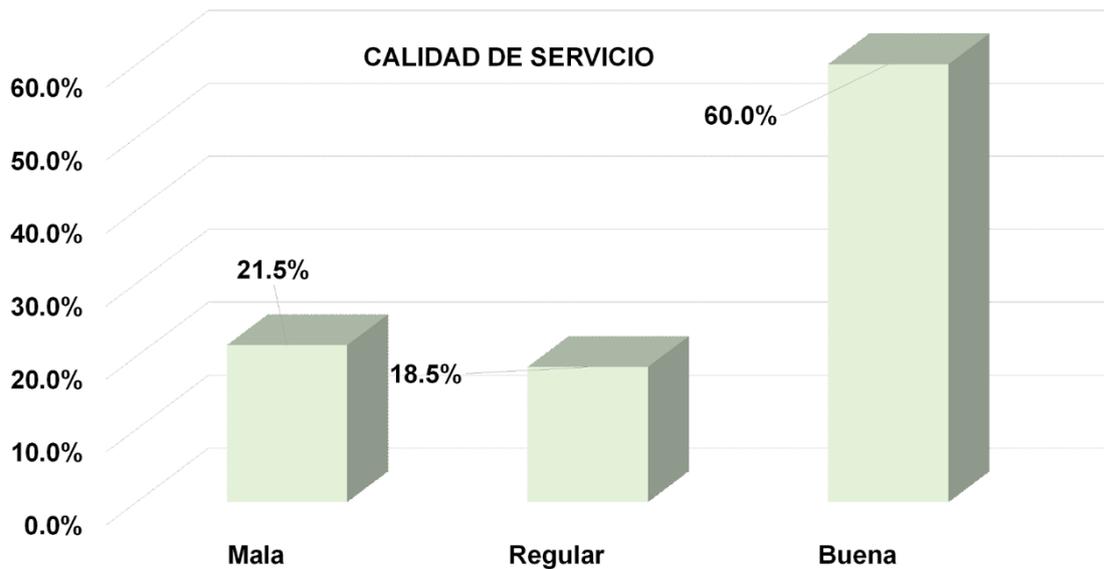


Figura 1. Niveles variable 1 - dimensiones

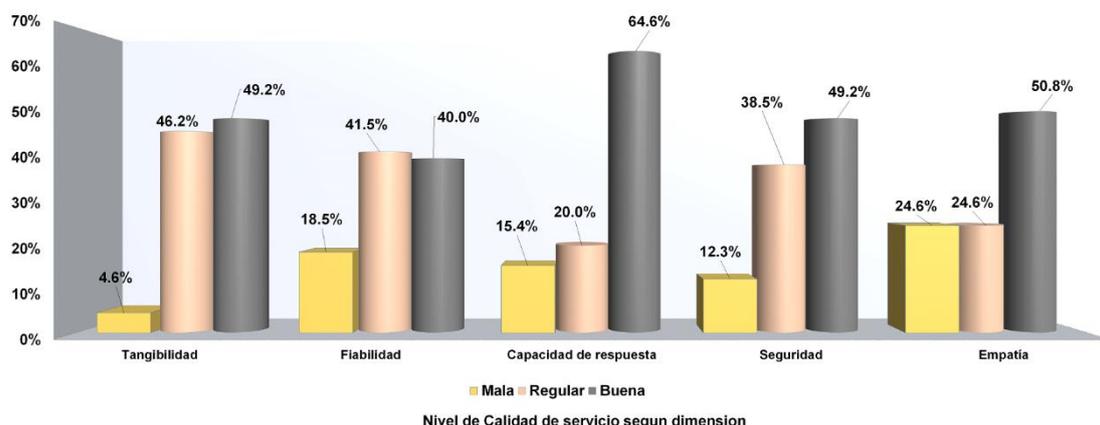


Figura 2. Descriptivos de las dimensiones de Calidad de servicio

Vale la pena resaltar que la V1 tiene una gran ventaja en su buen nivel, representando el 60.0% de los 65 encuestados. En términos de escala, encontramos que:

En el nivel "bueno", la ventaja "tangible" es mayor, con 49.0%; en el nivel "normal", la "confiabilidad" tiene una mayor ventaja, con 41.5%; en el nivel "bueno", la "capacidad de respuesta" tiene una mayor ventaja. La gran ventaja es 64.6%, y la "seguridad" es dominante. El buen nivel representaba el 49,2%, mientras que la empatía representaba el 50,8%.

Tabla 8

Resultados de los niveles de la V2 - dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
Gestión pública	Mala	12	18,5%
	Regular	37	56,9%
	Buena	16	24,6%
Planificación	Mala	9	13,8%
	Regular	15	23,1%
	Buena	41	63,1%
Organización	Mala	13	20,0%
	Regular	23	35,4%
	Buena	29	44,6%
Dirección	Mala	12	18,5%
	Regular	27	41,5%
	Buena	26	40,0%
Control	Mala	19	29,2%
	Regular	30	46,2%
	Buena	16	24,6%

Fuente: Resultados del SPSS 25.

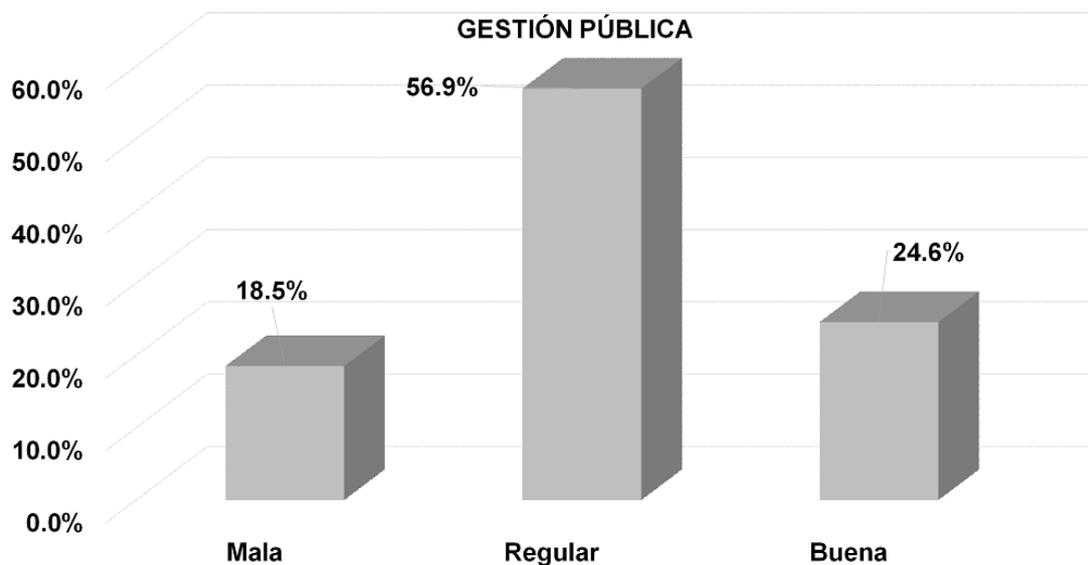


Figura 3. Niveles V. 2 - dimensiones

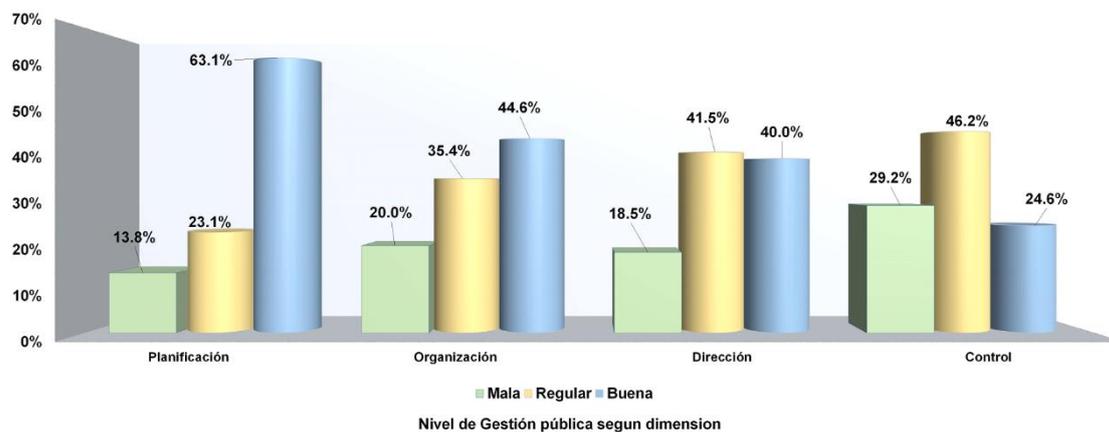


Figura 4. Descriptivos de las dimensiones de Gestión pública

Se señaló que el sector variable de la administración pública tiene un fuerte dominio en el nivel normal, representando el 56.9% de los 65 encuestados. En términos de escala, se observa que:

Planificación posee un mayor predominio el nivel Buena con un 63,1%.

Organización tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 44,6%.

Dirección tuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 41,5%.

Control tuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 46,2%.

Tabla 9

Calidad de servicio y Gestión pública en la U G E L 06, Ate Vitarte – 2020.

		Tabla cruzada Calidad de servicio*Gestión pública				
		Gestión pública				
			Mala	Regular	Buena	Total
Calidad de servicio	Mala	Recuento	5	9	0	14
		% del total	7,7%	13,8%	0,0%	21,5%
	Regular	Recuento	3	9	0	12
		% del total	4,6%	13,8%	0,0%	18,5%
	Buena	Recuento	4	19	16	39
		% del total	6,2%	29,2%	24,6%	60,0%
Total	Recuento	12	37	16	65	
	% del total	18,5%	56,9%	24,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario U G E L 06, Ate Vitarte.

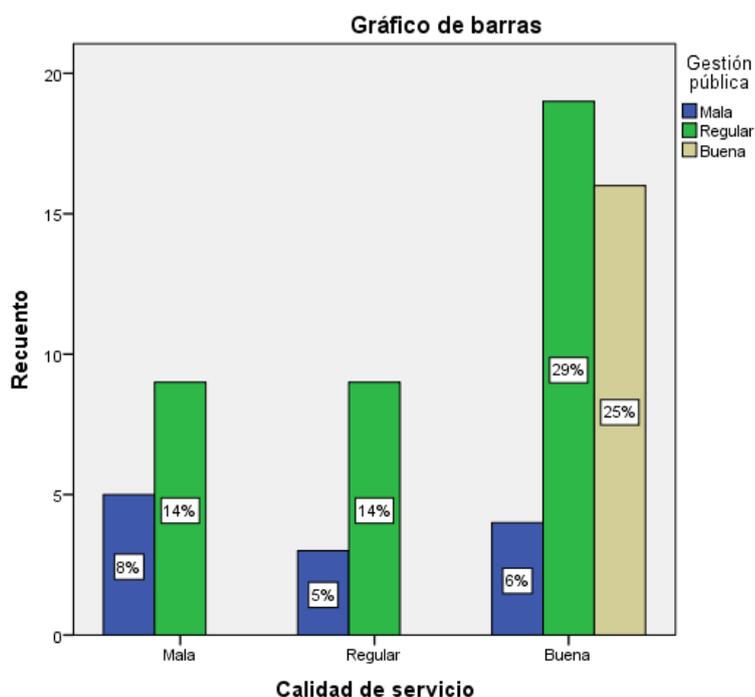


Figura 5. Calidad de servicio y Gestión pública en la U G E L 06, Ate Vitarte – 2020.

Según el departamento local de gestión de la educación 06 (Ate Vitarte), el 60.0% (39 personas) piensa que la calidad del servicio es buena, el 18.5% (12 personas) dice que el nivel es "normal" y el 21, 5% (14 personas) Señale que la información en el departamento local de gestión educativa 06 (Ate Vitarte-2020) es incorrecta. Por otro

lado, esto refleja que el 24,6% (16 trabajadores) según el departamento de Gestión de Educación Local 06 de Ate Vitarte, la gestión pública es buena, el 56,9% (37 empleados) declaró que el nivel es normal y el 18,5% (12 personas) Se señala que la información en el departamento local de gestión de la educación 06 de Atvitat en 2020 es incorrecta.

