



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión y Calidad Institucional del Programa Jóvenes
Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo,
2020**

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

AUTOR:

Br. Giann Carlo Palao Moquillaza (ORCID: 0000-0003-4655-3260)

ASESOR:

Dr. Alejandro Ramírez Rios (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

Con mucha gratitud a Dios y a mi madre que me enseñó la importancia del sacrificio para el logro del éxito.

Agradecimiento

A mi asesor el Dr. Alejandro Ramírez Ríos por sus acertadas orientaciones y a mi Programa Jóvenes Productivos por proporcionarme la información requerida.

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco teórico | 5 |
| III. Metodología | 12 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 13 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5 Procedimiento | 16 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7 Aspectos éticos | 17 |
| IV. Resultados | 18 |
| V. Discusión | 28 |
| VI. Conclusiones | 33 |
| VII. Recomendaciones | 34 |
| Referencias | 35 |
| Anexos | 40 |
| Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables | 41 |
| Anexo 2. Instrumento de recolección de datos | 42 |
| Anexo 3. Validez de instrumento por el primer experto | 46 |
| Anexo 4. Validez de instrumento por el segundo experto | 50 |
| Anexo 5. Validez de instrumento por el tercer experto | 54 |
| Anexo 6. Base de datos para la prueba de confiabilidad | 58 |
| Anexo 7. Carta de Presentación | 62 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Juicio de expertos | 15 |
| Tabla 2. Valores instrumento Alfa de Cronbach | 15 |
| Tabla 3. Esquema de confiabilidad | 16 |
| Tabla 4. Tabla cruzada Gestión institucional *gestión de la calidad | 18 |
| Tabla 5. Gestión institucional y sistema de Gestión de la calidad | 19 |
| Tabla 6. Gestión institucional y la mejora continua de la gestión de la calidad | 20 |
| Tabla 7. Gestión institucional y la toma de decisiones de la gestión de la calidad | 21 |
| Tabla 8. Gestión institucional y las relaciones en la gestión de la calidad | 22 |
| Tabla 9. Correlación gestión institucional y la gestión de la calidad | 23 |
| Tabla 10. Correlación gestión institucional y sistema de la gestión de la calidad | 24 |
| Tabla 11. Correlación gestión institucional y mejora continua en la gestión de la calidad | 25 |
| Tabla 12. Correlación gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de la calidad | 26 |
| Tabla 13. Correlación gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad | 27 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Gestión institucional y gestión de la calidad | 18 |
| Figura 2. Gestión institucional y sistema de Gestión de la calidad | 19 |
| Figura 3. Gestión institucional y la mejora continua de la gestión de la calidad | 20 |
| Figura 4. Gestión institucional y la toma de decisiones de la gestión de la calidad | 21 |

Resumen

La presente investigación estuvo dirigida al estudio de la relación entre la gestión institucional y gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020; en ese sentido para el desarrollo indagatorio se consideró el método hipotético deductivo, con un nivel descriptivo correlacional, dentro del enfoque cuantitativo, y diseño no experimental con corte transversal.

Para el trabajo de campo, se tuvo en cuenta a la población que estaba conformada por los trabajadores de las diferentes áreas del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con una muestra de tipo no probabilística de 81, por lo que para poder realizar la recolección de data se recurrió a la técnica de la encuesta, la misma que fue validada por juicio de expertos, determinándose con 0.9 su alta confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión institucional y gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Palabras clave: Gestión institucional, gestión de calidad, liderazgo, planificación, evaluación, mejora continua, sistema de gestión.

Abstract

This research is aimed at studying the relationship between institutional management and quality management in the Productive Youth Program of the Ministry of Labor and Employment Promotion, 2020; in this sense, for the investigatory development, the hypothetical deductive method was considered, with a causal correlational level, within the quantitative approach, and a non-experimental design with a cross-sectional section.

For the field work, the population that was made up of workers from the different areas of the Productive Youth Program of the Ministry of Labor and Employment Promotion was taken into account, with a non-probabilistic sample of 81, so for To be able to collect data, the survey technique was used, which was validated by expert judgment, determining its high reliability with 0.9 using Cronbach's Alpha.

With the results obtained, it was concluded that there is a significant relationship between institutional management and quality management in the Productive Youth Program of the Ministry of Labor and Employment Promotion, 2020.

Keywords: Institutional management, quality management, leadership, planning, evaluation, continuous improvement, management system.

I. Introducción

A nivel mundial, al estar atravesando por la pandemia decretada por la Organización Mundial de la Salud por el Covid 19, y con el fin de que no se detengan la gestión de los procesos de las instituciones y menos el propósito de que se cuente con una gestión de calidad, han sentido los nuevos cambios tecnológicos para contar con modelos de gestión que desarrollen eficaz y eficientemente los procesos en cumplimiento a la exigencia de las necesidades de la sociedad, y para lograr que los costos de producción internos y externos de la organización se reduzcan se procede a simplificar los procesos de gestión interna. Estas estrategias innovadoras se dirigieron además a contar con un recurso humano capaz para cumplir las funciones administrativas y profesionales.

En América el virus de Covid19 llegó a desencadenar una disrupción acentuándose su presidencialismo, con lo que se cambió de forma radical las programaciones estatales, reviviendo las estrategias contracíclicas en los momentos críticos o depresivos y, se llega a mostrar dos tipologías de gobernantes. Por un lado, el que cuenta con habilidades para liderar socialmente, con flexibilización y dando prioridad en tomar decisiones importantes frente a los que optaron por estrategias corto placistas inclusive negando el momento real.

El caso del Perú no está ajeno a esta emergencia sanitaria, lo que conllevó acelerar la modernización en el sector estatal en temas de gestión pública institucional, comprendiendo procedimientos de mejora continua cuyo propósito es interconectar las acciones del Estado, que vayan conforme a los requerimientos y perspectivas de la población, con lo cual se espera la optimización de los actos aplicados por el Estado empleando mecanismos transparentes que resulten ser eficaces y eficientes , brindándose un eje orientador para los procedimientos de abastecimiento de todo bien y servicio, paralelamente a ello se debe monitorear, controlar y evaluar respectivamente a fin de obtener alguna modificación que sea necesaria y se pueda mejorar la intervención pública, el objetivo final es contar con una gestión de calidad donde los beneficiarios directos sean la sociedad.

A nivel local tenemos al Programa Jóvenes Productivos que pertenece al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual por la coyuntura de la pandemia mundial a causa del covid 19 ha desnudado deficiencias en los procesos

de gestión institucional y gestión de calidad en cuanto al servicio que se brinda de manera eficaz y eficiente conforme a los requerimientos de servicio de la población. Además, Ruiz (2002), indica que para alcanzar una adecuada gestión institucional para alcanzar el desarrollo de la organización adecuadamente necesita que a su vez se convierta en una gestión calificada. Asimismo, que para lograr una gestión institucional calificada la institución debe brindar un servicio también calificado reflejándose en lograr la satisfacción por parte de los usuarios de sus necesidades o requerimientos. Es así que se viene a constituir en un elemento estratégico dentro de las entidades para contar con una ventaja diferenciada y

sostenible en el tiempo, lo que denominamos instituciones competitivas.

Esta investigación se realiza teniendo en cuenta la coyuntura actual que ha traído como beneficio poder tener una evaluación institucional de la calidad de servicio que brindan las diferentes instituciones con mayor énfasis en las públicas, el nivel en que se encuentra sus procesos de gestión institucional, en tal sentido, llegaremos a determinar que existe una relación entre gestión institucional y gestión de calidad.

En ese sentido nos proponemos determinar la relación existente entre la gestión institucional y la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en ese sentido se hace un análisis si dentro de la institución se cuenta con lineamientos para que orienten a los servidores del perfil con el que deben contar, sus capacidades y sentido empático para que puedan realizar una gestión institucional que sea de calidad con lo cual lograremos el objetivo trazado.

En cuanto al planteamiento del Problema general de la presente investigación tenemos: ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020?, asimismo se planten el problema específico 1: ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y el sistema de gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020?, problema específico2. ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020?, problema específico 3. ¿Cuál

es la relación entre la gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020? y el problema específico 4. ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020?

En referencia a la justificación teórica de la presente investigación, se estableció la correlación entre las variables gestión institucional y gestión de la calidad que deriva en acciones de los procesos de la gestión pública teniendo en consideración que el estudio se realizó en una institución del Estado como es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo dentro de su Programa Jóvenes Productivos, planteándose como gestiones en paralelo para las organizaciones públicas y privadas, siendo el eje elemental el capital humano como base del desarrollo institucional. Sobre la justificación práctica, está sustentada la investigación por resultar beneficiosa para determinar la relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, lo cual puede permitir un apropiado análisis de la información con el desarrollo de guías y materiales de ayuda al recurso humano centrado en buenas prácticas administrativas de los usuarios internos y externos como estrategia que se complementa para fortalecer el servicio. En cuanto a la justificación metodológica, para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta una línea metodológica que se comprueba con estudios realizados por otros investigadores, lo cual se pone en práctica para la presente indagación, llegándose a tener un resultado eficaz. Justificación Económica: Mediante la presente investigación permitirá que se establezca la relación entre gestión institucional y gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con cuyas gestiones aplicadas se reducirá costos en cuanto a tiempo de los procesos y empleo de recursos humanos. Justificación Social: Se mejoraría el tiempo de atención pública y optimizar los procesos para que sean más rápidos y eficientes.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. Asimismo, nos planteamos el objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión institucional y el sistema de gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020 y Determinar la relación entre la gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Asimismo, se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. Hipótesis específica 1: Existe relación directa entre la gestión institucional y el sistema de gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. Hipótesis específica 2: Existe relación directa entre la gestión institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. Hipótesis específica 3: Existe relación directa entre gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. Hipótesis específica 4: Existe relación directa entre gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

II. Marco teórico

Por su parte, contamos con los antecedentes internacionales, como Ruiz (2019), concluyó que de los encuestados un 77.8% llegaron a manifestar que perciben una dependencia entre la gestión de la institución y la generación de conocimiento científico, teniendo en cuenta que el estudio se realizó en los centros universitarios del Ecuador, generándose el impacto de esta gestión, comprobándose una relación directa.

Asimismo, Sepúlveda y Aparicio (2019), concluyó que existe diferencia significativa entre los docentes, directores y equipos de gestión en función a las 3 dimensiones y 10 funciones establecidas en el PIMRS, teniendo en cuenta que el grande reto que asumen los directores de las instituciones educativas en Chile es poner mayor importancia a las actividades relacionadas al liderazgo para medir sus fortalezas y desafíos.