Tabla 10

Prueba de normalidad V1-V2 , dimensiones

<b>Pruebas de normalidad (Muestras mayores a 30)</b>			
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Tangibilidad	,320	65	,000
Fiabilidad	,256	65	,000
Capacidad de respuesta	,396	65	,000
Seguridad	,309	65	,000
Empatía	,320	65	,000
Calidad de servicio	,373	65	,000
Planificación	,387	65	,000
Organización	,282	65	,000
Dirección	,256	65	,000
Control	,233	65	,000
Gestión pública	,291	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se escogió como tipo de prueba estadística utilizada para analizar la hipótesis de investigación, en el caso del origen de la distribución normal, continuamos determinando el tipo de distribución de los datos; a este respecto, su número total de muestras asumidas es 65 (individuos), por lo que uso explícito La razón de la prueba de K. S. con un nivel de significancia de 0.05 y las siguientes recomendaciones:

Ho: La distribución de variables no es diferente de la distribución normal. Ha: La distribución de la variable es diferente de la distribución normal. Consideramos las reglas de decisión:  $p < 0.05$ , Ho fue rechazado.  $p > 0.05$ , no rechace Ho. De acuerdo con la Tabla 11, el valor  $\rho_{\_}$  y la dimensión de la variable son inferiores a 0.05, lo que se determina como el nivel de significancia, es decir, rechazar Ho y aceptar Ha, lo que

indica la informacion no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, las estadísticas de parámetros no corresponden, es decir, use Rho Sperman en este caso.

### 3.2. Contrastación de hipótesis.

Tabla 11

Prueba Rs

Correlaciones			Calidad de servicio	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Gestión pública
Rs	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,709**	,803**	,915**	,837**	,804**	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	65	65	65	65	65	65	65
	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,709**	1,000	,664**	,623**	,584**	,526**	,413**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,001
		N	65	65	65	65	65	65	65
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,803**	,664**	1,000	,724**	,602**	,572**	,424**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	65	65	65	65	65	65	65
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,915**	,623**	,724**	1,000	,760**	,682**	,431**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	65	65	65	65	65	65	65
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,837**	,584**	,602**	,760**	1,000	,749**	,480**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	65	65	65	65	65	65	65
	Empatía	Coefficiente de correlación	,804**	,526**	,572**	,682**	,749**	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	65	65	65	65	65	65	65
	Gestión pública	Coefficiente de correlación	,463**	,413**	,424**	,431**	,480**	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
		N	65	65	65	65	65	65	65

Fuente : SPSS 25

Anteriormente se usó información de comparación, se presentaron las siguientes hipótesis: Supuestos generales: Él Ho: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión pública, departamento de gestión educativa local 06, Atvital-2020. Ha: Si existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión pública, consulte el Departamento de Gestión de Educación Local 06 Ate Vitarte 2020.

Hipotesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre tangibilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre tangibilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

Hipotesis específica 2:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre fiabilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre fiabilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

Hipotesis específica 3:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

Hipotesis específica 4:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre seguridad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre seguridad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

Hipotesis específica 5:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre empatía y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre empatía y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

Prueba de análisis:

Es relevante de Rs ( $\alpha = 0.05$ ) tiene un nivel de confianza del 95%. Reglas de decisión:  
Si: la significancia adquirida ( $p$ ) es mayor que 0.05 donde la hipótesis negativa no se rechaza, por lo que indicará que el contraste no es significativo. Si  $p \leq 0.05$ , H<sub>0</sub> es rechazado.

El valor significativo obtenido es menor que la propuesta ( $p < 0.05$ ), teniendo suficiente evidencia para rechazar todas las hipótesis nulas teniendo que anotar lo siguiente:

**Hipótesis general:**

Si existe relación entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, observando que la relación fue positiva y de nivel moderado ( $R_s = ,463$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor calidad de servicio del personal, la gestión pública mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Hipótesis específica 1:**

Si existe relación entre tangibilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, observando que la relación fue positiva y de nivel moderado ( $R_s = ,413$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor tangibilidad del personal, la gestión pública mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Hipótesis específica 2:**

Si existe relación entre fiabilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, observando que la relación fue positiva y de nivel moderado ( $R_s = ,424$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor fiabilidad del personal, la gestión pública mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Hipótesis específica 3:**

Si existe relación entre capacidad de respuesta y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, observando que la relación fue positiva y de nivel moderado ( $R_s = ,431$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor capacidad de respuesta del personal, la gestión pública mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Hipótesis específica 4:**

Si existe relación entre seguridad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, observando que la relación fue positiva y de nivel moderado ( $R_s = ,480$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor seguridad del personal, la gestión pública mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Hipótesis específica 5:**

Si existe relación entre empatía y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, observando que la relación fue positiva y de nivel moderado ( $R_s = ,511$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor empatía del personal, la gestión pública mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local.

#### IV. DISCUSIÓN

Con base en los resultados de los instrumentos, aceptamos la hipótesis general de este estudio, cuyo objetivo es comparar la relación entre la CS y la gestión pública, y llegar a una relación significativa entre  $p = .000$  y  $R_s = .463$ . En otras palabras, existe una relación entre la V1 y la V2, y se acepta  $H_a$ . Este resultado es similar al documento de Tonato (2017), en el que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión pública. Iparraguirre (2019) señaló que la (calidad del servicio) es un factor básico para tratar de satisfacer las necesidades de los usuarios. A su vez, Blas (2018) afirma que la calidad de la gestión pública es crucial para las organizaciones. Esto es consistente con los hallazgos en este estudio. Además de la teoría propuesta por González (2015), como genera el individuo, la forma de definir la calidad del servicio generalmente se utiliza como una evaluación de la calidad, y esperarán que tengan opiniones sobre el servicio.

La hipótesis específica 1 tiene como objetivo comparar la relación entre la dimensión tangible de la CS y la variable 2, a fin de llegar a una relación significativa entre  $p = .000$  y  $R_s = .413$ . En otras palabras, existe una relación entre la dimensión tangible de la CS y la Variable 2. Este resultado tiene afinidad con Vergara y Maza (2017) porque nos muestra la correlación existente entre la dimensión tangible de la CS y la variable 2, lo que indica que una mejor gestión pública conducirá a una mejor gestión y servicios La autenticidad de calidad, autoestima y confianza. También Maza (2018), quien determinó que los resultados muestran que la infraestructura y las visitas tienen un impacto significativo en el nivel de CS, así como en las instituciones locales. Ha de ser los equipos modernos, instalaciones agradables, apariencia personal y elementos tangibles atractivos para, Parasuraman en su teoría de (1985).

La hipótesis específica 2 tiene como objetivo comparar la relación entre la confiabilidad de la CS y la variable 2, derivando así una relación significativa entre  $p = .000$  y  $R_s = .424$ . En otras palabras, existe una relación entre la posibilidad de dividir la calidad del servicio y la Variable 2. Esto es consistente con la opinión de Rodríguez (2018). Rodríguez (2018) cree que existe una correlación positiva entre la CS y la gestión pública. Montalvo, Estrada y Mamani (2020) señalaron que los usuarios expresaron satisfacción parcial y una correlación significativa. La teoría de

Parasuraman-otros(1985) Drucker (1990) se describe de esta manera: se refiere a la actitud de ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno.

La hipótesis específica 3 tiene como objetivo comparar la relación entre la capacidad de respuesta de CS y la variable 2, y obtener una relación significativa entre  $p = .000$  y  $R_s = .431$ . En otras palabras, existe una relación entre la capacidad de respuesta de la CS y la Variable 2. Apoyando esta teoría, Fan Yu, Tsu Ming y Cheng Ye (2018) concluyeron que todas las actividades realizadas por los colaboradores afectan directamente la perspectiva. Los clientes que tienen una influencia decisiva en sus elecciones futuras y recomendaciones de seguimiento, así como Hussein, Feng Jie y Pafen (2018) declararon que la calidad y el proceso tienen una influencia decisiva en la satisfacción y el comportamiento del usuario. Arciniegas yMejía (2017) también tiene similitudes, y sus resultados mencionan que su totalidad de los comensales están satisfechos con el servicio.

La Hipótesis 4 específica tiene como objetivo comparar la relación entre la seguridad de la CS y la Variable 2, y obtener una relación significativa entre  $p = .000$  y  $R_s = .480$ . En otras palabras, existe una relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la Variable 2. Mendoza y Placencia (2020) también consideraron a aquellos que se encuentran complacidos con la calidad de la atención recibida y enfatizaron la dimensión de seguridad. . Al mismo tiempo, Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2019) decidieron determinar la valoración de los clientes en función de las ordenes realizadas por las personas de la organización. Para Salazar y Cabrera (2016), señaló que existen similitudes entre las dimensiones, que determinan la calidad del servicio. Para la teoría Almohaimmeedd (2017). A menudo se menciona que la calidad es uno de los principales pilares de la mejora organizacional.

La hipótesis específica 5 tiene como objetivo comparar la relación entre la empatía de la calidad del servicio y la variable 2, y obtener una relación significativa entre  $p = .000$  y  $R_s = .511$ . En otras palabras, si existe una relación entre la resonancia de la CS y la variable 2. La conclusión de Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019) es la calidad del servicio desarrollado por el jefe de la agencia con respecto a la influencia y la capacidad administrativa. Román, Lozano. Tito y Ludeña (2018) también revelaron la existencia de la influencia de la gestión pública de los directores de la agencia.

## V. CONCLUSIONES.

### Primera.

Efectos logrados de la prueba de la hipótesis general muestran que el índice de significación bilateral es 0.00, que es  $<$  que el nivel de 0.05 predicho por la investigación; se puede determinar que, si existe una relación estadística moderadamente significativa, es conforme y positiva, entre la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. El cual representa que la calidad de servicio brindada sea mucho mejor, más será la gestión pública y así se aumentará de forma positiva. ( $R_s = ,463, p < 0.05$ ).

### Segunda.

Efectos logrados de la prueba de la hipótesis específica 1 muestran que el índice de significación bilateral es 0.000, que es  $<$  que el nivel de 0.05 predicho por la investigación; determine si existe una correlación media, estadísticamente significativa, es conforme y positiva, entre la tangibilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. El cual representa que la tangibilidad brindada sea mucho mejor, más será la gestión pública y así se aumentará de forma positiva. ( $R_s = ,413, p < 0.05$ ).

### Tercera.

Efectos logrados de la prueba de la hipótesis específica 2 muestran que el índice de significación bilateral de 0,000 que es  $<$  que el nivel de 0.05 predicho por la investigación. Se puede determinar que si hay una relación estadísticamente significativa moderada, la relación es conforme y positiva, entre la fiabilidad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. El cual representa que la fiabilidad brindada sea mucho mejor, más será la gestión pública y así se aumentará de forma positiva. ( $R_s = ,424, p < 0.05$ ).

Cuarta.

Efectos logrados de la prueba de la hipótesis específica 3 muestra que el índice de significación bilateral de 0.000 que es  $<$  que el nivel de 0.05 predicho por la investigación. Se puede determinar que, si hay una relación de significancia estadística media, la relación es positiva, entre la capacidad de respuesta y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. El cual representa que la capacidad de respuesta brindada sea mucho mejor, más será la gestión pública y así se aumentará de forma positiva. ( $R_s = ,431, p < 0.05$ ).

Quinta.

Efectos logrados de la prueba de la hipótesis específica 4 muestran que el índice de significancia bilateral es 0.000, que es  $<$  que el nivel de 0.05 predicho por la investigación; determine si existe una correlación media, estadísticamente significativa, positiva, es conforme, entre la seguridad y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. El cual representa que la seguridad brindada sea mucho mejor, más será la gestión pública y así se aumentará de forma positiva. ( $R_s = ,480, p < 0.05$ ).

Sexta.

Efectos logrados de la prueba de la hipótesis específica 5 muestra que el índice de significación bilateral de 0.000 que es  $<$  que el nivel de 0.05 predicho por la investigación, y se puede determinar que si existe una relación estadísticamente significativa moderada, la relación es conforme y positiva, entre la empatía y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. El cual representa que la empatía brindada sea mucho mejor, más será la gestión pública y así se aumentará de forma positiva. ( $R_s = ,511, p < 0.05$ ).

## VI. RECOMENDACIONES.

Primera.

Se sugiere que el representante de la U G E L, autorice capacitaciones de calidad de servicio a sus trabajadores para obtener una óptima gestión pública.

Segunda.

Se plantea que la UGEL a través de su área de recursos realicen proyectos para la implementación de instalaciones atractivas, con el objetivo de que los trabajadores mejoren la calidad de gestión.

Tercera.

Se sugiere que la institución muestre un verdadero interés a los problemas de los usuarios con el fin de desarrollar un proceso óptimo en la gestión pública.

Cuarta.

Se sugiere que los servidores de la institución sean sinceros y estén dispuestos en ayudar en cualquier problema por parte de los docentes.

Quinta.

Se sugiere a la institución realizar capacitaciones sobre transmitir confianza al usuario y así para desarrollar el proceso óptimo de su gestión.