Rojas (2016), concluyó que existe el ponderado nivel consistente entre las resultas del procesamiento interno y externo para asegurar la calidad, siendo objeto de discusión en razón de las disposiciones en el proceso de asegurar la eficacia de los centros superiores universitarios a nivel mundial, lo cual se obtuvo en el proceso de acreditación de la gestión institucional en los centros superiores de educación chilenos y revisión de su plan de mejora de los reportes auto evaluativos de todo centro superior universitario.

Cervantes (2016), concluyó que la Norma ISO 9001:2008 y las normas de la GTC 200, cumplen con los fines institucionales como el de realizar el análisis estratégico, diseño del plan de acción y documentación del sistema de gestión de calidad, contándose con un análisis estratégico de las características internas y situación externa de mejora, así como un método de acción del sistema de calidad y el formato y documentos del procedimiento con el documento de control de la calidad en la gestión.

Delgado (2016), concluyó que los resultados llegan a evidenciar la correlación significativa ($r_s = 754$, $p < 05$), entre la gestión institucional y la gestión de calidad, determinándose las causas que llegaron a generar los elevados indicadores de abandono en los colegios, y los resultados obtenidos durante el proceso de investigación fueron de utilidad en la consolidación y fortalecer la gestión

institucional y la mejora de los resultados académicos.

Asimismo, para desarrollar la presente indagación se recopiló información de trabajos de investigación realizados a nivel nacional, como el caso de Castillo (2020), concluyó que se presenta correlación directa y de significancia entre las variables objeto de la investigación, asimismo pudo establecer y determinar la relación directa y significativamente moderada entre la gestión institucional y la dimensión cognitiva, en tanto estableció la relación directa moderada entre la gestión institucional y la dimensión afectiva docente; finalmente determinó la relación directa significativa de la gestión de la institución y la dimensión conductual docente.

Huayllani (2018), concluyó que por la metodología empleada en su investigación que existe relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad educativa en la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago ($p= 0,000$, $r=0,49$), debido a que las encuestas aplicadas y la confiabilidad estadísticas de los datos arrojó un nivel alto de correlación resultando por consecuencia ser significativa.

Llamo (2018), concluyó que la gestión institucional y funcional es vital en el desarrollo de las instituciones debido que al contar con este nivel de dirección se podrá hacer la elaboración y poner en ejecución las propuestas planteadas por la organización, lo cual se desprende al llegarse a establecer el grado de significatividad en cuanto a la relación entre las variables gestión institucional y calidad educativa en las instituciones educativas emblemáticas de Ate.

Cabrera (2017), concluyó que la gestión institucional de la I.E. N° 0180, Señor de los Milagros ha tenido buenos logros los cuales se reflejan con la influencia que tuvo con relación al desempeño del personal auxiliar, docente y administrativo, al llegar a obtener en base a los resultados de su investigación que se determinó la influencia de la gestión institucional hacia el desenvolvimiento de los profesores del Centro Educativo Señor de los Milagros.

Hurtado (2017), concluyó que existe una correlación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison, al haber obtenido una correlación de 0.893, que determina una alta significancia entre las variables de estudio, debido a que los encuestados

manifestaron contar con una adecuada gestión dentro de la institución y a su vez contar una eficiente calidad de servicio en la atención de las necesidades por parte de los usuarios

En cuanto a las bases teóricas para el desarrollo de la presente investigación al analizar las variables de estudio tenemos a la Gestión Institucional, para lo cual Corominas (1995), comenzó definiendo a la gestión como aquella actividad que se ejecuta para cumplir con los objetivos trazados, esperando tener un resultado exitoso mediante el apoyo de instrumentos y herramientas complementarias.

Específicamente, en cuanto a la gestión institucional, contamos con el aporte de Alvarado (1999), quien señaló que dicho término puede ser entendido como el aplicar el conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para poder manejar los recursos y desarrollar las actividades de la institución.

Para Farro (2001), indicó como la capacidad que tiene los integrantes de la institución para que se pueda realizar una planeación estratégica, a través del presupuesto institucional que comprenda la distribución en todas las áreas teniendo como referencia sus resultados obtenidos con la lectura de sus planes operativos.

En cuanto al aporte de Sovero, (2007), la gestión institucional viene a ser tanto las actividades como operaciones en su conjunto para la conducción de la función administrativa como apoyo a la gestión pública. Agregando que la gestión institucional está basada en ejes estratégicos como el liderazgo; como aquella habilidad con la que cuentan las personas para que puedan participar con mayor facilidad en la conducción y poder cumplir con los fines de la organización.

Asimismo, otra estrategia es la reingeniería; con la cual se espera modernizar, reorientar o rediseñar las operaciones que mejoren la calidad del servicio, en consecuencia, contaríamos con nuevos procesos innovadores. En cuanto a la dirección con creatividad; está dirigida a la plana directiva a fin de que lleven capacitaciones continuas que los mantengan actualizados y apliquen esos conocimientos innovadores, que se refleje en la creación y modernización de su gestión aplicándola creativamente para que dentro de su análisis FODA, sus fortalezas desarrollen papeles estratégicos en la identificación de las debilidades que se tuvo con la gestión tradicional. Buitrón, (2006) afirma que la gestión administrativa proyecta mejoras cuando está orientada a buscar las mejoras en

cuanto a la gestión administrativas de las instituciones y poder conseguir la tan ansiada calidad del servicio.

Para complementar la gestión institucional, debe tener un pensamiento sistémico y estratégico, para poder explicar que las relaciones se inician en la estructura de la organización que al llegar a ejecutarse mostrará resultados positivos o negativos. Deming (1994) llegó a proponer que un sistema que se basa en niveles que persigue como el común objetivo la organización, propone que deben ser sistemas interrelacionados para obtener aquellos cambios significativos que vuelvan a la organización competitiva.

Gutiérrez (2001), señaló que mediante nuestro pensamiento lineal el objetivo es identificar al culpable o busquemos una solución de plazo inmediato sobre los sucesos que se presenten. Contar con este pensamiento lineal no se llega a percibir de forma clara las situaciones que son casuales. En contrapuesta, el desarrollar un pensamiento estratégico comienza analizar lo básico de los objetivos propuestos y lo importe que resulta tomar decisiones y se llegue a implementar una adecuada gestión de intervención para alcanzar los objetivos que permitan contar con una eficaz calidad de servicio.

Las dimensiones de la variable Gestión institucional, son: liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión y clima institucional, las cuales se basan en el aporte de Alvarado (1999) citado en Elera (2010). En el caso de liderazgo directivo lo definió como aquella capacidad con la que cuenta el administrador de la institución para que conduzca, guíe y dirija eficazmente las actividades que se organicen en forma debida y se planifiquen para lograr los objetivos, no debiendo sentirse como una obligación, sino percibir un compromiso leal y de entrega incondicional hacia su labor. El líder debe estar formado y capacitado para desarrollar destrezas, plantear estrategias y contar con habilidades que se requieran para poder dar solución a problemas complejos con un alto nivel de eficiencia.

En cuanto a la dimensión planificación estratégica, para Alvarado (1999) viene a ser la programación documentada después de analizar y proyectar hacia un porvenir tentador de la institución, lográndose establecer un vínculo permanente entre los objetivos y metas, entre las oportunidades y competencias que

generalmente son cambiantes en la institución según sus requerimientos. Garbanzo y Orozco, (2007) indicó que la planificación viene a representar una función relevante de parte de la administración hacia una gestión institucional, por ser un proceso estratégico que se inicia con la programación anticipada de las actividades que buscan desarrollar y cumplir los objetivos institucionales.

Para la dimensión de evaluación de la gestión, Alvarado (1999) la consideró como fundamental en el establecimiento de que sea viable y pertinente la planificación. Con lo que se puede deducir que la evaluación con anticipación a la ejecución de los proyectos es positiva, porque permitirá que se detecte con anticipación algún desacierto, siendo favorable para poder hacer los reajustes que corresponda a las actividades que no cumplan con las expectativas de la institución, en el caso de la evaluación posterior está enfocada hacia los resultados obtenidos midiendo la eficacia, su eficiencia y el feedback de ser posible. En la evaluación de la gestión debe estar considerar el recopilar información, para tener conocimiento de la realidad situación de la institución en cuanto a la gestión actual, lo cual es un indicador para la toma de decisiones, planteamiento de opciones para poder solucionar el problema identificado.

Finalmente, Alvarado (1999) definió a la dimensión clima institucional, como aquellas características que presenta el entorno laboral, las políticas organizaciones que se desarrollan para contar con un espacio laboral adecuado para permitir su desarrollo integral y de salud mental de los colaboradores en el centro de trabajo, comprende componentes dirigidos hacia mejorar el clima organizacional. Esta dimensión de la gestión institucional se aplica de forma subjetiva, dado que corresponden a las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización.

En cuanto a las bases teóricas que respaldan la variable Gestión de la Calidad, tenemos que primero definir lo que es calidad, para lo cual tenemos el aporte de Cuatrecasas, (2012), quien señaló como aquel conjunto de características que presentan los productos o servicios que se obtienen dentro del sistema productivo, además de contar con la capacidad para satisfacer a los usuarios en sus requerimientos. Para Palacios (2002), la definición de calidad varía según el momento y situación encontrada.

En cuanto a la gestión de la calidad, tenemos al Comité Técnico ISO/TC 176 (2008), que la definió bajo los principios de Enfoque al cliente: siendo ellos el elemento principal y básico para el desarrollo de las empresas, Liderazgo: para establecer y cumplir con el objetivo de la organización. Participación del personal: contar con un recurso humano capaz para interactuar con el cliente y satisfacer sus necesidades. Enfoque basado en procesos, entendiéndose a integrar las acciones y recursos como parte de una etapa. Enfoque del método en la gestión, identificando, entendiendo y gestionando los métodos que se interrelacionan como un método para contribuir con la eficiencia y eficacia y se alcance los fines trazados por las instituciones. La mejora continua: en el desempeño de la cultura organizacional.

En referencia a la Gestión de la Calidad en las instituciones, ésta se realiza para tener la conducción y operación de la institución exitosamente, requiriendo que sea dirigida y controlada sistemáticamente y de forma transparente. Para alcanzar la gestión exitosa se implementa y mantiene un método de gestión que se diseñe para que se mejore de manera continua su desempeño considerando los requerimientos de la parte interesada. La gestión de una institución llega a comprender la gestión de la calidad, así como la gestión institucional (Grupo Kaisen, 2006). El adoptar un método de gestión de calidad debe convertir en una disposición importante que deba tomar los directivos de la institución.

En cuanto a las dimensiones de la gestión de la calidad, contamos con el estándar internacional ISO 9001-2015, mediante los enfoques de sistema de gestión, que se base en enfocar la mejora continua, el enfoque que se basa en la toma de decisiones y relaciones beneficiosas.