Sexta.

Se sugiere que todos los servidores muestren más empatía ya que la institución demanda lo mejor para los intereses de los docentes en su proceso de gestión.

## REFERENCIAS

- Almohaimmeedd, B. M. A. (2017). *Restaurant Quality and Customer Satisfaction*. International. Review of Management and Marketing, 7(3):42-49.
- Ángel, H. S. (2016). *La importancia de la gestión por procesos en la gerencia pública*. Pucallpa - Peru: Encuentro Macro regional de Dirección Pública Pucallpa.
- Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso, & Mejías Acosta, Agustín Alexander. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. Recuperado en 15 de julio de 2020, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es).
- Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp on 2018-07-30 15:50:55.
- Blas F. (2018). *Calidad de la gestión pública y la ejecución del presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador 2016*. Perú
- Blas Ghiggo, Yrene Cecilia (2018). *Calidad de la gestión pública y la ejecución del presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador 2016*. PERU.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. (2008), *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)*, Documento , Colombia.
- Cejas M, Chirinos N y Vásquez G (2017). *Administración de recursos humanos. Publicaciones científicas*. Universidad de las fuerzas armadas ESPE.
- Chiavenato I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. McGraw Hill. N° edición 10. Idioma español. Formato libro físico.
- Corominas, Joan (1995), *Breve Diccionario etimológico de la Lengua Castellana* (2da ed.). Madrid: Editorial Gredos.
- Dos Santos, Manuel Alonso (2016). *Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén*. Revista de la educación secundaria. Chile Departamento de Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Administración, Universidad Católica de la Santísima Concepción.

- Duque Oliva, E. J., y Palacios Palacios, D. (2017). *Evaluation of the service quality perceived in the hotels of quibdó*. *Criterio Libre*, 15(26):195-213. DOI: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2017v15n26.1047>
- Escalante P. (2016). *Introducción A La Administración y Gestión Pública*. Primera Edición. Lima.
- Fan-Yu, P., Tsu-Ming, Y., & Cheng-Yeh, T. (2018). *Classifying restaurant service quality attributes by using Kano model and IPA approach*. *otal Quality Management & Business Excellence*, 29, 301-328.
- Flores R. (2014). *Investigación de autores*. Recuperado el 14 de 03 de 2018, de <http://investigacionuniminut.blogspot.com/2014/11/rafael-flores.html>
- García G. (2018). En su tesis, *El Rol De La Gestión Del Conocimiento En El Proceso De Modernización De La Gestión Pública Peruana* (2011-2016). Lima.
- García Sánchez, Isabel María (2007) *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Universidad de salamanca. Aceptado mayo.
- García, M., y López, R. (2016). *Gestión para resultados en el ámbito público en Gestión para resultados en el desarrollo en gobiernos subnacionales*. Colombia: PRODEV, INDES, BID.
- Gianfrini, M., Guerrini L. y Iotti A. (2018) *Planificar la comunicación gubernamental: enfoques y prácticas que guían la tarea de los/as comunicadores/as sociales en la gestión de políticas públicas entre 2011 y 2018*. La Plata, 2018Revista: Actas de Periodismo y Comunicación Social; vol. 4, no. 2. ISSN: 2469-0910Evento: III Congreso de Comunicación y Ciencias Sociales desde América Latina (III COMCIS) y I Congreso de Comunicación Popular desde América Latina y El Caribe (II CCP).
- Gonzales. A. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales*. Caracas.
- González Álvarez R. (2015). *Evaluation of perceived service quality in banks using the servqual scale*. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), pp. 113 - 135
- Gracia Grau, Esther , Vidal Sellés, Naiara y Martínez Tur, Vicente (2017)*Service quality from the point of view of people with intellectual disability: relationships with its satisfaction and wellbeing (2017)*.Siglo Cero. Revista Española sobre Discapacidad Intelectual Vol. 48 Núm. 3 Pág. 41-53

- Hernández, S, Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hussain, K., Fengjie, J., & Parveen, K. (2018). *How do foreigners perceive? Exploring foreign diners' satisfaction with service quality of chinese restaurants*. Asia Pacific. International institute for democracy and electoral assistance – IDEA (2019). *Programa de formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas*.
- Iparraguirre C. (2019) *La calidad del servicio y satisfacción de clientes en el sector de supermercados: Una revisión de la literatura científica del año 2010 -2018*. Revista Logaste.
- Jiménez M. y Mamani B. (2018). *En su tesis calidad de servicios en cajas de los bancos múltiples de la ciudad de la paz*. Caso: agencias centrales. La Paz Bolivia.
- Liza, C. M., y Siancas, C. L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/10969>
- López R. (2019). *Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research*. Revista Cubana de Medicina Militar, [S.l.], v. 48, n. 2(Sup), p. 441-45. ISSN 1561-3046. Fecha de acceso: 10 jul. 2020
- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2017). *El diseño de la muestra*. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Luo, Z., & Qu, H. (2016). *Guest-Defined Hotel Service Quality and Its Impacts on Guest Loyalty*. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*.
- Martínez Tur Vicente ; González Patricia ; Asunción Juan ; Molina Agustín; Peñarroja Vicente (2018). *Bad News and Quality Reputation among Users of Public Services* Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones = Journal of work and organizational psychology, ISSN 1576-5962, Vol. 34, Nº 2, 2018, págs. 95-101

- Maza F. (2018). *Structural Equation Models Applied For Evaluating Service Quality And Satisfaction In The Healthcare System Of Cartagena De Indias* D. T. Y C. (Colombia) Journal Of Scientific Papers Economics & Sociology.
- Mendoza N. y Placencia M. (2020). *Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global*. Acta Med Peru. 2020;37(1):19-26. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Monroy Ceseña, Mauro Alejandro, y Urcádiz Cázares, Francisco Javier. (2019). *Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico*. *Investigación administrativa*, 48(123) Recuperado en 15 de julio de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es).
- Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. ISSN 1994-7224, ISSN-e 2409-2045, Vol. 23, N°. 2, 2020 (Ejemplar dedicado a: Ciencia y desarrollo), págs. 21-26
- Morales M. (2018). *Manual de gestión pública. primera edición. editora y librería jurídica grijley EIRL*. Lima.
- Moya María Victoria (2016). *Estrategia: Calidad De Servicio* revista@revistalogistec.com
- Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y y Rodríguez L. (2019). *Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level*. Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Volumen 9 - Número 1 (enero-abril).
- OH, H. (1999). *Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective*. International Journal of Hospitality Management, 18, 67-82
- Ordoñez J. (2016). *Tesis, Modernización de la gestión pública y Calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Pangoa – Junín*.
- Ortún, V. (2014) *Gestión pública: conceptos y métodos*. Recuperado de. [https://www.researchgate.net/publication/255601867\\_Gestion\\_Publica\\_Conc\\_Eptos\\_Y\\_Metodos](https://www.researchgate.net/publication/255601867_Gestion_Publica_Conc_Eptos_Y_Metodos).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*, 49 (3), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 (2), 1240
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Pérez caballero, Elva Melissa (2016). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa chifa pollería mi triunfo*. Universidad Señor de Sipán Chiclayo Perú. *Revista horizonte empresarial*.
- Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J.y Valbuena M. (2018). *Perceptive analysis of the quality in health services delivery with a Six-Sigma approach*. *Revista Cubana de Salud Pública*. Universidad de Santander. Colombia.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción al usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto - Andahuaylas*. Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). *The servperf model as a service quality assessment tool in a company*. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Redhead. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito Chaclacayo 2013*. Tesis, Lima.
- Rendón-Macías ME, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. (2016). *Estadística descriptiva*. *Rev Alerg Mex*. 2016;63(4):397-407.
- Revista Venezolana de Gerencia* (2018), *Human talent management as a factor for improving public management and job performance*: vol. 23, núm. 83, Universidad del Zulia.
- Ríos-Martín, M.Á.; Folgado-Fernández, J.A.; Palos-Sánchez, P.R.; Castejón-Jiménez, P. (2020) *The Impact of the Environmental Quality of Online Feedback and Satisfaction When Exploring the Critical Factors for Luxury Hotels*. *Sustainability* 2020, 12, 299.

- Rodríguez E. (2018). Tesis, *Calidad Del Servicio Turístico Hotelero Mediante La Escala De Servqual. La Paz- Bolivia.*
- Román Y., Lozano G., Tito J., Ludeña G. (2018). *Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones. Universidad del Zulia (LUZ) Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año. 23, No. 84, 2018, 987-1007 Maracaibo, Venezuela. ISSN 1315-9984.*
- Rogel Villacis (2018). *Medición De La Satisfacción Del Cliente Como Parte De La Calidad De Servicio De Los Distribuidores De Equipos Y Materiales Para El Sector De La Publicidad Exterior En El Municipio Maracaibo. Colombia.*
- Salazar W. y Cabrera M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador Industrial Data, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 13-20 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.*
- Sánchez H., Reyes C. y Mejía K. (2018). *Manual De Términos En Investigación Científica, Tecnológica Y Humanística.* Editado, Universidad Ricardo Palma. Primera Edición, junio. Lima-Perú.
- Tonato B. (2017). *Tesis la calidad de servicios públicos en Ecuador: caso centro de atención universal. Quito, abril.*
- Vergara J. C., Quesada V. M., y Maza F. J. (2019). *Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia // Perceived Quality and Determining the Satisfaction in Users of Hospital Services in Cartagena, Colombia. Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa, 26, Páginas 203 a 219.*
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). *Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia).* En: Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión. rev.fac.cienc.econ, XXV (1).
- Zárraga Cano, Lucila; Molina Morejón, Victor; Corona Sandoval, Enrique.(2018) *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera.* RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, [S.l.], v. 7, n. 18, p. 46 - 65, abr. 2018. ISSN 2007-5278. Disponible en: <<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>>. Fecha de acceso: 08 jul. 2020

## ANEXO 1

### Instrumento: Calidad de servicio

#### Información general

Apreciado participante, se está realizando una investigación con fines netamente académico. Por favor, se solicita su colaboración respondiendo los enunciados presentados. No existe respuesta correcta o incorrecta por lo que se pide calificarlo con total sinceridad. El cuestionario es anónimo. Muchas gracias.

Marque en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 1 : CALIDAD DE SERVICIO						
	Dimensión 1: TANGIBILIDAD	S	CS	AV	CN	N
1	Considera que la institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Cree que las instalaciones físicas de la institución son atractivas					
3	Piensa que los servidores de la institución tienen apariencia de ser limpios y ordenados					
4	Estima que los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	S	CS	AV	CN	N
5	Cree que esta institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
6	Considera que cuando un usuario tiene un problema, la institución muestran un sincero interés en solucionarlo					
7	Considera que la institución presenta un servicio adecuado					
8	Considera que la institución brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado					
9	Considera que la institución cuida de no cometer errores en sus procedimientos					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	S	CS	AV	CN	N
10	Piensa que los servidores de la institución informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido					
11	Cree que los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios					

12	Piensa que los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema a los usuarios.					
13	Cree que los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los usuarios.					

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		S	CS	AV	CN	N
14	Piensa que el comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios					
15	Estima que los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución					
16	Cree que los servidores son amables con los usuarios					
17	Piensa que los servidores de la institución tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		S	CS	AV	CN	N
18	Piensa que los servidores realizan atención individualizada a los usuarios					
19	Cree que la institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.					
20	Considera que la institución comprende las necesidades de los usuarios					
21	Considera que la institución busca lo mejor para los intereses de los usuarios					
22	Cree que la institución tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los usuarios					

## ANEXO 2

### Instrumento: Gestión pública

#### Información general

Apreciado participante, se está realizando una investigación con fines netamente académico. Por favor, se solicita su colaboración respondiendo los enunciados presentados. No existe respuesta correcta o incorrecta por lo que se pide calificarlo con total sinceridad. El cuestionario es anónimo. Muchas gracias.

Marque en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 2 : GESTIÓN PÚBLICA						
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	S	CS	AV	CN	N
1	Considera que el proceso de gestión pública, debería ser democrática, participativa, y tome en cuenta su opinión					
2	Cree que el éxito del actual proceso de gestión pública, radica por ser transparente, democrática, y participativa					
3	Piensa que la gestión pública tiene incidencia en el actual desarrollo social que se viene dando en la actualidad					
4	Estima que la participación de los servidores incide en la gestión pública, por ende en el desarrollo social					
5	Piensa que la gestión pública incide positivamente en el impacto ambiental					
6	Considera que el desarrollo de la infraestructura vial financiado por la gestión pública. Incide positivamente en el medio ambiente					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION	S	CS	AV	CN	N
7	Cree que el éxito en la toma de decisiones en política de gestión pública, debería ser replicado por otras unidades de gestión educativa local					
8	Considera que el éxito en la toma de decisiones en materia de gestión pública, se debe en parte por los servidores públicos					
9	Considera que la actual organización de la gestión pública, debería desarrollarse a la par de las organizaciones asociadas.					
10	Considera que la actual organización de la gestión pública, debería capacitar constantemente a los servidores públicos					

11	Cree que la participación vecinal en temas de gestión pública , se da con la misma frecuencia en todos los servicios.					
12	Cree que la participación vecinal es fundamental para que más vecinos se vean favorecidos con la gestión pública					

	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	S	CS	AV	CN	N
13	Considera que la motivación para participar en los procesos de gestión pública, es la misma que antes, o ha disminuido					
14	Estima que la motivación para participar en el proceso de gestión pública, es un progreso para los demás servidores					
15	Estima que los objetivos de la gestión pública, se cumplieron el año pasado					
16	Considera que los objetivos de la gestión pública , deberían abarcar nuevas metas como atención online					
17	Considera que con creatividad y mayor participación de los servidores se puede abarcar más satisfacción de los docentes.					
18	Considera que con creatividad podemos superar nuevos retos con la gestión pública					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	S	CS	AV	CN	N
19	Cree que existen métodos de control para fiscalizar la gestión de la calidad de servicio de parte de los servidores públicos					
20	Piensa que los métodos de control ,es una respuesta afirmativa, sabe si hubo difusión					
21	Estima para que sirven las muestras en el proceso de control					
22	Considera que se tomaron muestras del avance de la calidad de servicio, para controlar la gestión pública					
23	Estima para que sirven las inspecciones de adjudicación docente					
24	Considera si se efectuaron inspecciones para la adjudicación docente con la gestión pública					

## ANEXO 3

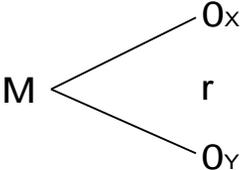
## Matriz de consistencia

## Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020

<i>Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Dimensión e Indicadores</i>				
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>variable 1: Calidad de servicio</b>				
¿Qué relación existe entre Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?	Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020	Existe relación significativa entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020	<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>y Niveles y rangos</b>
			Tangibilidad	Equipamiento Infraestructura Apariencia física del personal Atractividad	1 2 3 4	Ordinal Escalamiento de Likert	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Fiabilidad	Compromiso Apoyo Servicio idóneo Eficiencia Prevención del riesgo	5 6 7 8 9	Nunca (1) Casi nunca (2)	Mala (22-50)
<b>Problema específico 1</b>	<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Hipótesis específica 1</b>	Capacidad de respuesta	Información oportuna Rapidez Disposición para ayudar Atención al ciudadano	10 11 12 13	A veces (3)	Regular (51-81)
<b>Problema específico 2</b>	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Hipótesis específica 2</b>	Seguridad	Confianza Seguridad Amabilidad Información confiable	14 15 16 17	Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (82-110)
<b>Problema específico 3</b>	<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Hipótesis específica 3</b>	Empatía	Atención individualizada Atención personalizada Orientación al servicio	18 19 20		

<p>¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?</p> <p><i>Problema específico 4</i></p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?</p> <p><i>Problema específico 5</i></p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020.</p> <p>Objetivo específico 4</p> <p>Determinar la relación que existe entre seguridad de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020</p> <p>Objetivo específico 5</p> <p>Determinar la relación que existe entre empatía de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020</p>	<p>Existe relación significativa entre capacidad de respuesta de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020</p> <p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe relación significativa entre seguridad de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020</p> <p>Hipótesis específica 5</p> <p>Existe relación significativa entre empatía de calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020</p>	<table border="1"> <tr> <td>Comprensión</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Variable 2: Gestión pública</b></td> </tr> <tr> <th><b>Dimensión</b></th> <th><b>indicadores</b></th> <th><b>ítems</b></th> <th><b>Escala y valores</b></th> <th><b>Niveles y rangos</b></th> </tr> <tr> <td><i>Planificación</i></td> <td>Proceso de gestión Desarrollo social Impacto ambiental</td> <td>1,2 3,4 5,6</td> <td>Ordinal Escalamiento de Likert</td> <td>Buena (91-120)</td> </tr> <tr> <td><i>Organización</i></td> <td>Toma de decisiones Organizaciones inteligentes Participación vecinal</td> <td>7,8 9,10 11,12</td> <td>Nunca (1) Casi nunca (2)</td> <td>Regular (41-90)</td> </tr> <tr> <td><i>Dirección</i></td> <td>Motivación Objetivos Creatividad</td> <td>13,14 15,16 17,18</td> <td>A veces (3)</td> <td>Mala (24-40)</td> </tr> <tr> <td><i>Control</i></td> <td>Métodos Muestras Inspecciones</td> <td>19,20 21,22 23,24</td> <td>Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td></td> </tr> </table>	Comprensión	21	Flexibilidad	22	<b>Variable 2: Gestión pública</b>		<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>	<i>Planificación</i>	Proceso de gestión Desarrollo social Impacto ambiental	1,2 3,4 5,6	Ordinal Escalamiento de Likert	Buena (91-120)	<i>Organización</i>	Toma de decisiones Organizaciones inteligentes Participación vecinal	7,8 9,10 11,12	Nunca (1) Casi nunca (2)	Regular (41-90)	<i>Dirección</i>	Motivación Objetivos Creatividad	13,14 15,16 17,18	A veces (3)	Mala (24-40)	<i>Control</i>	Métodos Muestras Inspecciones	19,20 21,22 23,24	Casi siempre (4) Siempre (5)	
Comprensión	21																																	
Flexibilidad	22																																	
<b>Variable 2: Gestión pública</b>																																		
<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>																														
<i>Planificación</i>	Proceso de gestión Desarrollo social Impacto ambiental	1,2 3,4 5,6	Ordinal Escalamiento de Likert	Buena (91-120)																														
<i>Organización</i>	Toma de decisiones Organizaciones inteligentes Participación vecinal	7,8 9,10 11,12	Nunca (1) Casi nunca (2)	Regular (41-90)																														
<i>Dirección</i>	Motivación Objetivos Creatividad	13,14 15,16 17,18	A veces (3)	Mala (24-40)																														
<i>Control</i>	Métodos Muestras Inspecciones	19,20 21,22 23,24	Casi siempre (4) Siempre (5)																															

<b>Tipo y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadístico de análisis</b>
<p><b>Básico, descriptivo correlacional</b></p> <p>La investigación por su tipo es no experimental; según Hernández. (2014) refieren que una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.</p> <p><b>Diseño</b></p>	<p><b>Población.</b></p> <p>La población estará conformada por todos los docentes de diferentes Instituciones educativas de educación primaria y secundaria que corresponden a la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL 06 del distrito de Ate Vitarte considerando que en su conjunto son 78 docentes.</p>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana</p>	<p><b>Fase Descriptiva:</b></p> <p>Haciendo uso del software <b>Excel 2019</b>, se tabularán y organizarán los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.</p> <p>Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.</p>

<p>Es transeccional o transversal, porque el instrumento que se ha diseñado se aplica en un momento determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refirieron al respecto: su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como „tomar una fotografía“ de algo que sucede. (p. 154). Además la explicación de este estudio sobre la búsqueda de los motivos las cuales indagan acerca de la causa en vista de que los efectos llaman la atención de los investigadores.</p> <p><i>Gráficamente se denota:</i></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     M --- Ox     M --- r     M --- Oy </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: unidades de análisis o muestra de estudios.</p> <p>O1: Observación de la variable Calidad de servicio.</p> <p>O2: Observación a la variable Gestión pública.</p> <p>r. coeficiente de correlación</p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>Muestra probabilística, aleatoria simple.</p> <p>La muestra fue constituida por 65 docentes como se especifica.</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario. de recolección de datos</p> <p>El instrumento estuvo elaborado en la modalidad del Tipo Escala de Likert, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores.</p> <p><b>Variable 1:</b> Calidad de servicio.</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión pública.</p>	<p><b>Fase Inferencial:</b></p> <p>Se hará uso del software <b>SPSS en su versión 25,0</b>; a partir de los datos registrados en una base de datos.</p> <p>El cálculo de la relación entre las variables mediante la <b>prueba Rho de Spearman</b>, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$ <p>Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “d” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “d” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “d” menos perfecta es la asociación entre las dos variables</p>
---	--	--	--



ANEXO 4

Tabla 12

Operacionalización de variable calidad de servicio

<i>Dimensión</i>	<i>indicadores</i>	<i>ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Niveles y rangos</i>
Tangibilidad	Equipamiento	1	Ordinal Escalamiento de Likert	
	Infraestructura	2		
	Apariencia física del personal	3		
	Atractivita	4		
Fiabilidad	Compromiso	5	Nunca (1)	Mala (22-50)
	Apoyo	6	Casi nunca (2)	
	Servicio idóneo	7		
	Eficiencia	8		
	Prevención del riesgo	9		
Capacidad de respuesta	Información oportuna	10	A veces (3)	regular (51-81)
	Rapidez	11		
	Disposición para ayudar	12		
	Atención al ciudadano	13		
Seguridad	Confianza	14	Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (82-110)
	Seguridad	15		
	Amabilidad	16		
	Información confiable	17		
Empatía	Atención individualizada	18		
	Atención personalizada	19		
	Orientación al servicio	20		
	Comprensión	21		
	Flexibilidad	22		

Fuente: Fermín (2018)

## ANEXO 5

Tabla 13

*Operacionalización de variable gestión pública*

<i>Dimensión</i>	<i>indicadores</i>	<i>ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Niveles y rangos</i>
<i>Planificación</i>	Proceso de	1,2	Ordinal Escalamiento de Likert	Buena (91-120)
	gestión desarrollo	3,4		
	social impacto ambiental	5,6		
<i>Organización</i>	Toma de decisión	7,8	Nunca (1) Casi nunca (2)	Regular (41-90)
	organización	9,10		
	inteligente participación vecinal	11,12		
<i>Dirección</i>	Motivación	13,14	A veces (3)	Mala (24-40)
	Objetivos	15,16		
	Creatividad	17,18		
<i>Control</i>	Métodos	19,20	Casi siempre (4) Siempre (5)	
	Muestras	21,22		
	Inspecciones	23,24		

*Fuente: Blas (2018)*

ANEXO 6

VALIDACION DE EXPERTOS

DR. OCHOA TATAJE FREDDY MGP		VALIDADOR: DRA. ALZA SALVATIERRA SILVIA		
PROGRAMA	ESTUDIANTE	INSTRUMENTO	OPINION	OBSERVACIONES
MGP	Wladimir Guerrero Zárate	SATISFACCIÓN LABORAL	APLICABLE	
		LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	APLICABLE	
MGP	López Málaga John Carlos	LA GESTIÓN DE LA PESCA ARTESANAL	APLICABLE	
		LA RESILIENCIA COMUNITARIA	APLICABLE	
MGP	Mas Gaslac Ketty Betzabe	SISTEMA DE LEGAJOS DE RECURSOS HUMANOS	APLICABLE	
		GESTIÓN POR PROCESOS	APLICABLE	
MGP	QUISPE YAPU LUZ BETSY	CALIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
		GESTIÓN PÚBLICA	APLICABLE	
MGP	Balbuena Monzon Víctor Manuel	GESTION ADMINISTRATIVA	APLICABLE	
		ESTRÉS LABORAL	APLICABLE	
MGP	Caceda Padeco Marcial Lizandro	APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	APLICABLE	
		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	APLICABLE	
MGP	Calderón Icochea Gerardo Enrique	DESEMPEÑO PROFESIONAL	APLICABLE	
		EFICIENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	APLICABLE	
MGP	Torres Richartí Adriana Victoria	CALIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	APLICABLE	
MGP	Timaná De la Flor Oscar Eduardo	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	APLICABLE	
		CALIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
MGP	Licona Ychuc Rosse Mery	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	APLICABLE	
		GESTIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS	APLICABLE	