En cuanto al enfoque de sistema de gestión; llega a proponer que la institución, llegue a aumentar su eficacia y eficiencia al identificar, comprender y gestionar los métodos interrelacionados de una técnica que se diseña para cumplir los fines trazados. Los procesos permanentemente ofrecen servicios o productos a otros procesos o a los clientes. En la institución se cuenta con una variedad de procesos, implicándose por cada proceso un cliente externo o interno. Entendiéndose que se deben interrelacionar los métodos, para obtener un óptimo Sistema de Gestión de la Calidad.

Referente al enfoque basado en la mejora continua; debiendo convertirse en el objetivo permanente que debe perseguir las instituciones, el resultado de la mejora continua de las capacidades del recurso humano, tendrá como resultado elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

Refiriéndonos al enfoque que se basa en la toma de decisiones; se define como el respaldo a la toma de decisiones que sean eficientes al tener como base el analizar lógicamente e intuitivamente la información y los datos. Las instituciones que practiquen esta teoría permitirán que se tomen decisiones dirigidas a contribuir con el crecimiento institucional, guardando distancia con aquellas que lo realicen impulsivamente. Finalmente, en cuanto a las relaciones mutuamente beneficiosas; considerando la capacidad que deben contar la institución para alcanzar la satisfacción de los requerimientos y expectativas de los usuarios, se refuerza con generar vínculos de relación con los proveedores, que también resultarían beneficiados. Este vínculo relacional, para que se beneficien mutuamente, aumentaría la capacidad de ambos en la creación de valor. Esta relación que se genere con el proveedor se debe considerar como una asociación, consecuentemente los socios obtienen ganancias mediante el asegurarse un privilegio dentro del mercado.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es tipo básica, pura, teórica o dogmática, el objetivo de la investigación es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

La presente investigación se respalda en el enfoque cuantitativo, por emplear métodos y técnicas cuantitativas, que corresponde a las mediciones, usar magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo y el tratamiento con la estadística. Ñaupas, Mejia y Novoa (2014), explican la definición del enfoque cuantitativo; como aquel que emplea la recolección de datos y analizar los mismos para responder preguntas de investigación y la prueba de las hipótesis que se formulan dentro del proceso de investigación.

La indagación tiene un diseño no experimental, transaccional; ya que las variables no están siendo manipuladas en el transcurso del estudio. Hernández et al. (2014) explica la definición de investigación no experimental cuantitativa; es un trabajo que se efectúa sin maniobrar intencionalmente las variables, es analizar fenómenos tal como se dan en su contexto nativo para observarlos minuciosamente.

La presente investigación tiene el corte transversal o transaccional, debido a que la información se recopiló en un solo tiempo. Y según Hernández et al. (2014) la investigación transaccional o transversal se recoge información o antecedentes en un solo momento y que su intención es detallar variables y analizar su influencia e interrelación en un periodo dado.

Asimismo, tiene un nivel correlacional causal debido a que se detalló cada una de las variables en una situación actual y se buscó correspondencia entre ellas, para así determinar si la relación es directa o inversamente proporcional. Ñaupas, Mejia y Novoa (2014), nos indica que los estudios de alcance explicativos, debido a que se basan en problemas debidamente formulados, trabajando con hipótesis para explicar el efecto entre las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Hernández y Batista (2014), indicaron que la operacionalización es un proceso a través del cual el investigador define las operaciones para permitir que se mida el concepto a través de los cuales se llegue a manifestar tal concepción, en el caso específico de la operacionalización de variables consiste en que se determine el procedimiento por el cual las variables se medirán y analizarán.

Variable independiente, Gestión institucional, Corominas (1995), la define como aquella actividad que se ejecuta para cumplir con los objetivos trazados, esperando tener un resultado exitoso mediante el apoyo de instrumentos y herramientas complementarias. En cuanto a su definición operacional, tenemos a Sánchez & Bustamante (2008), indicando que son los procesos que se debe tener en consideración para que se aplique, analice y evalúe los sucesos partiendo de los datos obtenidos.

Variable independiente, Gestión de calidad, tenemos a Cuatrecasas, (2012), quien señala como aquel conjunto de características que presentan los productos o servicios que se obtienen dentro del sistema productivo, además de contar con la capacidad para satisfacer a los usuarios en sus requerimientos. Su definición operacional, tenemos a Montgomery (2004), indicando que son componentes para tener en consideración para llegar a establecer los cálculos por medio del instrumento.

3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández, Fernández y Batista (2014) explican que es un acumulado de aquellos casos que coinciden con específicas descripciones; acumulado de los elementos para analizar que corresponden a un espacio especial donde se realiza la presente indagación.

La población en la presente investigación fue por la coyuntura 530 trabajadores del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En cuanto a la muestra, Hernández, Fernández y Batista (2014) explican que es un subgrupo de la población a estudiar, sobre la cual se recopilan información, la muestra tiene que especificarse y delimitarse con anticipación y con exactitud,

además de que debe ser característico de la población.

La muestra en la presente investigación fue de 81 trabajadores del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El muestreo en la presente indagación es de tipo probabilístico, Chirinos (2009) indica que es aquel proporcionado a los integrantes de la población para que cuenten con iguales opciones de que se les elija para la muestra y que los responsables de la investigación deben brindar los escenarios necesarios a todos los miembros de la población bajo el criterio imparcial del investigador de tal forma que la muestra resulte ser realmente aleatoria.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Bernal (2010), explica que hay una gran diversidad de técnicas y herramientas para la recaudación de datos en trabajo de campo de una determinada investigación. Van acorde al método y al tipo de investigación que realizará el investigador.

En cuanto a la técnica, Hernández, Fernández y Batista (2014), explican señala que la encuesta es una técnica de recaudación de información que gravita en el registro ordenado, valido y confiable de actuaciones y contextos visibles, a través de un conjunto de clases y subclases.

En la presente investigación se aplicó| como técnica de recolección de datos la encuesta, porque tiene procedimientos que son idóneos y pertinentes para aplicar los instrumentos en una institución que trabaja en grupo de personas y con características particulares.

Referente al instrumento, Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que instrumento es una táctica (formularios, pruebas de conocimiento, escalas de actitudes, listas de chequeo, encuestas, etc.) que usa el investigador para registrar información sobre las variables que tienen definidas en su indagación. Los cuestionarios usados en el presente estudio son los cuestionarios de encuestas que nos permite la recolección de datos por las características de las variables cuantitativas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para Hernández (2014), explica que validez es la categoría en la que una

herramienta refleja un dominio determinado del comprendido de lo que se mide. En el presente trabajo de investigación para la realización del procesamiento de validar el comprendido, se consideró aquellos aspectos como: pertinencia, relevancia de los componentes de los instrumentos. La validez se efectuará mediante juicio de expertos y se analizó lo comprendido, teniendo en cuenta la pertinencia, importancia y que sean claros cada ítem que comprenden los cuestionarios.

Tabla 1.

Juicio de expertos

| Experto | Grado académico | Aplicabilidad |
|---------------------------------------|------------------------|----------------------|
| <i>Dr. Alejandro Ramírez Ríos</i> | Doctor | 95% |
| <i>Dr. Alex Otto Príncipe Bayona</i> | Doctor | 100% |
| <i>Dra. Henry Wilson Ruiz Bringas</i> | Doctor | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, Hernández (2014), explica que es una herramienta de cálculo que describe el nivel al aplicarse de forma reiterada a los mismos sujetos un cuerpo llega a producir un resultado equivalente. En tanto, al querer conocer la confiabilidad de las encuestas, se empleó un método estadístico de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, teniendo como piloto de prueba a 20 personas como muestra que presentan las mismas particularidades de la población usuaria, permitiendo luego la aplicación de toda la muestra de estudio para su posterior tratamiento de datos, empleado el programa de estadística SPSS v.25.0.

Tabla 2.

Valores instrumento Alfa de Cronbach

| Condición | Acotación |
|-----------------------------|--|
| De -0.01 a 0 De 0.01 a 0.49 | No resulta Confiable, confiabilidad baja |
| De 0,5 al 0,75 | Moderada confiabilidad |
| Del 0,76 al 0,89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0,90 al 1,00 | Altaconfiabilidad |

Fuente: Soto Quiroz (2015), Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos.

Tabla 3.

Esquema de confiabilidad

| Variable | Alfa de Cronbach | No. de compendios |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
| Gestión institucional | 0,90 | 20 |
| Gestión de calidad | 0,90 | 20 |

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

De la tabla 4 y 5, se concluye que las 20 preguntas del instrumento correspondiente a las variables cuentan con una alta confiabilidad (0.90– 1.09). En consecuencia, ambas herramientas resultan ajustables para esa muestra del presente estudio.

3.5 Procedimiento

En la realización para levantar los datos se aplicó los dos cuestionarios que corresponden a las variables gestión institucional y gestión de la calidad, siendo el caso que todo ítem cuenta con un valor específico de acuerdo a la escala de Likert. Seguidamente se procedió a la tabulación de la información empleando hojas de cálculo en Excel y el software SPSS V 25, con el resultado que se obtiene se elabora las tablas y gráficos relacionados a los niveles y rangos establecidos para finalmente realizar la confrontación de los supuestos, estableciendo primordialmente la correlación y el grado significativo estadístico teniendo en consideración un 5% de error.

3.6 Método de análisis de datos

Hernández (2014), señala que una vez que la información se haya juntado, trasladado a una matriz, acopiado en un registro y subsanado los errores, el estudio comienza a examinarlos. Actualmente, el estudio cuantitativo de las informaciones se ejecuta en un ordenador, por lo que la interpretación de los efectos se centraliza en los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo.

Para la investigación descriptiva de la estadística, se realizará la observación estadística de la colección de datos obtenidas con el instrumento con lo que se alimentará las tablas de frecuencia y porcentajes con sus respectivos gráficos expresados en porcentajes, utilizando SPSS v.25, terminando con el análisis interpretativo de los resultados.

Finalmente, para la estadística inferencial, se aplicará la prueba de coeficiente de correlación para determinar si existe correlación (asociación o interdependencia) entre las dos variables con la “Prueba de Rho de Spearman”.

3.7 Aspectos éticos

Respecto al aspecto ético, se ha reservado la identidad de las personas encuestadas, las informaciones conseguidas se conservarán conforme fueron obtenidas, por último, se respetará el cumplimiento de las reglas y normas determinadas por el sistema de referencias APA y las normas de la UCV.

IV. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 4.