## ANEXO 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN CUENTA CON EQUIPAMIENTO DE ASPECTO MODERNO							
2	CREE QUE LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA INSTITUCIÓN SON ATRACTIVAS							
3	PIENSA QUE LOS SERVIDORES DE LA INSTITUCIÓN TIENEN APARIENCIA DE SER LIMPIOS Y ORDENADOS							
4	ESTIMA QUE LOS ELEMENTOS MATERIALES Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADOS CON EL SERVICIO SON VISUALMENTE ATRACTIVOS							
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	CREE QUE ESTA INSTITUCIÓN PROMETE HACER ALGO EN CIERTO TIEMPO, LO CUMPLE							
6	CONSIDERA QUE CUANDO UN USUARIO TIENE UN PROBLEMA, LA INSTITUCIÓN MUESTRAN UN SINCERO INTERÉS EN SOLUCIONARLO							
7	CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN PRESENTA BIEN EL SERVICIO							
8	CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN BRINDA EL SERVICIO SOLICITADO EN EL TIEMPO ACORDADO							
9	CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN CUIDA DE NO COMETER ERRORES EN SUS PROCEDIMIENTOS							
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	PIENSA QUE LOS SERVIDORES DE LA INSTITUCIÓN INFORMAN PUNTUALMENTE Y CON SINCERIDAD ACERCA DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO OFRECIDO							
11	CREE QUE LOS SERVIDORES OFRECEN UN SERVICIO RÁPIDO Y ÁGIL A LOS USUARIOS							
12	PIENSA QUE LOS SERVIDORES ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR EN CUALQUIER TEMA A LOS USUARIOS.							
13	CREE QUE LOS SERVIDORES NUNCA ESTÁN DEMASIADO OCUPADOS PARA RESPONDER A LAS PREGUNTAS QUE HACEN LOS USUARIOS.							
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>							
14	PIENSA QUE EL COMPORTAMIENTO DE LOS SERVIDORES TRANSMITE CONFIANZA A LOS USUARIOS							
15	ESTIMA QUE LOS USUARIOS SE SIENTEN SEGUROS EN LOS TRÁMITES QUE REALIZAN EN LA INSTITUCIÓN							
16	CREE QUE LOS SERVIDORES SON AMABLES CON LOS USUARIOS							
17	PIENSA QUE LOS SERVIDORES DE LA INSTITUCIÓN TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA CONTESTAR A SUS PREGUNTAS							
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>							
18	PIENSA QUE LOS SERVIDORES REALIZAN ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA A LOS USUARIOS							
19	CREE QUE LA INSTITUCIÓN CUENTA CON SERVIDORES QUE PROPORCIONAN ATENCIÓN PERSONALIZADA.							

20	CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN COMPRENDE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS							
21	CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN BUSCA LO MEJOR PARA LOS INTERESES DE LOS USUARIOS							
22	CREE QUE LA INSTITUCIÓN TIENE HORARIOS FLEXIBLES Y ADAPTADOS A LA NECESIDAD DE LOS USUARIOS							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: .....    **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

**Firma del Experto Informante.**

ANEXO 8

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
1	CONSIDERA QUE EL PROCESO DE GESTIÓN PÚBLICA, DEBERÍA SER DEMOCRÁTICA, PARTICIPATIVA, Y TOME EN CUENTA SU OPINIÓN							
2	CREE QUE EL ÉXITO DEL ACTUAL PROCESO DE GESTIÓN PÚBLICA, RADICA POR SER TRANSPARENTE, DEMOCRÁTICA, Y PARTICIPATIVA							
3	PIENSA QUE LA GESTIÓN PÚBLICA TIENE INCIDENCIA EN EL ACTUAL DESARROLLO SOCIAL QUE SE VIENE DANDO EN LA ACTUALIDAD							
4	ESTIMA QUE LA PARTICIPACIÓN DE LOS SERVIDORES INCIDE EN LA GESTIÓN PÚBLICA, POR ENDE EN EL DESARROLLO SOCIAL							
5	PIENSA QUE LA GESTIÓN PÚBLICA INCIDE POSITIVAMENTE EN EL IMPACTO AMBIENTAL							
6	CONSIDERA QUE EL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL FINANCIADO POR LA GESTIÓN PÚBLICA. INCIDE POSITIVAMENTE EN EL MEDIO AMBIENTE							
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	CREE QUE EL ÉXITO EN LA TOMA DE DECISIONES EN POLÍTICA DE GESTIÓN PÚBLICA, DEBERÍA SER REPLICADO POR OTRAS UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL							
8	CONSIDERA QUE EL ÉXITO EN LA TOMA DE DECISIONES EN MATERIA DE GESTIÓN PÚBLICA, SE DEBE EN PARTE POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS							
9	CONSIDERA QUE LA ACTUAL ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, DEBERÍA DESARROLLARSE A LA PAR DE LAS ORGANIZACIONES ASOCIADAS.							
10	CONSIDERA QUE LA ACTUAL ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, DEBERÍA CAPACITAR CONSTANTEMENTE A LOS SERVIDORES PÚBLICOS							
11	CREE QUE LA PARTICIPACIÓN VECINAL EN TEMAS DE GESTIÓN PÚBLICA, SE DA CON LA MISMA FRECUENCIA EN TODOS LOS SERVICIOS.							
12	CREE QUE LA PARTICIPACIÓN VECINAL ES FUNDAMENTAL PARA QUE MÁS VECINOS SE VEAN FAVORECIDOS CON LA GESTIÓN PÚBLICA							
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	CONSIDERA QUE LA MOTIVACIÓN PARA PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN							

	PÚBLICA, ES LA MISMA QUE ANTES, O HA DISMINUIDO							
14	ESTIMA QUE LA MOTIVACIÓN PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE GESTIÓN PÚBLICA, ES UN PROGRESO PARA LOS DEMÁS SERVIDORES							
15	ESTIMA QUE LOS OBJETIVOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA, SE CUMPLIERON EL AÑO PASADO							
16	CONSIDERA QUE LOS OBJETIVOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA , DEBERÍAN ABARCAR NUEVAS METAS COMO ATENCIÓN ONLINE							
17	CONSIDERA QUE CON CREATIVIDAD Y MAYOR PARTICIPACIÓN DE LOS SERVIDORES SE PUEDE ABARCAR MÁS SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES.							
18	CONSIDERA QUE CON CREATIVIDAD PODEMOS SUPERAR NUEVOS RETOS CON LA GESTIÓN PÚBLICA							
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	CREE QUE EXISTEN MÉTODOS DE CONTROL PARA FISCALIZAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS							
20	PIENSA QUE LOS MÉTODOS DE CONTROL ,ES UNA RESPUESTA AFIRMATIVA, SABE SI HUBO DIFUSIÓN							
21	ESTIMA PARA QUE SIRVEN LAS MUESTRAS EN EL PROCESO DE CONTROL							
22	CONSIDERA QUE SE TOMARON MUESTRAS DEL AVANCE DE LA CALIDAD DE SERVICIO, PARA CONTROLAR LA GESTIÓN PUBLICA							
23	ESTIMA PARA QUE SIRVEN LAS INSPECCIONES DE ADJUDICACIÓN DOCNTE							
24	CONSIDERA SI SE EFECTUARON INSPECCIONES PARA LA ADJUDICACIÓN DOCENTE CON LA GESTIÓN PUBLICA							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: .....    **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 9

### RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS DIMENSIONES

Tabla 14

Tangibilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

		Tabla cruzada Tangibilidad*Gestión pública				
		Gestión pública				
			Mala	Regular	Buena	Total
Tangibilidad	Mala	Recuento	2	1	0	3
		% del total	3,1%	1,5%	0,0%	4,6%
	Regular	Recuento	5	24	1	30
		% del total	7,7%	36,9%	1,5%	46,2%
	Buena	Recuento	5	12	15	32
		% del total	7,7%	18,5%	23,1%	49,2%
Total		Recuento	12	37	16	65
		% del total	18,5%	56,9%	24,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte.

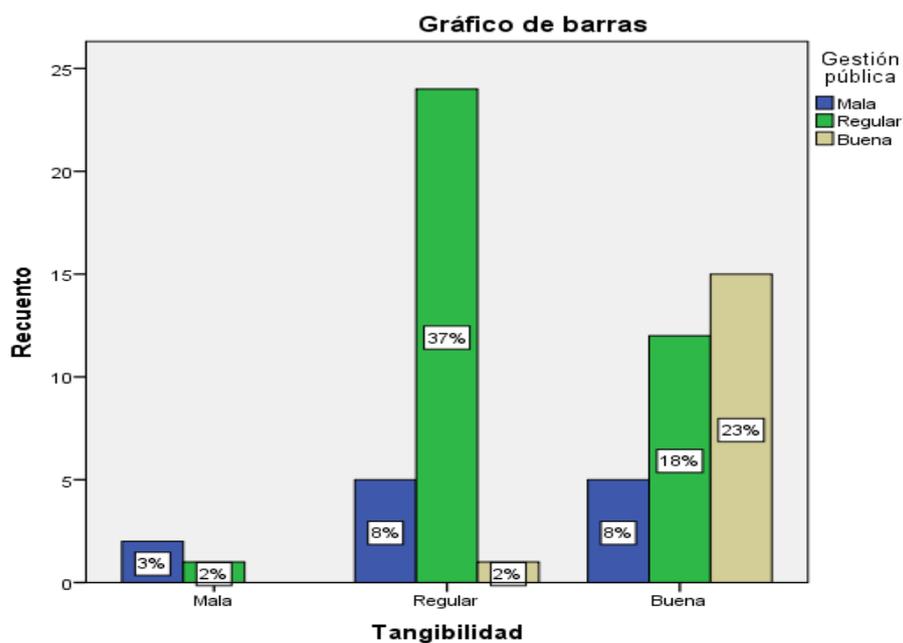


Figura 6. Tangibilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

Información que refleja que, 49,2% (32 personal) considera que Tangibilidad es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 46,2% (30 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 4,6% (3 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

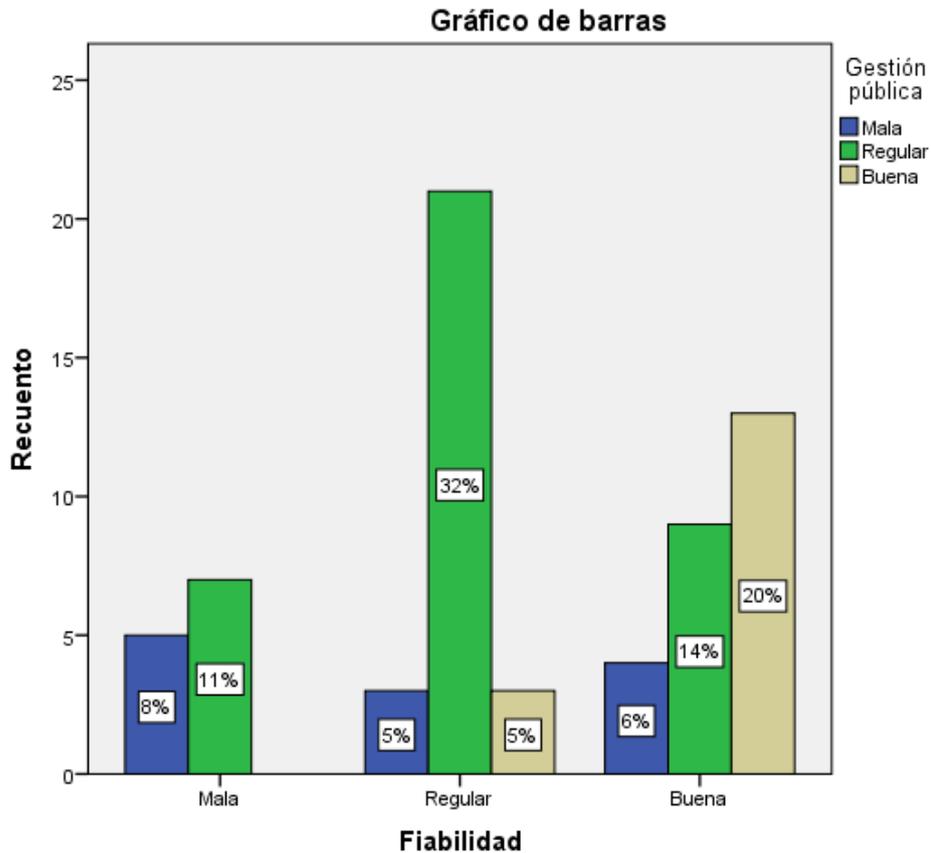
Por otra parte, el que refleja que, 24,6% (16 trabajadores) considera que Gestión pública es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 56,9% (37 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 18,5% (12 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

Tabla 15

Fiabilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

		Tabla cruzada Fiabilidad*Gestión pública				
		Gestión pública			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Fiabilidad	Mala	Recuento	5	7	0	12
		% del total	7,7%	10,8%	0,0%	18,5%
	Regular	Recuento	3	21	3	27
		% del total	4,6%	32,3%	4,6%	41,5%
	Buena	Recuento	4	9	13	26
		% del total	6,2%	13,8%	20,0%	40,0%
Total	Recuento	12	37	16	65	
	% del total	18,5%	56,9%	24,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte.



*Figura 7 Fiabilidad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.*

Información que refleja que, 40,0% (26 personal) considera que Fiabilidad es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 41,5% (27 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 18,5% (12 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 24,6% (16 trabajadores) considera que Gestión pública es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 56,9% (37 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 18,5% (12 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

Tabla 16

Capacidad de respuesta y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

		Tabla cruzada Capacidad de respuesta*Gestión pública				
		Gestión pública				
			Mala	Regular	Buena	Total
Capacidad de respuesta	Mala	Recuento	2	8	0	10
		% del total	3,1%	12,3%	0,0%	15,4%
	Regular	Recuento	6	7	0	13
		% del total	9,2%	10,8%	0,0%	20,0%
	Buena	Recuento	4	22	16	42
		% del total	6,2%	33,8%	24,6%	64,6%
Total	Recuento	12	37	16	65	
	% del total	18,5%	56,9%	24,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte.

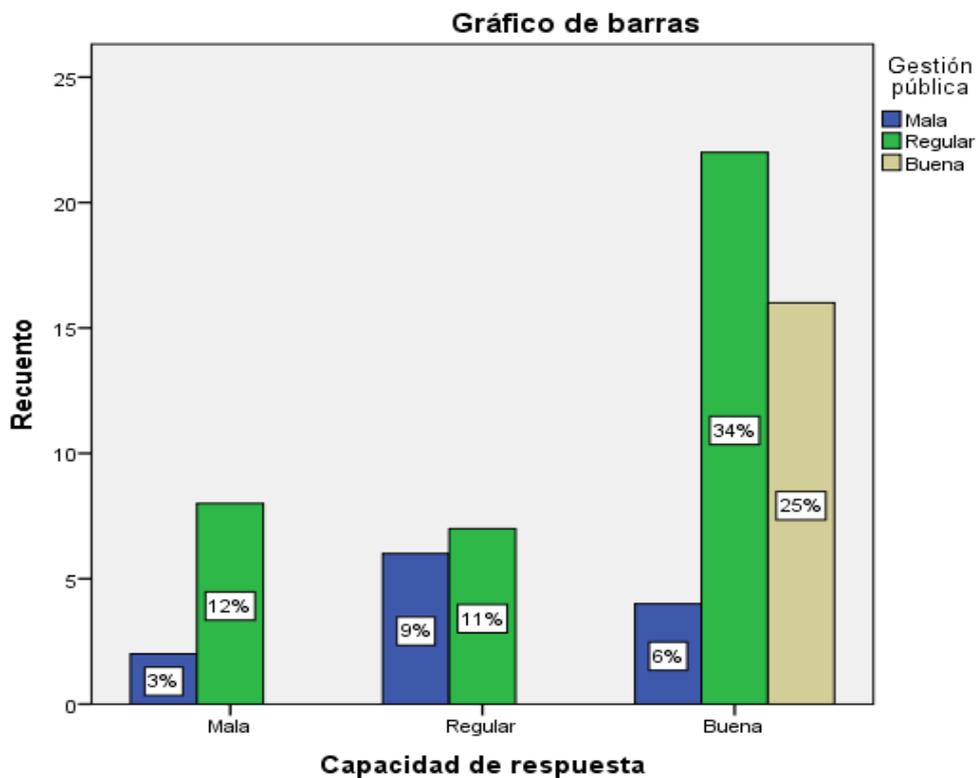


Figura 8. Capacidad de respuesta y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

Información que refleja que, 64,6% (42 personal) considera que Capacidad de respuesta es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 20,0% (13 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 15,4% (10 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

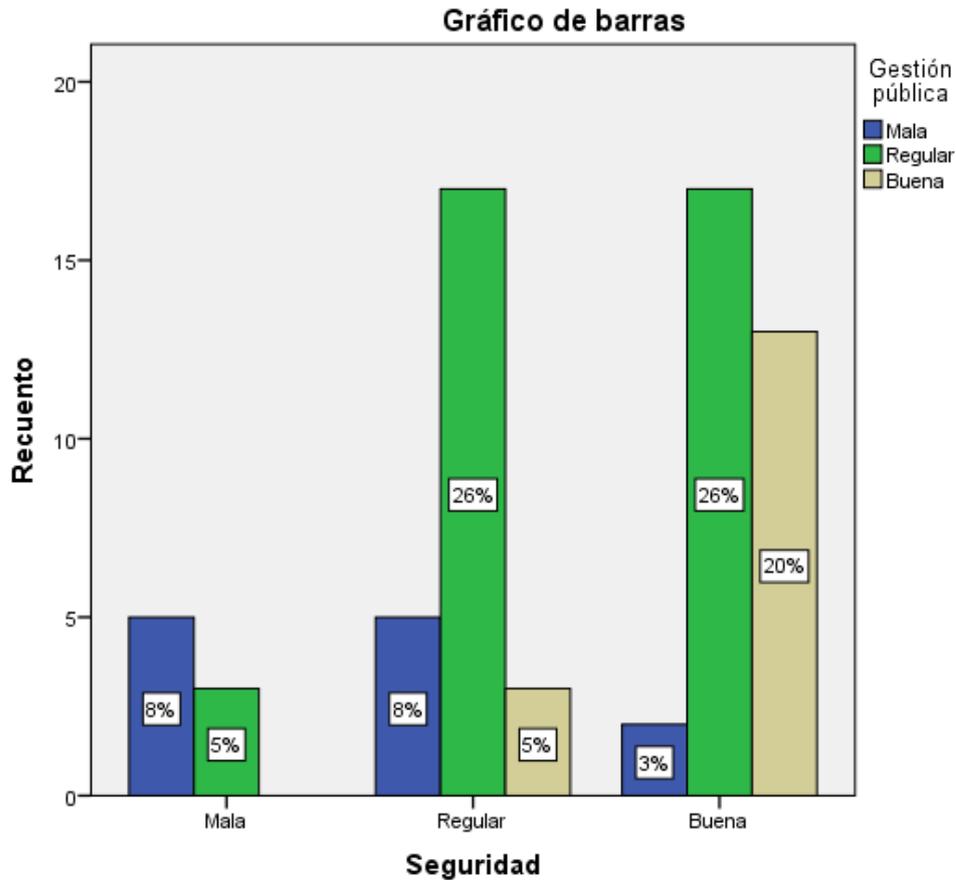
Por otra parte, el que refleja que, 24,6% (16 trabajadores) considera que Gestión pública es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 56,9% (37 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 18,5% (12 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

Tabla 17

Seguridad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

		Tabla cruzada Seguridad*Gestión pública				
		Gestión pública			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Seguridad	Mala	Recuento	5	3	0	8
		% del total	7,7%	4,6%	0,0%	12,3%
	Regular	Recuento	5	17	3	25
		% del total	7,7%	26,2%	4,6%	38,5%
	Buena	Recuento	2	17	13	32
		% del total	3,1%	26,2%	20,0%	49,2%
Total	Recuento	12	37	16	65	
	% del total	18,5%	56,9%	24,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte.



*Figura 9 Seguridad y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.*

Información que refleja que, 49,2% (32 personal) considera que Seguridad es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 38,5% (25 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 12,3% (8 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

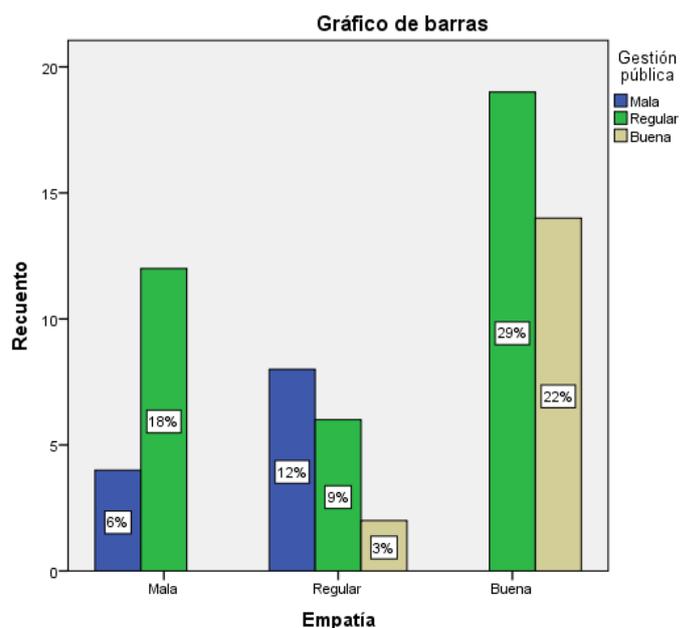
Por otra parte, el que refleja que, 24,6% (16 trabajadores) considera que Gestión pública es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 56,9% (37 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 18,5% (12 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

Tabla 18

Empatía y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.

		Tabla cruzada Empatía*Gestión pública				
		Gestión pública				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Empatía	Mala	Recuento	4	12	0	16
		% del total	6,2%	18,5%	0,0%	24,6%
	Regular	Recuento	8	6	2	16
		% del total	12,3%	9,2%	3,1%	24,6%
	Buena	Recuento	0	19	14	33
		% del total	0,0%	29,2%	21,5%	50,8%
Total	Recuento	12	37	16	65	
	% del total	18,5%	56,9%	24,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte.



*Figura 10 Empatía y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.*

Información que refleja que, 50,8% (33 personal) considera que Empatía es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 24,6% (16 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 24,6% (16 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 24,6% (16 trabajadores) considera que Gestión pública es Buena según la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte, 56,9% (37 personal) manifiestan que el nivel es Regular y el 18,5% (12 personal) manifiesta que la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020, es Mala.

# ANEXO 10

## Base de datos de la variable Calidad de servicio

	V1 CALIDAD DE SERVICIO																					
	D1 Tangibilidad				D2 Fiabilidad					D3 Capacidad de respuesta				D4 Seguridad				D5 Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
ENC 1	5	2	2	5	3	5	4	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
ENC 2	5	2	4	2	5	2	2	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5
ENC 3	4	2	2	4	4	1	1	5	4	1	3	1	2	4	1	5	1	1	5	5	5	1
ENC 4	3	2	2	4	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	3	5	2	4	1	5	1
ENC 5	4	5	2	2	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4
ENC 6	1	5	2	2	3	1	3	1	3	1	2	5	2	1	2	3	1	1	2	5	2	2
ENC 7	1	5	2	2	1	1	1	4	1	1	3	5	2	1	5	2	3	1	3	1	2	1
ENC 8	1	2	5	4	2	5	2	4	2	4	1	4	5	2	5	2	4	1	1	1	1	5
ENC 9	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5
ENC 10	5	2	5	5	5	3	5	1	1	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3
ENC 11	5	5	2	5	4	5	3	5	3	5	2	5	5	4	5	3	5	5	2	5	5	5
ENC 12	2	5	4	5	5	4	1	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
ENC 13	3	3	1	3	2	4	5	1	2	3	5	4	5	2	4	5	1	1	3	4	1	1
ENC 14	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	5	5	4	1	2	1	1
ENC 15	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5
ENC 16	2	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	2	4	5	2	3
ENC 17	4	4	5	5	4	5	2	2	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
ENC 18	4	5	2	3	2	2	2	4	2	5	3	5	4	2	2	2	4	4	3	2	1	1
ENC 19	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3
ENC 20	5	2	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2
ENC 21	2	5	4	5	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
ENC 22	3	5	5	4	5	2	5	2	3	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	3	5	5
ENC 23	1	4	5	1	5	4	2	3	4	4	4	1	5	5	2	3	3	4	4	1	2	5
ENC 24	4	5	4	4	3	5	5	5	1	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5
ENC 25	2	1	4	1	1	1	2	5	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	5	2
ENC 26	5	3	5	4	5	2	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	2
ENC 27	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4
ENC 28	5	2	5	5	4	2	3	4	1	4	4	4	2	4	4	2	3	1	2	5	2	5
ENC 29	5	4	1	3	1	3	5	5	1	1	1	1	4	1	3	2	1	1	1	1	1	3
ENC 30	3	1	3	3	4	4	5	5	2	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	5	4
ENC 31	4	2	3	4	1	2	2	5	1	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2
ENC 32	3	5	2	5	5	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
ENC 33	4	5	5	2	2	5	3	4	2	1	1	5	5	2	5	3	4	1	1	5	5	5
ENC 34	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
ENC 35	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3
ENC 36	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	2	5	5	5
ENC 37	2	5	4	5	5	4	1	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	4	4	5	5	4
ENC 38	3	3	1	3	2	4	5	1	2	1	3	4	5	2	4	5	1	1	3	4	5	4
ENC 39	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
ENC 40	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
ENC 41	5	4	2	5	3	5	4	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
ENC 42	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5
ENC 43	4	2	2	4	4	1	1	1	4	1	3	1	2	4	1	5	1	5	1	1	1	1
ENC 44	3	2	2	4	1	1	3	1	1	2	1	5	1	1	1	3	5	2	4	1	1	1
ENC 45	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
ENC 46	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	5	2	3	1	3	1	1	2	1	2	2
ENC 47	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	3	5	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1
ENC 48	1	2	5	4	2	5	2	4	2	4	5	1	5	2	5	2	4	4	2	5	2	5
ENC 49	5	2	2	5	3	5	4	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
ENC 50	5	2	4	2	5	2	2	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5
ENC 51	4	2	2	4	4	1	1	5	4	1	3	1	2	4	1	5	1	1	5	5	5	1
ENC 52	3	2	2	4	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	3	5	2	4	1	5	1
ENC 53	4	5	2	2	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4
ENC 54	1	5	2	2	3	1	3	1	3	1	2	5	2	1	2	3	1	1	2	5	2	2
ENC 55	1	5	2	2	1	1	1	4	1	1	3	5	2	1	5	2	3	1	3	1	2	1
ENC 56	1	2	5	4	2	5	2	4	2	4	1	4	5	2	5	2	4	1	1	1	1	5
ENC 57	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5
ENC 58	5	2	2	5	5	3	5	1	1	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3
ENC 59	5	5	2	5	4	5	3	5	3	5	2	5	5	4	5	3	5	5	2	5	5	5
ENC 60	2	5	4	5	5	4	1	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
ENC 61	3	3	1	3	2	4	5	1	2	3	5	4	5	2	4	5	1	1	3	4	1	1
ENC 62	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	5	5	4	1	2	1	1
ENC 63	5	3	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5
ENC 64	2	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	2	4	5	2	3
ENC 65	4	4	5	5	4	5	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5