*Tabla cruzada Gestión institucional *gestión de la calidad*

| | | GESTIONDELA CALIDAD | | | | | |
|-----------------------|-----------|---------------------|------|------|------|-------|------|
| | | MEDIO | | ALTO | | Total | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| GESTION INSTITUCIONAL | REGULAR | 6 | 86% | 1 | 1% | 7 | 9% |
| | EFICIENTE | 1 | 14% | 73 | 99% | 74 | 91% |
| Total | | 7 | 100% | 74 | 100% | 81 | 100% |

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

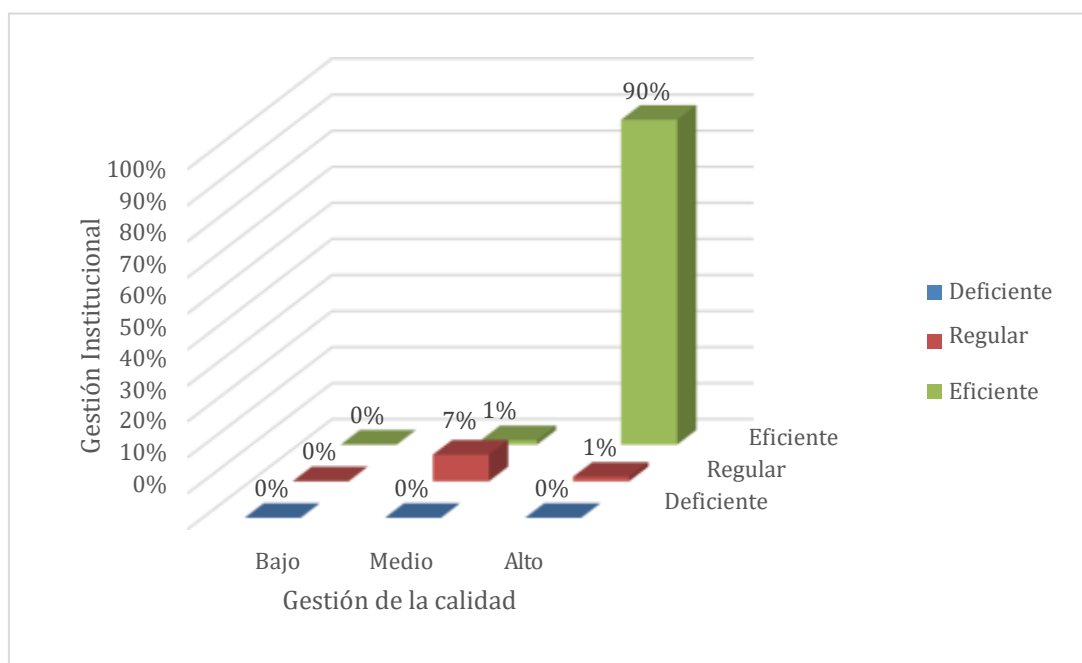


Figura 1. Gestión institucional y gestión de la calidad

Como se observa de la tabla 4 y figura 1, muestra que las 81 indagaciones son válidas. La tabla muestra que 7 encuestados que es equivalente al 8,6% de la muestra tiene la percepción que la gestión institucional es de nivel regular y rango medio en la gestión de la calidad, en tanto 74 de los encuestados, esto es el 91.4% tienen la percepción que la gestión institucional es de nivel eficiente y rango alto en la gestión de la calidad.

Tabla 5.

Gestión institucional y sistema de Gestión de la calidad

| | | SISTEMA DE GESTIÓN | | | | Total | |
|-----------------------|-----------|--------------------|------|------|------|-------|------|
| | | MEDIO | | ALTO | | | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| GESTIÓN INSTITUCIONAL | REGULAR | 1 | 100% | 6 | 8% | 7 | 9% |
| | EFICIENTE | 0 | 0% | 74 | 93% | 74 | 91% |
| Total | | 1 | 100% | 80 | 100% | 81 | 100% |

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

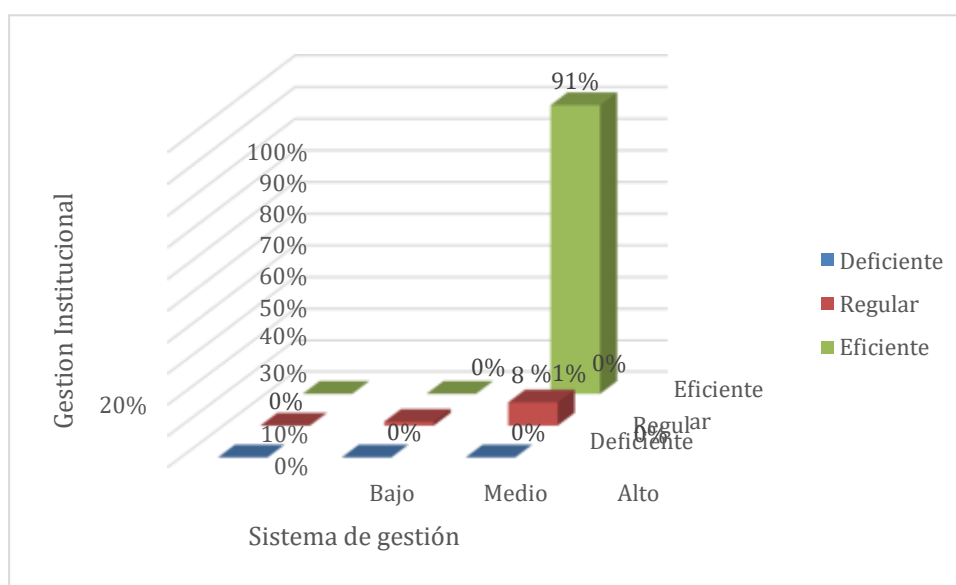


Figura 2. Gestión institucional y sistema de Gestión de la calidad

Como se observa de la tabla 5 y figura 2, muestra que las 81 indagaciones son válidas. La tabla muestra que 7 encuestados que es equivalente al 8% de la muestra tiene la percepción que la gestión institucional es de nivel regular y de rango medio el sistema de gestión de la calidad, en tanto 74 de los encuestados, esto es el 91% tienen la percepción que la gestión institucional es de nivel eficiente y rango alto del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 6.

Gestión institucional y la mejora continua de la gestión de la calidad

| | BAJO | | MEDIO | | ALTO | | Total | |
|------------------------------------|------|------|-------|------|------|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| REGULAR | 1 | 100% | 6 | 86% | 0 | 0% | 7 | 9% |
| GESTIONINSTI EFICIENTE TUCIONAL | 0 | 0% | 1 | 14% | 73 | 100% | 74 | 91% |
| Total | 1 | 100% | 7 | 100% | 73 | 100% | 81 | 100% |

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

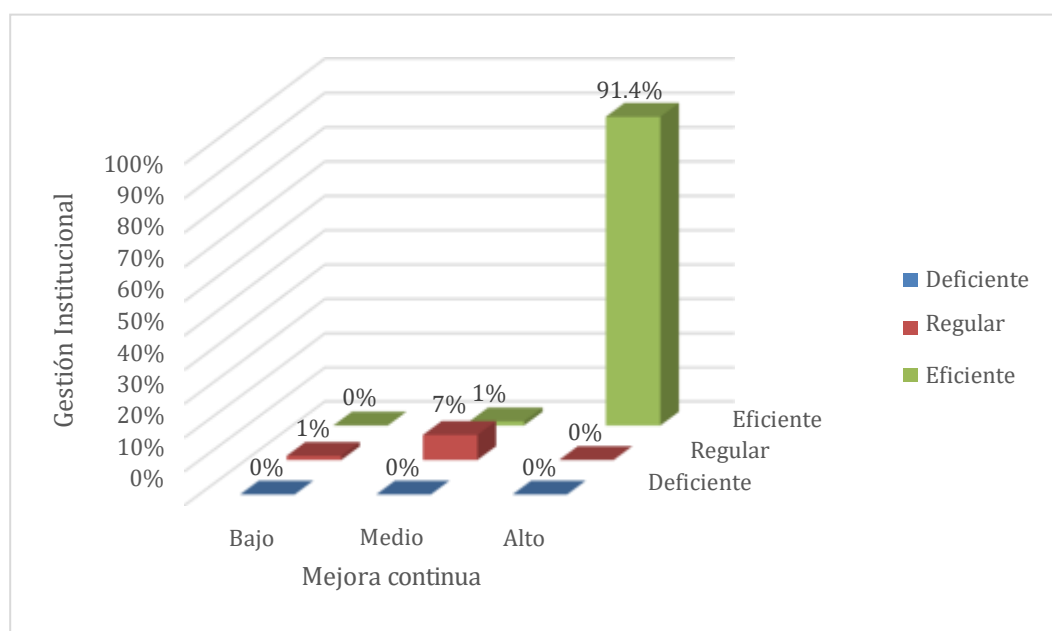


Figura 3. Gestión institucional y la mejora continua de la gestión de la calidad

Como se observa de la tabla 6 y figura 3, muestra que las 81 indagaciones son válidas. La tabla muestra que 7 encuestados que es equivalente al 8,6% de la muestra tiene la percepción que la gestión institucional es de nivel regular y rango medio de la mejora continua en la gestión de la calidad, en tanto 74 de los encuestados, esto es el 91.4% tienen la percepción que la gestión institucional es de nivel eficiente y rango alto de la mejora continua en la gestión de la calidad.

Tabla 7.

Gestión institucional y la toma de decisiones de la gestión de la calidad

| | | TOMA DE DECISIONES | | | | | | | |
|-------------|-----------|--------------------|------|-------|------|------|------|-------|------|
| | | BAJO | | MEDIO | | ALTO | | Total | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % |
| GESTION INS | REGULAR | 1 | 100% | 6 | 86% | 0 | 0% | 7 | 9% |
| TITUCIONAL | EFICIENTE | 0 | 0% | 1 | 14% | 73 | 100% | 74 | 91% |
| Total | | 1 | 100% | 7 | 100% | 73 | 100% | 81 | 100% |

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

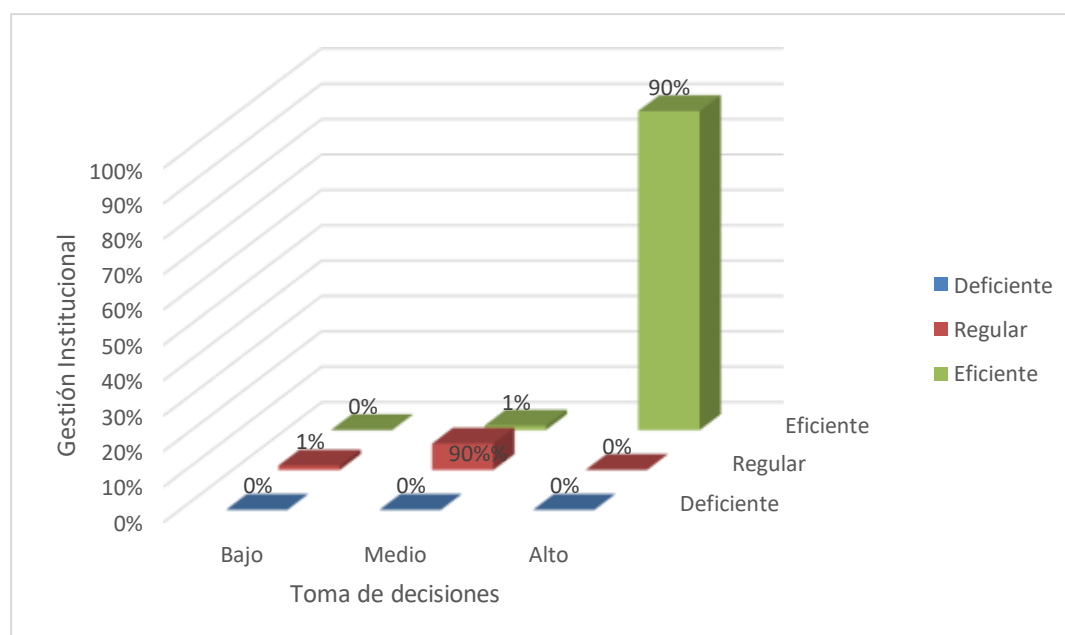


Figura 4. Gestión institucional y la toma de decisiones de la gestión de la calidad

Como se observa de la tabla 7 y figura 4, muestra que las 81 indagaciones son válidas. La tabla muestra que 10 encuestados que es equivalente al 12,3% de la muestra tiene la percepción que la gestión institucional es de nivel regular y de rango medio la toma de decisiones en la gestión de la calidad, en tanto 71 de los encuestados, esto es el 87.7% tienen la percepción que la gestión institucional es de nivel eficiente y de rango alto la toma de decisiones en la gestión de la calidad.

Tabla 8.

Gestión institucional y las relaciones en la gestión de la calidad

| | | RELACIONES | | | | | |
|-----------------|-----------|------------|------|------|------|------|------|
| | | MEDIO | | ALTO | | Tota | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| GESTIONINSTITUT | REGULAR | 6 | 86% | 1 | 1% | 7 | 9% |
| UCIONAL | EFICIENTE | 1 | 14% | 73 | 99% | 74 | 91% |
| Total | | 7 | 100% | 74 | 100% | 81 | 100% |

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

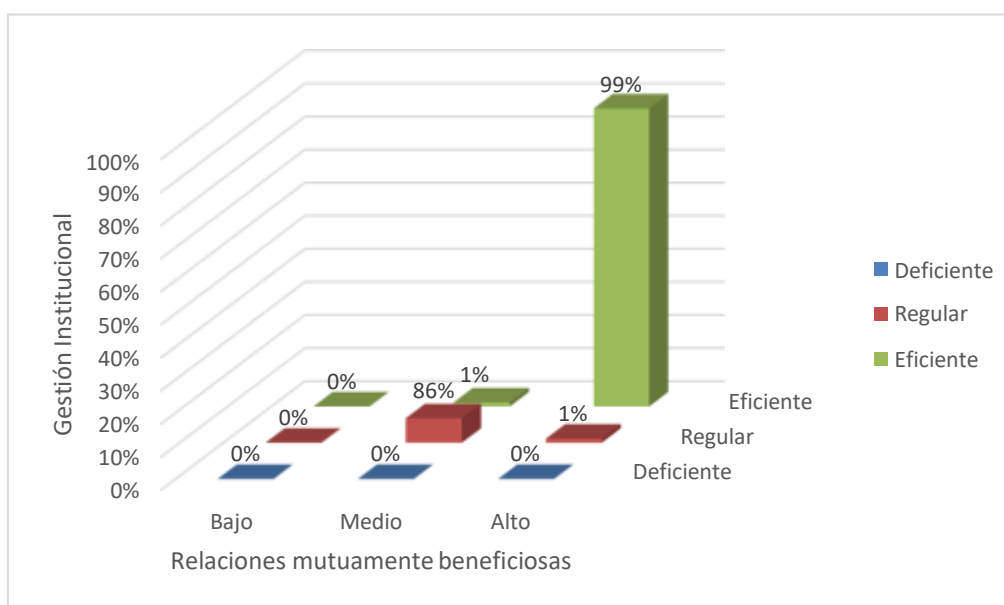


Figura 5. Gestión institucional y las relaciones en la gestión de la calidad

Como se observa de la tabla 8 y figura 5, muestra que las 81 indagaciones son válidas. La tabla muestra que 7 encuestados que es equivalente al 9,0% de la muestra tiene la percepción que la evaluación en la gestión institucional es de nivel regular y de rango medio las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad, en tanto 74 de los encuestados, esto es el 91.0% tienen la percepción que la gestión institucional es de nivel eficiente y de rango alto las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad.

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre la gestión institucional y la gestión de localidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Ha: Existe relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Tabla 9.

Correlación gestión institucional y la gestión de la calidad

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|------------|
| | | | Gestión institucional | Relaciones |
| Rho de Spearman | Gestión institucional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,823" |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 81 | 81 |
| | Gestión de la calidad | Coeficiente de correlación | 823" | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 81 | 81 |

*** la correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral)*

La presente tabla evidencia que el coeficiente Rho de Spearman tuvo resultado 0,823, el cual determina que existe una relación entre gestión institucional y gestión de calidad; siendo su correlación positiva considerable, con ello se advierte que un mejor manejo de la gestión institucional traerá consigo que la gestión de la calidad mejore.

Además, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.05(0,000<0,05), en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; con ello se determinó la relación de la gestión institucional y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Prueba de hipótesis específica1

Ho: No existe relación directa entre gestión institucional y el sistema de gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Ha: Existe relación directa entre gestión institucional y el sistema de gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Tabla 10.

Correlación gestión institucional y sistema de la gestión de la calidad

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| | | | <i>Gestión institucional</i> | <i>Relaciones</i> |
| <i>Rho de Spearman</i> | <i>Gestión institucional</i> | <i>Coeficiente de correlación</i> | <i>1,000</i> | <i>,728"</i> |
| | | <i>Sig. (bilateral)</i> | | <i>,000</i> |
| | | <i>N</i> | <i>81</i> | <i>81</i> |
| | <i>Sistema de gestión</i> | <i>Coeficiente de correlación</i> | <i>728"</i> | <i>1,000</i> |
| | | <i>Sig. (bilateral)</i> | <i>,000</i> | |
| | | <i>N</i> | <i>81</i> | <i>81</i> |

*** la correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral)*

La presente tabla evidencia que el coeficiente Rho de Spearman tuvo resultado 0,728, el cual determina que existe una relación entre gestión institucional y el sistema de la gestión de la calidad; siendo su correlación positiva media, con ello se advierte que un mejor manejo de la gestión institucional traerá consigo que el sistema de la gestión de la calidad mejore.

Además, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.05(0,000<0,05), en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; con ello se determinó la relación de la gestión institucional y el sistema de la gestión de la calidad del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Prueba de hipótesis específica2

Ho: No existe relación directa entre gestión institucional y la mejora continua en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Ha: Existe relación directa entre gestión institucional y la mejora continua en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Tabla 11.

Correlación gestión institucional y mejora continua en la gestión de la calidad

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| | | | <i>Gestión institucional</i> | <i>Relaciones</i> |
| <i>Rho de Spearman</i> | <i>Gestión institucional</i> | <i>Coeficiente de correlación</i> | <i>1,000</i> | <i>,862"</i> |
| | | <i>Sig. (bilateral)</i> | | <i>,000</i> |
| | | <i>N</i> | <i>81</i> | <i>81</i> |
| | <i>Mejora continua</i> | <i>Coeficiente de correlación</i> | <i>862"</i> | <i>1,000</i> |
| | | <i>Sig. (bilateral)</i> | <i>,000</i> | |
| | | <i>N</i> | <i>81</i> | <i>81</i> |

*** la correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral)*

La presente tabla evidencia que el coeficiente Rho de Spearman tuvo resultado 0,862, el cual determina que existe una relación entre gestión institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad; siendo su correlación positiva considerable, con ello se advierte que un mejor manejo de la gestión institucional traerá consigo que la mejora continua en la gestión de la calidad mejore.

Además, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.05(0,000<0,05), en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; con ello se determinó la relación de la gestión institucional y la gestión de calidad del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Prueba de hipótesis específica³

Ho: No existe relación directa entre gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Ha: Existe relación directa entre gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Tabla 12.

Correlación gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de la calidad

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| | | | <i>Gestión institucional</i> | <i>Relaciones</i> |
| <i>Rho de Spearman</i> | <i>Gestión institucional</i> | <i>Coefficiente de correlación</i> | <i>1,000</i> | <i>,814"</i> |
| | | <i>Sig. (bilateral)</i> | | <i>,000</i> |
| | | <i>N</i> | <i>81</i> | <i>81</i> |
| | <i>Toma de decisiones</i> | <i>Coefficiente de correlación</i> | <i>814"</i> | <i>1,000</i> |
| | | <i>Sig. (bilateral)</i> | <i>,000</i> | |
| | | <i>N</i> | <i>81</i> | <i>81</i> |

*** la correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral)*

La presente tabla evidencia que el coeficiente Rho de Spearman tuvo resultado 0,814, el cual determina que existe una relación entre gestión institucional y la *toma de decisiones en la gestión de la calidad*; siendo su correlación positiva considerable, con ello se advierte que un mejor manejo de la gestión institucional traerá consigo que la mejora continua en la gestión de la calidad mejore.

Además, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.05(0,000<0,05), en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; con ello se determinó la relación de la gestión institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Ha: Existe relación directa entre gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020.

Tabla 13.

Correlación gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|------------|
| | | | Gestión institucional | Relaciones |
| Rho de Spearman | Gestión institucional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,711" |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 81 | 81 |
| | Relaciones | Coeficiente de correlación | 711" | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 81 | 81 |

** la correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral)

La presente tabla evidencia que el coeficiente Rho de Spearman tuvo resultado 0,711, el cual determina que existe una relación entre gestión institucional y *las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad*; siendo su correlación positiva media, con ello se advierte que un mejor manejo de la gestión institucional traerá consigo que *las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad* mejoren.