# ANEXO11

## Base de datos de la variable Gestión pública

	V2 GESTIÓN PÚBLICA																							
	D1 Planificación						D2 Organización						D3 Dirección						D4 Control					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
ENC 1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	2	1	1	1	5	2	2
ENC 2	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	1	5	4	5	4	2	1	5	4	1	4	2
ENC 3	1	2	1	1	4	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	5	2	1	3	5	3	5	2
ENC 4	4	5	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2
ENC 5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	2	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3
ENC 6	1	3	1	1	1	1	2	4	3	2	2	2	1	5	1	5	1	2	1	5	1	5	1	2
ENC 7	1	5	1	1	4	5	2	4	3	1	1	3	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	5	5
ENC 8	4	2	5	3	1	4	4	4	3	2	1	5	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2
ENC 9	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	5	1	1	1	4
ENC 10	3	5	3	5	1	5	5	5	1	2	1	1	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5
ENC 11	5	5	1	2	1	2	4	5	4	4	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	1	1	1	4
ENC 12	3	5	5	5	5	4	5	5	3	2	2	4	4	5	1	1	3	4	5	4	1	3	3	3
ENC 13	3	4	5	3	3	5	1	1	5	5	5	2	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	5	5
ENC 14	3	5	5	1	4	4	5	1	1	4	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	2
ENC 15	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	4
ENC 16	4	5	3	5	5	2	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
ENC 17	5	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	2	1	5
ENC 18	3	2	1	3	12	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	5	2	1	1	2	2	5	2
ENC 19	5	4	4	5	4	1	5	5	3	4	4	2	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5
ENC 20	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2
ENC 21	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	1	1	4
ENC 22	5	5	5	4	1	5	4	2	5	5	4	4	4	2	5	5	2	4	4	2	1	5	2	4
ENC 23	2	4	2	3	4	2	2	1	1	2	3	1	2	2	5	2	5	2	1	2	2	2	1	2
ENC 24	5	3	5	2	4	4	3	4	3	5	5	5	1	5	4	5	4	4	1	5	4	5	4	4
ENC 25	1	1	3	1	1	1	5	5	3	2	2	1	1	1	3	4	1	4	1	1	3	4	1	4
ENC 26	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
ENC 27	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2
ENC 28	1	2	1	1	4	2	1	2	2	3	2	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1
ENC 29	4	5	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2
ENC 30	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	3	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	5
ENC 31	1	3	1	1	1	1	2	4	3	2	2	2	1	5	1	5	1	2	1	5	1	5	1	2
ENC 32	1	5	1	1	4	5	2	4	3	1	1	3	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	5	5
ENC 33	4	2	5	3	1	4	4	4	3	2	1	5	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2
ENC 34	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
ENC 35	3	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	3	3	5	1	1	5
ENC 36	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	3	1	5	4	5	4	3	1	5	1	5	4	5
ENC 37	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	2
ENC 38	3	4	5	3	3	5	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
ENC 39	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2
ENC 40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4
ENC 41	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
ENC 42	5	5	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	4	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4
ENC 43	1	2	1	1	4	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	5	2	1	5	2	5	5	2
ENC 44	4	5	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2
ENC 45	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	3	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	5
ENC 46	1	3	1	1	1	1	2	4	3	2	2	2	1	5	1	5	1	2	1	5	1	5	1	2
ENC 47	1	5	1	1	4	5	2	4	3	1	1	3	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	5	5
ENC 48	4	2	5	3	1	4	4	4	3	2	1	5	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2
ENC 49	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	2	1	1	1	5	2	2
ENC 50	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	1	5	4	5	4	2	1	5	4	1	4	2
ENC 51	1	2	1	1	4	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	5	2	1	3	5	3	5	2
ENC 52	4	5	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2
ENC 53	5	4	4	3	3	3	4	5	5	2	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3
ENC 54	1	3	1	1	1	1	2	4	3	2	2	2	1	5	1	5	1	2	1	5	1	5	1	2
ENC 55	1	5	1	1	4	5	2	4	3	1	1	2	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	5	5
ENC 56	4	2	5	3	1	4	4	4	3	2	1	5	1	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2
ENC 57	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	5	1	1	1	4
ENC 58	3	5	3	5	1	5	5	1	2	1	1	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5
ENC 59	5	5	1	2	1	2	4	5	4	4	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	1	4
ENC 60	3	5	5	5	5	4	5	5	3	2	2	4	4	5	1	1	1	3	4	5	4	1	3	3
ENC 61	3	4	5	3	3	5	1	1	5	5	5	2	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	5	5
ENC 62	3	5	5	1	4	4	5	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	2
ENC 63	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	4
ENC 64	4	5	3	5	5	2	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
ENC 65	5	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	2	1	5

## ANEXO 12

### Base de datos Confiabilidad Calidad de servicio

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
<b>Sujetos</b>																							
Enc. 01	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	
Enc. 02	2	1	1	4	1	4	1	1	1	4	1	5	1	4	1	5	2	1	1	5	5	5	
Enc. 03	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	
Enc. 04	2	3	2	5	2	5	2	3	2	5	5	3	2	5	3	5	3	3	5	5	3	2	
Enc. 05	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	5	5	3	
Enc. 06	5	2	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	2	3	4	3	5	5	2	3	
Enc. 07	5	4	4	2	1	4	2	1	1	4	1	5	1	4	2	2	2	5	5	4	2	2	
Enc. 08	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	
Enc. 09	3	2	2	5	2	5	2	3	2	5	2	3	2	1	1	4	5	3	2	5	2	2	
Enc. 10	2	2	2	4	3	4	2	5	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	4	2	2	
Enc. 11	5	5	4	2	3	4	5	2	3	4	3	2	2	3	2	5	4	2	3	4	5	5	
Enc. 12	5	5	5	2	2	4	5	5	2	4	2	2	2	5	3	4	5	2	2	4	5	5	
Enc. 13	1	2	5	4	5	2	5	4	5	2	4	4	5	2	3	4	5	4	4	2	1	2	
Enc. 14	1	2	3	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	5	1	2	3	2	2	2	1	5	
Enc. 15	4	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	4	1	5	2	5	1	1	4	
Enc. 16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
Enc. 17	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	
Enc. 18	1	1	2	1	2	3	1	1	2	5	2	5	2	5	1	1	2	5	2	3	4	5	
Enc. 19	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	2	5	
Enc. 20	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	

## ANEXO 13

### Base de datos de la confiabilidad Gestión pública

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Sujetos																								
Enc. 01	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3
Enc. 02	5	5	4	4	1	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	4	5	1	4	1	5	1	4	1
Enc. 03	3	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
Enc. 04	4	3	4	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	3	2	5	5	3	2	5	3
Enc. 05	2	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
Enc. 06	2	2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2
Enc. 07	4	4	2	4	1	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	4	5	1	4	1	5	1	4	2
Enc. 08	2	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
Enc. 09	2	2	5	5	2	3	2	5	2	3	2	5	2	3	2	5	3	2	5	2	3	2	5	5
Enc. 10	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2
Enc. 11	5	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	5
Enc. 12	5	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	5
Enc. 13	2	5	4	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	5	2	4	4	5	2	5
Enc. 14	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	5	1
Enc. 15	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4
Enc. 16	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
Enc. 17	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1
Enc. 18	1	2	1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	1
Enc. 19	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3
Enc. 20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 14  
Artículo científico

1. TÍTULO: “Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020”.
2. AUTOR: Br. LUZ BETSY QUISPE YAPU
3. RESUMEN: En la investigación titulada: “Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y Gestión pública según docentes de nivel primaria y secundaria de la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 65 docentes que conforman la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los docentes de diferentes colegios entre primaria y secundaria. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en la variable 1, Calidad de servicio se obtuvo como resultado muy alto con un nivel de confiabilidad 0,902 y para la variable 2, Gestión pública se obtuvo como resultado muy alto con un nivel de confiabilidad 0,928. Con referencia al objetivo general: determinar la relación que existe entre la *Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020*, se concluye que existe relación moderada además positiva entre las variables *Calidad de servicio y Gestión pública*. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rs = .463\*\*).
4. PALABRAS CLAVE: Calidad de servicio y Gestión pública.
5. ABSTRACT: In the research titled: "Quality of service and public management in the Local Educational Management Unit 06, Ate Vitarte - 2020", the general objective of the research was to determine the relationship between Quality of service and public management according to teachers from primary and secondary level of the Local Education Management Unit 06, Ate Vitarte - 2020. The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 65 teachers

who make up the Local Education Management Unit 06, Ate Vitarte. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to teachers from different schools between primary and secondary. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used in variable 1, Quality of service was obtained as a very high result with a level of reliability of 0.902, and for variable 2, Public management was obtained as a very high result with a reliability level of 0.928. With reference to the general objective: to determine the relationship between Quality of service and Public Management in the Local Education Management Unit 06, Ate Vitarte - 2020, it is concluded that there is also a moderate positive relationship between the variables Quality of service and Public management. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig = .000 <0.01; Rs = .463 \*\*).