Además, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.05 ($0,000 < 0,05$), en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; con ello se determinó la relación de la gestión institucional y el sistema de la gestión de la calidad del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

V. Discusión

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis general existe relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,823, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Delgado (2016), quien concluyó que los resultados llegan a evidenciar la correlación significativa ($r_s = 754$, $p < 05$), entre la gestión institucional y la gestión de calidad, determinándose las causas que llegaron a generar los elevados indicadores de abandono en los colegios, y los resultados obtenidos durante el proceso de investigación fueron de utilidad en la consolidación y fortalecer la gestión institucional y la mejora de las resultas académicas; en cuanto a Cervantes (2016), quien concluyó que la Norma ISO 9001:2008 y las normas de la GTC 200, cumplen con los fines institucionales como el de realizar el análisis estratégico, diseño del plan de acción y documentación del sistema de gestión de calidad, contándose con un análisis estratégico de las características internas y situación externa de mejora, así como un método de acción del sistema de calidad y el formato y documentos del procedimiento con el documento de control de la calidad en la gestión. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, en cuanto a gestión Institucional, Alvarado (1999), señaló que dicho término puede ser entendido como el aplicar el conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para poder manejar los recursos y desarrollar las actividades de la institución; en cuanto a la gestión de la calidad, tenemos al Comité Técnico ISO/TC 176 (2008), que la definió bajo los principios de enfoque al cliente: siendo ellos el elemento principal y básico para el desarrollo de las empresas, Liderazgo: para establecer y cumplir con el objetivo de la organización. Participación del personal: contar con un recurso humano capaz para interactuar con el cliente y satisfacer sus necesidades. Enfoque basado en procesos, entendiéndose a integrar las acciones y recursos como parte de una etapa. Enfoque del método en la gestión, identificando,

entendiendo y gestionando los métodos que se interrelacionan como un método para contribuir con la eficiencia y eficacia y se alcance los fines trazados por las instituciones. La mejora continua: en el desempeño de la cultura organizacional.

En cuanto a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre la gestión institucional y el sistema de gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,728, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango $0,71 - 0,90$, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre la gestión institucional y el sistema de gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Ruiz (2019), quien concluyó que de los encuestados un 77.8% llegaron a manifestar que perciben una dependencia entre la gestión de la institución y la generación de conocimiento científico, teniendo en cuenta que el estudio se realizó en los centros universitarios del Ecuador, generándose el impacto de esta gestión, comprobándose una relación directa; y en el caso de Castillo (2020), concluyó que se presenta correlación directa y de significancia entre las variables objeto de la investigación, asimismo pudo establecer y determinar la relación directa y significativamente moderada entre la gestión institucional y la dimensión cognitiva, en tanto estableció la relación directa moderada entre la gestión institucional y la dimensión afectiva docente; finalmente determinó la relación directa significativa de la gestión de la institución y la dimensión conductual docente. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Cuatrecasas (2012), al referirse al enfoque de sistema de gestión; llega a proponer que la institución, llegue a aumentar su eficacia y eficiencia al identificar, comprender y gestionar los métodos interrelacionados de una técnica que se diseña para cumplir los fines trazados. Los procesos permanentemente ofrecen servicios o productos a otros procesos o a los clientes. En la institución se cuenta con una variedad de procesos, implicándose por cada proceso un cliente externo o interno. Entendiéndose que se deben interrelacionar los métodos, para obtener un óptimo Sistema de Gestión de la Calidad.

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre la gestión institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,728, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre la gestión institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Llamo (2018), concluyó que la gestión institucional y funcional es vital en el desarrollo de las instituciones debido que al contar con este nivel de dirección se podrá hacer la elaboración y poner en ejecución las propuestas planteadas por la organización, lo cual se desprende al llegarse a establecer el grado de significatividad en cuanto a la relación entre las variables gestión institucional y calidad educativa en las instituciones educativas emblemáticas de Ate; por su parte, Cabrera (2017), concluyó que la gestión institucional de la I.E. N° 0180, Señor de los Milagros ha tenido buenos logros los cuales se reflejan con la influencia que tuvo con relación al desempeño del personal auxiliar, docente y administrativo, al llegar a obtener en base a los resultados de su investigación que se determinó la influencia de la gestión institucional hacia el desenvolvimiento de los profesores del Centro Educativo Señor de los Milagros. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Cuatrecasas (2012), refiriéndose al enfoque basado en la mejora continua; debiendo convertirse en el objetivo permanente que debe perseguir las instituciones, el resultado de la mejora continua de las capacidades del recurso humano, tendrá como resultado elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

En cuanto a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre la gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,814, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre la gestión

institucional y la toma de decisiones en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Delgado (2016), quien concluyó que al llegar a evidenciar la correlación significativa ($r_s = 754$, $p < 05$), entre la gestión institucional y la gestión de calidad, determinándose las causas que llegaron a generar los elevados indicadores de abandono en los colegios, y los resultados obtenidos durante el proceso de investigación fueron de utilidad en la consolidación y fortalecer la gestión institucional y la mejora de las resultas académicas; y Rojas (2016), concluyó que existe el ponderado nivel consistente entre las resultas del procesamiento interno y externo para asegurar la calidad, siendo objeto de discusión en razón de las disposiciones en el proceso de asegurar la eficacia de los centros superiores universitarios a nivel mundial, lo cual se obtuvo en el proceso de acreditación de la gestión institucional en los centros superiores de educación chilenos y revisión de su plan de mejora de los reportes auto evaluativos de todo centro superior universitario. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Cuatrecasas (2012), refiriéndose al enfoque que se basa en la toma de decisiones; se define como el respaldo a la toma de decisiones que sean eficientes al tener como base el analizar lógicamente e intuitivamente la información y los datos. Las instituciones que practiquen esta teoría permitirán que se tome decisiones dirigidas a contribuir con el crecimiento institucional, guardando distancia con aquellas que lo realicen impulsivamente

En cuanto a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre la gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,711, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre la gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Castillo (2020), quien concluyó que se presenta correlación directa y de significancia entre las variables objeto de la investigación, asimismo pudo

establecer y determinar la relación directa y significativamente moderada entre la gestión institucional y la dimensión cognitiva, en tanto estableció la relación directa moderada entre la gestión institucional y la dimensión afectiva docente; finalmente determinó la relación directa significativa de la gestión de la institución y la dimensión conductual docente; asimismo con la investigación de Huayllani (2018), llegando a concluir que existe relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad educativa en la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago ($p= 0,000$, $r=0,49$), debido a que las encuestas aplicadas y la confiabilidad estadísticas de los datos arrojó un nivel alto de correlación resultando por consecuencia ser significativa; finalmente, Llamo (2018), concluyó que la gestión institucional y funcional es vital en el desarrollo de las instituciones debido que al contar con este nivel de dirección se podrá hacer la elaboración y poner en ejecución las propuestas planteadas por la organización, lo cual se desprende al llegarse a establecer el grado de significatividad en cuanto a la relación entre las variables gestión institucional y calidad educativa en las instituciones educativas emblemáticas de Ate. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Cuatrecasas (2012), en cuanto a las relaciones mutuamente beneficiosas; considerando la capacidad que deben contar la institución para alcanzar la satisfacción de los requerimientos y expectativas de los usuarios, se refuerza con generar vínculos de relación con los proveedores, que también resultarían beneficiados. Este vínculo relacional, para que se beneficien mutuamente, aumentaría la capacidad de ambos en la creación de valor. Esta relación que se genere con el proveedor se debe considerar como una asociación, consecuentemente los socios obtienen ganancias mediante el asegurarse un privilegiado dentro del mercado.

En consecuencia, una mejora en la gestión de calidad conllevará a que los trabajadores del Programa Jóvenes Productivos puedan tomar mejores decisiones en su sistema de gestión y así poder tener mejores resultados en el servicio que se brinda al Estado generando así una mejora en la gestión institucional que nos permita alcanzar los objetivos institucionales.

VI. Conclusiones

Primera: Se determinó la relación directa entre la gestión institucional y la gestión de la calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.823 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01

Segunda. Se determinó la relación directa entre gestión institucional y el sistema de gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, con base en el Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.728 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01.

Tercera. Se estableció la relación directa entre gestión institucional y la mejora continua en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, en base al Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.726 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01.

Cuarta. Se estableció la relación directa entre gestión institucional y la toma de decisiones en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.814 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01.

Quinta. Se estableció la relación directa entre gestión institucional y las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de calidad en el Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.711 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01.

VII. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la directora del Programa Jóvenes Productivos implementar estrategias relacionadas a cumplimiento de metas mediante procesos de atención más cortos y rápidos para poder atender de manera eficaz y eficiente a una mayor población.

Segunda: Se recomienda a todo el personal del Programa continúe con la progresiva implementación sistematizadas de los procesos de desarrollo y la interacción de las diferentes instituciones.

Tercera: Se recomienda a la directora del Programa Jóvenes Productivos que es la responsable de la gestión institucional y gestión de la calidad realice permanentes capacitaciones en aras de lograr la mejora continua en el personal de las diferentes áreas.

Cuarta: Se recomienda al Jefe de Planeamiento Estratégico plantear mejores estrategias para la interacción entre los trabajadores y los beneficiarios del Programa de las diferentes instituciones en la toma de decisiones para que sienta la población el cambio positivo de la gestión institucional.

Quinta: Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos la realización de charlas permanentes con el fin de concientizar al personal y explotar sus capacidades en la interacción social entre las instituciones y sentar las bases para mantener relaciones que sean mutuamente beneficiosas.

Referencias

- Abad, M. G., & Pincay, D. E. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil (Bachelor's thesis)*.
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial. Lima. 1999, p17
- Aristimuño, M. (2015). *Desarrollo de un modelo integral de evaluación para instituciones de educación superior y análisis de su impacto en la planificación y gestión institucional* (Doctoral dissertation, Universidad Politécnica de Madrid).
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Pearson. Colombia.
- Betti de Milicchio, M. S. (2015). *Temas de gestión institucional y supervisión*. Editorial Dunken.
- Buitrón, L. (2006). *Influencia de la Gestión Administrativa como soporte para elevar la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales*
- Cabrera R. Ch. (2017). *“La Gestión Institucional y su relación con el desempeño de los docentes de la I.E. N° 0180 - Señor de los Milagros, del distrito de Bellavista, provincia de Bellavista en el 2017”*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de la educación Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12856>.
- Castillo, M. L. (2020). *Gestión institucional y actitud laboral docente en una institución educativa pública, Virú, 2019*.
- Cervantes (2016). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad en la institución educativa ciudad de Tunja”*. Tesis para optar el grado de Magister en educación. Universidad Tecnológica de Bolívar de Colombia, p 16. Recuperado de: <https://docplayer.es/34619913-Diseno-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-la-institucion-educativa-ciudad-de-tunja-cervantes-hernandez-ruth-mary-garces-polo-claudia-patricia.html>

- Chircca, G., & Reyes, M. Y. (2014). *Relación del liderazgo del director y la gestión institucional en los centros de educación básica alternativa de la unidad de gestión educativa local 07 San Borja-2014*.
- Clares, P. M., Cusó, F. J. P., & Juárez, M. M. (2018). *Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria*. *Revista Complutense de Educación*, 29(3), 633.
- Corominas, J. (1995). *Breve Diccionario etimológico de la Lengua Castellana*. (2da ed.). Madrid: Editorial Gredos. p. 25
- Cuatrecasas, LI (2012). *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos ISBN: 978-84-9969-349-1
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Donoso, A. (2020). *El bienestar docente y su promoción desde las políticas públicas y gestión institucional en dos establecimientos educacionales de la ciudad de Santiago (Doctoral dissertation, Universidad del Desarrollo. Facultad de Gobierno)*.
- Elera G. R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao*. Tesis para optar el grado de Maestro en educación. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima, Perú: UDEGRAF.
- Ganga, F., Villagra, O., & Navarrete, E. (2015). *Gestión de calidad: una sucinta mirada a acciones desarrolladas en un campus universitario*. *Revista Reflexiones*, 94(2), 100-119.
- González-Cruz, E., Hernández-Pérez, G., Fernández-Clúa, M. D. J., & Padrón-Soroa, S. F. (2015). *Auditoría de gestión de procesos sustantivos*

- universitarios. Ingeniería Industrial, 36(2), 151-162.*
- Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de la calidad.* Mexico D. F., México: Limusa.
- Henostroza, V., & Margarita, R. (2019). *Control interno y gestión institucional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, periodo 2017.*
- Hernández, Fernández y Batista (2014). *Metodología de la investigación científica.* 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Huayllaní, M. C. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*
- Hurtado A; C. R. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho. 2017.*
Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1
- ISO 9001 (2008). *Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos.* Recuperado de:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>
- Jiménez, J. I. (2015). *Desarrollo de la planificación estratégica y diseño de un sistema de control y evaluación de gestión institucional de EMASEO EP para el período 2015-2018 (Bachelor's thesis, Quito/UIDE/2015).*
- Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén.*
- Llamo J.; J (2018). *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL. 06.* Tesis para optar el grado de Maestría en ciencias de la educación. Universidad Nacional de educación Enrique Guzman y Valle, Recuperado de:
[http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1605.](http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1605)
- Llarena, M. G., Villodre, S. L., Pontoriero, F. A., & Cattapan, A. B. (2014). *Modelo de sistema de gestión de calidad para la puesta en marcha de cursos no*

presenciales: instrumentos de seguimiento y evaluación. Formación universitaria, 7(6), 3-16.

López, F. M. (2015). *La reforma de la política educativa: gestión y competencia institucional frente a la tradición corporativa. Sociológica México, (54), 77-123.*

Macías Llanes, M. E., Díaz Campos, N., & Bujardón Mendoza, A. (2014). *Política científico-tecnológica y la gestión institucional en el Centro de Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud. Humanidades Médicas, 14(2), 333-350.*

Martínez, R. M. P. (2015). *Familia y escuela: una alianza necesaria en la gestión escolar. Revista Iberoamericana de educación, 67, 159-180.*

Medina, R. Z. C. (2015). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013). In Crescendo, 6(1), 146-165.*

Mel, J. U. (2015). *Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana. Ingeniería Industrial, (33), 51-68.*

Mendoza, C. L. (2014). *Construcción de modelo de gestión institucional con enfoque participativo en la institución educativa 14013 del sector oeste de Piura.*

Ñaupá, H., Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4. Ochoa, M. E. C. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 21(2), 422-448.*

Ordinola, D. A. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad con el uso del marketing en el restaurante "Perla del Chira", del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, año 2017.*

Pimiento, L. X., Pérez Cruz, L. M., & Rodríguez Prieto, A. M. (2020). *Análisis de la gestión institucional del turismo de naturaleza en la Provincia del Tequendama.*

- Prestes, E. M. D. T., & Fialho, M. G. D. (2018). *Evasión en la educación superior y gestión institucional: el caso de la Universidade Federal de Paraíba*. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, 26(100), 869-889.
- Questa, M. (2014). *Aportes para la gestión de la imagen institucional de los centros educativos*. Cuadernos de Investigación Educativa, 5(20), 93-116.
- Rojas M., & López D. A. (2016). *La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas*. Revista electrónica de investigación educativa, 18(2), 180- 190. Recuperado en 18 de enero de 2019, de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412016000200014
- Rosso, C., & Uceda, S. (2014). Modelo de evaluación basado en el enfoque sistémico para valorar la calidad de la gestión de la Institución Educativa Cartavio, 2011. Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA, 10(3), 69-81.
- Ruiz, J. (2002). *Modelos y estrategias de evaluación de la calidad en la educación superior, en Álvarez, V. y Lázaro, A. (coord...) Calidad de las universidades y Orientación Universitaria*. Málaga: Aljibe, 139-168.
- Saromo, L. K. (2015). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la IEP "Corazón de Jesús El Roble"* Puente Piedra-Lima, 2015.
- Segovia, R. (2014). *La cultura organizacional y su relación con la gestión institucional en las Instituciones Educativas Públicas de Canto Rey-San Juan de Lurigancho*.
- Serrano, A. T. I. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U.
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. AFA, Editores Importadores S.A. Lima. p.235
- Vargas, I. R., Payrol, J. A., & Quijano, M. M. (2019). *El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional*. Revista Boletín Redipe, 8(3), 125-134.
- Villanueva, L. F. A. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de cultura Económica.

Anexos

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

| Variables independientes | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de Medición |
|------------------------------|--|---|--|--|---|
| Gestión institucional | Corominas (1995), comenzó definiendo a la gestión como aquella actividad que se ejecuta para cumplir con los objetivos trazados, esperando tener un resultado exitoso mediante el apoyo de instrumentos y herramientas complementarias. | Son los procesos que se tienen en cuenta para aplicar, analizar y evaluar los eventos a partir de la información obtenida. (Sánchez & Bustamante, 2008) | Liderazgo directivo | Organización Estructuración Responsabilidad | Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | Planificación estratégica | Metas e indicadores de éxito. Plan de acción Capacitación | |
| | | | Evaluación de la gestión Clima institucional | Desarrollo de competencias Clima organizacional Supervisión, seguimiento y Monitoreo Evaluación | |
| Gestión de la Calidad | Cuatrecasas, (2012), quien señaló como aquel conjunto de características que presentan los productos o servicios que se obtienen dentro del sistema productivo, además de contar con la capacidad para satisfacer a los usuarios en sus requerimientos | Son los factores que se deben tener en cuenta para concretar las mediciones a través del instrumento. (Montgomery ,2004) | Sistema de gestión | Gestión de procesos Interrelación e los procesos | Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | Mejora continua | Capacidades Actividades Responsabilidad | |
| | | | Toma de decisiones | Información calificada Crecimiento institucional Estrategias | |
| | | | Relaciones mutuamente beneficiosas | Requerimientos Vínculos Interrelaciones | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Buenos, días / Tardes: La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información referente a “Gestión y Calidad Institucional del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo,2020”, con los resultados obtenidos de la presente encuesta, se procesará la información, con el objetivo de contribuir a la investigación que será entregada a la Institución.

Asimismo, agradecer su cooperación y participación con esta investigación siguiendo las siguientes instrucciones: Marcar la alternativa que Ud. Considere: Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) –Totalmente desacuerdo (1)

El Link para la aplicación de la encuesta realizada de manera virtual es la siguiente:

https://docs.google.com/forms/d/12H4oRFCdtoMaFFDwpxwuUNf1vm1Y_JQ4f0tpOZAwP9E/edit?ts=5fbaeea0&gxids=7628

Variable 1: Gestión Institucional

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO DIRECTIVO | | | | | | | | |
| 1 | La organización institucional es una prioridad a la gestión | | | | | | | |
| 2 | Las actividades institucionales evidencian responsabilidad directiva | | | | | | | |
| 3 | La gestión institucional se dirige con responsabilidad | | | | | | | |
| 4 | Las relaciones interpersonales son la fortaleza de la gestión institucional | | | | | | | |
| 5 | La gestión institucional se respalda en las normas existentes | | | | | | | |
| 6 | La gestión institucional se conduce a través mecanismos pertinentes | | | | | | | |
| 7 | Existe un liderazgo resiliente por parte de los Jefes de Área | | | | | | | |
| 8 | La evaluación es una necesidad para orientar la gestión institucional | | | | | | | |
| 9 | La gestión institucional tiene su respaldo en el monitoreo de los objetivos | | | | | | | |

| DIMENSIÓN 2: Planificación estratégica | | Si | No | Si | No | Si | No | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 10 | La planificación estratégica asegura el éxito de la gestión institucional | | | | | | | |
| 11 | Para una exitosa planificación estratégica se cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios | | | | | | | |
| 12 | Los procesos de seguridad y salud en el trabajo forma parte importante en la gestión institucional | | | | | | | |
| 13 | Los equipos de trabajo de las diferentes áreas se sienten comprometidos en cumplir el Plan de Acción del Programa. | | | | | | | |
| 14 | La capacitación fortalecen las habilidades del servidor civil | | | | | | | |
| 15 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | | | | | | | |
| 16 | La Planificación Estratégica involucra a todos los equipos y niveles del Programa | | | | | | | |
| 17 | Los servidores civiles tienen conocimiento de todas las metas e indicadores del Programa | | | | | | | |
| 18 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Evaluación de la gestión y clima institucional | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | La institución se preocupa de las necesidades de la comunicación efectiva | | | | | | | |
| 20 | Las relaciones con el entorno caracterizan la gestión institucional | | | | | | | |
| 21 | Los valores forman parte fundamental de la gestión institucional | | | | | | | |
| 22 | La gestión institucional motiva el interés de los servidores civiles | | | | | | | |
| 23 | Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional | | | | | | | |
| 24 | El desarrollo personal del servidor civil es un objetivo de la gestión institucional | | | | | | | |
| 25 | La función de supervisión es importante en la gestión institucional | | | | | | | |
| 26 | La evaluación de la gestión permite implementar nuevas estrategias | | | | | | | |
| 27 | El clima organizacional influye en la satisfacción de los servidores civiles de la institución | | | | | | | |

Variable 2: Gestión de Calidad

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | La planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad. | | | | | | | |
| 2 | La gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas. | | | | | | | |
| 3 | Los dominios de contenidos por parte del servidor civil expresan la gestión de la calidad. | | | | | | | |
| 4 | La gestión de compra de materiales de escritorio se hace de forma oportuna y eficiente | | | | | | | |
| 5 | La gestión de la calidad controla los procesos | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Mejora continua | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 6 | La gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos | | | | | | | |
| 7 | Los jefes de área orientan adecuadamente el desarrollo de la Institución | | | | | | | |
| 8 | Se hacen capacitaciones a los servidores civiles para mejorar los procesos de calidad | | | | | | | |
| 9 | La gestión de la calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional | | | | | | | |
| 10 | El cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad. | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La participación democrática optimiza la gestión de calidad | | | | | | | |
| 12 | La gestión de calidad se inspira en la comunicación efectiva | | | | | | | |
| 13 | El Gerente toma decisiones oportunas frente a un problema | | | | | | | |
| 14 | La gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional | | | | | | | |
| 15 | La valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | El desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 17 | La gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad. | | | | | | | |
| 18 | La reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad | | | | | | | |
| 19 | La calidad de gestión fomenta el trabajo en grupo. | | | | | | | |
| 20 | La responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad. | | | | | | | |

Anexo 3. Validez de instrumento por el primer experto

Validador 1: Dra. Alejandro Ramírez Ríos

Opinión: Aplicable después de validar, por lo que se procedió a levantar las observaciones indicadas

para poder aplicarla.