6. **KEYWORDS:** Quality of service and Public management.
7. **INTRODUCCIÓN:** El trabajo de investigación actual considera en su realidad problemática de hoy, la calidad del servicio ha ampliado los parámetros y el rigor de la cultura de evaluación para facilitar a los padres y las organizaciones en diferentes campos administrativos y educativos. Administración Local. Para pensar que el ordenamiento de servicios está, en línea con la calidad del servicio creado por una sociedad, primero debemos verificar que brinde a los estudiantes servicios de calidad, un alto nivel de desempeño profesional y el departamento de administración a su vez, lo que significa aprendizaje, asesoramiento, monitoreo, capacitación y mejora. La educación es la base del progreso de los individuos, por lo que se ha transformado en lo fundamental para el factor de investigación y debate en varias cumbres internacionales como las Naciones Unidas, la UNESCO, el Fondo Monetario Internacional y otros. Según la encuesta, Perú enfrenta una modernización total en la administración pública, y sus resultados deben centrarse en proporcionar servicios de calidad a los ciudadanos. Después de hacer un diagnóstico dentro del alcance del estudio, se descubrió que todavía hay mucho margen de mejora u optimización bajo el nivel existente de calidad de servicio. Con base en las consideraciones anteriores, se propone este estudio "Ate Vitarte 2020 Servicio de Calidad y Gestión Pública del Departamento de Gestión de Educación Local 06" para contribuir a la resolución parcial de los problemas planteados. Del mismo modo, lo vemos como un trabajo previo con antecedentes internacionales y mencionamos a

Iparraguirre C. (2019). La calidad del servicio es un factor básico y es casi indispensable en las empresas contemporáneas. Trata de satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios para tener un lugar en el mercado y ser competitivos. La situación es la misma que Vergara J., Quesada V. y Maza F. (2019). En este sentido, la finalidad de este escrito es valorar la calidad de los servicios en Colombia desde la perspectiva del usuario, que puede determinar en lo sucesivo de la calidad del servicio y su relación. Por otro lado, Vergara, J. y Maza, F. (2017). Este artículo tiene como objetivo explorar la ciudad de Cartagena en India y su impacto en la satisfacción de los residentes. Con este fin, la técnica se aplicó a la información sobre la captación de los hogares sobre la calidad del servicio público. Además, Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J. y Valbuena M. (2018). Un estudio transversal sobre la apreciación de la calidad de los servicios de salud describe el progreso inicial del estudio y aborda problemas de calidad de la salud. Continuamos con Maza F. (2018). Este estudio intenta responder a la técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) más recomendada al justipreciar la calidad del servicio. Se menciona a Fan-Yu y otros (2018). Señalaron en su investigación que los diferentes atributos de los servicios afectan directamente la satisfacción del cliente. En este caso, la calidad y la mejora continua se pueden utilizar como estrategia para aprovechar a los competidores. También mencionamos a Hussain, K., Fengjie, J., y Parveen, K. (2018). Concluyeron en su investigación que la experiencia afecta la apreciación de la calidad del servicio. Los resultados muestran que la calidad y el proceso de los alimentos tienen un efecto decisivo en la satisfacción y el comportamiento de los comensales. Con Rodríguez (2018). En su tesis, la cualidad de los servicios de turismo hotelero supera el alcance de la cualidad del servicio. Consulte a Tonato (2017). En su trabajo "La cualidad de la función patente en Ecuador; propuesto en el Centro Nacional de Salud. Quito", se menciona que el aspecto principal de la calidad de las funciones según el aspecto del talento, porque sin la intervención de funcionarios públicos, procesos, comunicaciones y equipos. Menciona el tesista Gianfrini, M., Guerrini L. y Iotti A. (2018) Su objetivo es analizar los métodos y métodos de gestión de la comunicación gubernamental en los tres ministerios nacionales de la República Argentina. Del mismo modo, también tenemos como precedente nacional, según Blas (2018). Tuvo que determinar la finalidad de la relación entre la cualidad de la gestión pública y la ejecución participativa del presupuesto el mismo que según Bonilla y otro (2005), indicó que el sistema

estudiado es el universo de preceptos para el análisis y desenlace de la cuestión. También mencionamos a Mendoza N. y Placencia M. (2020). Resultados: en 2014, la población encuestada en SERVQUAL (n = 346) mostró una respuesta de "justificación" con la calidad de la asiduidad admitida, haciendo hincapié en la dimensión de seguridad. También están Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y. y Rodríguez L. (2019). El propósito es estatuir el efecto de la capacidad administrativa desarrollada por el director en la calidad de los servicios educativos en Perú. Continuamos con Román Y., Lozano G., Tito J., Ludeña G. (2018). El estudio inserta el paradigma del positivismo, que es un método cuantitativo para el diseño de correlación contingente. Lo mismo es cierto para Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (2020). La herramienta utilizada donde la recopilación de datos es un formulario. Los efectos evidenciaron que el 65.1% de los usuarios indicaron que la calidad del servicio que recibieron fue normal. Consideramos a Ramos E., Mogollón F., Santur M. y Cherre I. (2020). Para realizar esta encuesta, se utilizó un método descriptivo, que utilizó técnicas de exploración para los usuarios del servicio de Piura. Además, Salazar W. y Cabrera M. (2016). El propósito de este artículo es determinar la calidad del servicio de la información recopilada mediante el uso del modelo SERVQUAL para investigar a los estudiantes. Continuamos con Román Y., Lozano G., Tito J., Ludeña G. (2018). El estudio inserta el paradigma del positivismo, que es un método cuantitativo para el diseño de correlación contingente. Lo mismo es cierto para Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (2020). La herramienta utilizada donde la recopilación de datos es un formulario. Los efectos evidenciaron que el 65.1% de los usuarios indicaron que la calidad del servicio que recibieron fue normal. Consideramos a Ramos E., Mogollón F., Santur M. y Cherre I. (2020). Para realizar esta encuesta, se utilizó un método descriptivo, que utilizó técnicas de exploración para los usuarios del servicio de Piura. Además, Salazar W. y Cabrera M. (2016). El propósito de este artículo es determinar la calidad del servicio de la información recopilada mediante el uso del modelo SERVQUAL para investigar a los estudiantes. Para concretarse el estudio actual, se plantearon los siguientes problemas: Problema General: ¿Qué relación existe entre Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, Problemas Específicos: Problema específico 1, ¿Qué relación existe entre la tangibilidad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, Problema específico 2, ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio

y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, Problema específico 3, ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020?, Problema específico 4, ¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020? Y por último el Problema específico 5, ¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020? Desde una cuestión teórica, se considera que es la razón del estudio. Los métodos, las pruebas de hipótesis y las conclusiones obtenidas en esta encuesta pueden utilizarse como fuente de información y discutirse en encuestas futuras.

8. **METODOLOGÍA:** El tipo de investigación es básica. Según Hernández R. y Mendoza (2018), esto incluye analizar algunas características observables sin ninguna operación y determinar los hechos de su trabajo con base en teorías establecidas. La metodología según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el sistema de indagación es de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. Definición operativa de variable, La calidad del servicio se ha operado en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Del mismo modo, para cada indicador, considere 1 elemento o un elemento, lo que hace posible diseñar un cuestionario que contenga 22 elementos, que se utilizará en la recopilación de la muestra y el procesamiento estadístico para continuar y así para realizar pruebas de hipótesis y mencionar la conclusión de este estudio. La definición operacional de la gestión pública. Para llevar a cabo la mejor investigación, las operaciones se han llevado a cabo en 4 áreas, cada una de las cuales tiene 3 indicadores: planificación, organización, dirección y control. De manera similar, para cada indicador, se consideran 2 ítems o un ítem, lo que hace posible preparar un cuestionario que contiene 24 ítems, que se utilizará para la recopilación de datos y el procesamiento estadístico posterior para la prueba de hipótesis Y sacar la conclusión de este estudio. Población, desde el punto de vista de Lopez Y Fachelli (2017). Señale que el total es la suma de los fenómenos de investigación, incluida la suma de las unidades de análisis que componen el fenómeno, y que la suma debe cuantificarse para un estudio específico de un grupo de N entidades que contienen características específicas. Esto se denomina fenómeno completo para constituir la investigación poblacional. La población estará conformada por todos los

maestros de diferentes IE de educación primaria y secundaria que corresponden a la UGEL 06 del distrito de Ate Vitarte considerando que en su conjunto son 78 docentes.

Según Lopez y Fachelli (2017), El muestreo utilizado es probabilístico, simple y aleatorio. Asegúrese de que estos participantes apliquen un sistema aleatorio. Se planea evaluar a un total de 20 maestros. La definición de técnica, Según Baena (2017). Estas tecnologías se convierten en una respuesta a los "métodos de operación" y permiten Aplicación del método en el área de aplicación. Para López (2019), A través del rigor científico del instrumento, se puede considerar que la efectividad del instrumento es un estudio con sus características y procedimientos. Confiabilidad, Fue determinada mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue calculado mediante los resultados obtenidos tras la aplicación a una muestra piloto de 20 sujetos similares a la muestra de estudio.

9. RESULTADOS: Se notó que la variable Calidad de servicio tuvo un contundente dominio en su nivel Buena con un 60,0% de los 65 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se observó que para: Tangibilidad tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 49,0%, Fiabilidad tuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 41,5%, Capacidad de respuesta tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 64,6%, Seguridad tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 49,2% y Empatía tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 50,8%. Se notó que la variable Gestión pública tuvo un contundente dominio en su nivel Regular con un 56,9% de los 65 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se observó que para: Planificación tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 63,1%. Organización tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 44,6%. Dirección tuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 41,5%. Control tuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 46,2%.  
Contrastación de hipótesis. Antes de la prueba de contraste se propusieron las hipótesis siguientes: Hipotesis general:  $H_0$ : No existe relación significativa entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.  $H_a$ : Si existe relación significativa entre calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte – 2020.
10. DISCUSIÓN: A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general de la presente investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la Calidad de servicio y gestión pública, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $R_s = ,463$ . Es decir, sí existe relación entre la variable 1 y variable 2, siendo aceptada la  $H_a$ .

Este resultado tiene similitud con la tesis de Tonato (2017) para quien existe una relación significativa entre calidad de servicio y gestión pública. Iparraguirre (2019) señala que la calidad de servicio es un factor básico que trata de satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios. A su vez, Blas (2018) afirma que la calidad de la gestión pública es prescindible para una organización. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla. Además la teoría Según González (2015), Cómo definir la calidad del servicio generalmente se usa como una evaluación de calidad desde el punto de vista del cliente, estos comparan los servicios que esperan sus opiniones sobre los servicios.

11. CONCLUSIONES: Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa moderada, directamente proporcional y positiva, entre la calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte. El cual representa que la calidad de servicio brindada sea mucho mejor, más será la gestión pública y así se aumentará de forma positiva. (Rs = ,463,  $p < 0.05$ ).

## 12. REFERENCIAS:

Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp on 2018-07-30 15:50:55.

Blas F. (2018). *Calidad de la gestión pública y la ejecución del presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador* 2016. Perú

Gianfrini, M., Guerrini L. y Iotti A. (2018) *Planificar la comunicación gubernamental: enfoques y prácticas que guían la tarea de los/as comunicadores/as sociales en la gestión de políticas públicas entre 2011 y 2018*. La Plata, 2018Revista: Actas de Periodismo y Comunicación Social; vol. 4, no. 2. ISSN: 2469-0910Evento: III Congreso de Comunicación y Ciencias Sociales desde América Latina (III COMCIS) y I Congreso de Comunicación Popular desde América Latina y El Caribe (II CCP).

Hussain, K., Fengjie, J., & Parveen, K. (2018). *How do foreigners perceive? Exploring foreign diners' satisfaction with service quality of chinese restaurants*. Asia Pacific.

- Iparraguirre C. (2019) *La calidad del servicio y satisfacción de clientes en el sector de supermercados: Una revisión de la literatura científica del año 2010 -2018*. Revista Logaste.
- López R. (2019). *Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research*. Revista Cubana de Medicina Militar, [S.l.], v. 48, n. 2(Sup), p. 441-45. ISSN 1561-3046. Fecha de acceso: 10 jul. 2020
- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2017). *El diseño de la muestra*. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Maza F. (2018). *Structural Equation Models Applied For Evaluating Service Quality And Satisfaction In The Healthcare System Of Cartagena De Indias*. D. T. Y C. (Colombia) Journal Of Scientific Papers Economics & Sociology.
- Mendoza N. y Placencia M. (2020). *Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global*. Acta Med Peru. 2020;37(1):19-26. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. ISSN 1994-7224, ISSN-e 2409-2045, Vol. 23, N°. 2, 2020 (Ejemplar dedicado a: Ciencia y desarrollo), págs. 21-26
- Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y y Rodríguez L. (2019). *Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level*. Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Volumen 9 - Número 1 (enero-abril).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 (2), 1240
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J.y Valbuena M. (2018). *Perceptive analysis of the quality in health services delivery with a Six-Sigma approach*. Revista Cubana de Salud Pública. Universidad de Santander. Colombia.

- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). *The servperf model as a service quality assessment tool in a company*. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Rodríguez E. (2018). Tesis, *Calidad Del Servicio Turístico Hotelero Mediante La Escala De Servqual. La Paz- Bolivia*.
- Román Y., Lozano G., Tito J., Ludeña G. (2018). *Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones*. *Universidad del Zulia (LUZ) Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año. 23, No. 84, 2018, 987-1007 Maracaibo, Venezuela. ISSN 1315-9984*.
- Salazar W. y Cabrera M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador Industrial Data*, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 13-20 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.
- Tonato B. (2017). *Tesis la calidad de servicios públicos en Ecuador: caso centro de atención universal*. Quito, abril.
- Vergara J. C., Quesada V. M., y Maza F. J. (2019). *Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia // Perceived Quality and Determining the Satisfaction in Users of Hospital Services in Cartagena, Colombia*. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 26, Páginas 203 a 219.
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). *Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia)*. En: *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*. rev.fac.cienc.econ, XXV (1).

## ANEXO 15

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Luz Betsy Quispe Yapu, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 70436653, con el artículo titulado: “Calidad de servicio y Gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima -Vitarte, agosto del 2020

Luz Betsy Quispe Yapu

DNI 70436653