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO DIRECTIVO | | | | | | | | |
| 1 | La organización institucional es una prioridad a la gestión | | | | | | | |
| 2 | Las actividades institucionales evidencian responsabilidad directiva | | | | | | | |
| 3 | La gestión institucional se dirige con responsabilidad | | | | | | | |
| 4 | Las relaciones interpersonales son la fortaleza de la gestión institucional | | | | | | | |
| 5 | La gestión institucional se respalda en las normas existentes | | | | | | | |
| 6 | La gestión institucional se conduce a través mecanismos pertinentes | | | | | | | |
| 7 | Existe un liderazgo resiliente por parte de los Jefes de Área | | | | | | | |
| 8 | La evaluación es una necesidad para orientar la gestión institucional | | | | | | | |
| 9 | La gestión institucional tiene su respaldo en el monitoreo de los objetivos | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Planificación estratégica | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | La planificación estratégica asegura el éxito de la gestión institucional | | | | | | | |
| 11 | Para una exitosa planificación estratégica se cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios | | | | | | | |
| 12 | Los procesos de seguridad y salud en el trabajo forma parte importante en la gestión institucional | | | | | | | |
| 13 | Los equipos de trabajo de las diferentes áreas se sienten comprometidos en cumplir el Plan de Acción del Programa. | | | | | | | |
| 14 | La capacitación fortalecen las habilidades del servidor civil | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 15 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | | X | | X | | X | |
| 16 | La Planificación Estratégica involucra a todos los equipos y niveles del Programa | | | | | | | |
| 17 | Los servidores civiles tienen conocimiento de todas las metas e indicadores del Programa | | | | | | | |
| 18 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Evaluación de la gestión y clima institucional | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | La institución se preocupa de las necesidades de la comunicación efectiva | | | | | | | |
| 20 | Las relaciones con el entorno caracterizan la gestión institucional | | | | | | | |
| 21 | Los valores forman parte fundamental de la gestión institucional | | | | | | | |
| 22 | La gestión institucional motiva el interés de los servidores civiles | | | | | | | |
| 23 | Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional | | | | | | | |
| 24 | El desarrollo personal del servidor civil es un objetivo de la gestión institucional | | | | | | | |
| 25 | La función de supervisión es importante en la gestión institucional | | | | | | | |
| 26 | La evaluación de la gestión permite implementar nuevas estrategias | | | | | | | |
| 27 | El clima organizacional influye en la satisfacción de los servidores civiles de la institución | | | | | | | |

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión | | | | | | | | |
| 1 | La planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad. | | | | | | | |
| 2 | La gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas. | | | | | | | |
| 3 | Los dominios de contenidos por parte del servidor civil expresan la gestión de la calidad. | | | | | | | |
| 4 | La gestión de compra de materiales de escritorio se hace de forma oportuna y eficiente | | | | | | | |
| 5 | La gestión de la calidad controla los procesos | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Mejora continua | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 6 | La gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos | | | | | | | |
| 7 | Los jefes de área orientan adecuadamente el desarrollo de la Institución | | | | | | | |
| 8 | Se hacen capacitaciones a los servidores civiles para mejorar los procesos de calidad | | | | | | | |
| 9 | La gestión de la calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional | | | | | | | |
| 10 | El cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad. | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La participación democrática optimiza la gestión de calidad | | | | | | | |
| 12 | La gestión de calidad se inspira en la comunicación efectiva | | | | | | | |
| 13 | El Gerente toma decisiones oportunas frente a un problema | | | | | | | |
| 14 | La gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional | | | | | | | |
| 15 | La valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas | | Si | No | Si | No | Si | No | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 16 | El desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad. | | | | | | | |
| 17 | La gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad. | | | | | | | |
| 18 | La reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad | | | | | | | |
| 19 | La calidad de gestión fomenta el trabajo en grupo. | | | | | | | |
| 20 | La responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad. | | | | | | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones:

Validez de contenido 95% _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alejandro Ramírez Ríos.

DNI: 07181553.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

 **ALEJANDRO RAMIREZ RIOS** <aramirezr@ucv.edu.pe> sáb, 7 de nov. de 2020 23:32  
 para mí ▾

Resultados de validación del instrumento (cuestionario)

- 1) Validez de contenido: 95%
- 2) Algunas preguntas debe ser mejorado
- 3) Una vez corregido aplicar a la muestra.

Dr. Alejandro Ramirez Rios
 DNI: 07181553



Anexo 4. Validez de instrumento por el segundo experto

Validador 2: Dr. Alex Otto Príncipe Bayona

Opinión: Aplicable después de validar, por lo que se procedió a levantar las observaciones indicadas para poder aplicarla.

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|--|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO DIRECTIVO | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | La organización institucional es una prioridad a la gestión | X | | | | | | |
| 2 | Las actividades institucionales evidencian responsabilidad directiva | X | | | | | | |
| 3 | La gestión institucional se dirige con responsabilidad | X | | | | | | |
| 4 | Las relaciones interpersonales son la fortaleza de la gestión institucional | X | | | | | | |
| 5 | La gestión institucional se respalda en las normas existentes | X | | | | | | |
| 6 | La gestión institucional se conduce a través mecanismos pertinentes | | X | | | | | La incorporación de la tecnología son pertinentes para las acciones de la estructura y organización. |
| 7 | Existe un liderazgo resiliente por parte de los Jefes de Área | X | | | | | | |
| 8 | La evaluación es una necesidad para orientar la gestión institucional | X | | | | | | |
| 9 | La gestión institucional tiene su respaldo en el monitoreo de los objetivos | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Planificación estratégica | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 10 | La planificación estratégica asegura el éxito de la gestión institucional. | X | | | | | | |
| 11 | Para una exitosa planificación estratégica se cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios. | X | | | | | | |
| 12 | Los procesos de seguridad y salud en el trabajo forman parte importante de la planificación en la gestión institucional | X | | | | | | |
| 13 | Los equipos de trabajo de las diferentes áreas son comprometidos para el cumplimiento de Plan de Acción del Programa. | X | | | | | | |
| 14 | Las capacitaciones especializadas fortalecen las habilidades del servidor civil | X | | | | | | |
| 15 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | | X | | | | | Se cumple las metas establecidas con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional |

| | | | | | | | | |
|--|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 16 | La Planificación Estratégica involucra a todos los equipos y niveles del Programa | X | | | | | | |
| 17 | Los servidores civiles tienen conocimiento de todas las metas e indicadores del Programa a lograr. | X | | | | | | |
| 18 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | X | | | | | | Se logra eficiencia y eficacia con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional |
| DIMENSIÓN 3: Evaluación de la gestión y clima institucional | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | La institución se preocupa de las necesidades de la comunicación efectiva | X | | | | | | |
| 20 | Las relaciones con el entorno caracterizan la gestión institucional | X | | | | | | |
| 21 | Los valores forman parte fundamental de la gestión institucional | X | | | | | | |
| 24 | El desarrollo personal del servidor civil es un objetivo de la gestión institucional | X | | | | | | |
| 25 | La función de supervisión es importante en la gestión institucional | X | X | | | | | La función de seguimiento y monitoreo es importante en la gestión institucional |
| 26 | La evaluación de la gestión permite implementar nuevas estrategias | X | | | | | | |
| 27 | El clima organizacional influye en la satisfacción de los servidores civiles de la institución | X | | | | | | |

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | La planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad. | X | | | | | | |
| 2 | La gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas. | X | | | | | | |
| 3 | Los dominios de contenidos por parte del servidor civil expresan la gestión de la calidad. | | X | | | | | La alta competencia en la materia por parte del servidor civil expresan la gestión de la calidad. |
| 4 | La gestión de compra de materiales de escritorio se hace de forma oportuna y eficiente | X | | | | | | |
| 5 | La gestión de la calidad controla los procesos | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Mejora continua | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 6 | La gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos | X | | | | | | |
| 7 | Los jefes de área orientan adecuadamente el desarrollo de la Institución | | X | | | | | Los jefes de área dirigen adecuadamente la implementación y el desarrollo de la Institución |
| 8 | Se hacen capacitaciones a los servidores civiles para mejorar los procesos de calidad | X | | | | | | |
| 9 | La gestión de la calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional | X | | | | | | |
| 10 | El cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad. | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 11 | La participación democrática optimiza la gestión de calidad | | X | | | | | La participación democrática optimiza la gestión de calidad y crecimiento institucional |
| 12 | La gestión de calidad se inspira en la comunicación efectiva | X | | | | | | |
| 13 | El Gerente toma decisiones oportunas y estratégicas frente a un problema | X | | | | | | |
| 14 | La gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional | X | | | | | | |
| 15 | La valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad | | X | | | | | La información calificada favorece la valoración de la comunidad para la gestión de la calidad |
| DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 16 | El desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad. | X | | | | | | |
| 17 | La gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad. | | X | | | | | La gestión de la calidad garantiza la interrelación, la formación y desarrollo de la comunidad. |
| 18 | La reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad | | X | | | | | Requerimiento sistemática genera la conducción de la gestión de calidad |
| 19 | La calidad de gestión fomenta el trabajo en grupo. | | X | | | | | La calidad de gestión se vincula con trabajo en equipo. |
| 20 | La responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad. | | X | | | | | La responsabilidad institucional ayuda para el cumplimiento de meta de la gestión de calidad. |

INSTITUCIONAL

Observaciones precisar si hay suficiencia: EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador Dr. : Príncipe Bayona Alex Otto DNI: 32304802 Especialidad del Validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: 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

09 de noviembre del 2020



Dr. Alex Otto Príncipe Bayona

Firma de experto firmante

Esp. Gestión pública y Gobernabilidad

Anexo 5. Validez de instrumento por el tercer experto

Validador 3: Dr. Henry Wilson Ruiz Bringas

Opinión: Aplicable después de validar, por lo que se procedió a levantar las observaciones indicadas para poder aplicarla.

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|-----------|-------------------------|----------|-----------------------|----------|--|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO DIRECTIVO | | | | | | | | |
| 1 | La organización institucional es una prioridad a la gestión | X | | | | | | |
| 2 | Las actividades institucionales evidencian responsabilidad directiva | X | | | | | | |
| 3 | La gestión institucional se dirige con responsabilidad | X | | | | | | |
| 4 | Las relaciones interpersonales son la fortaleza de la gestión institucional | X | | | | | | |
| 5 | La gestión institucional se respalda en las normas existentes | X | | | | | | |
| 6 | La gestión institucional se conduce a través mecanismos pertinentes | | X | | | | | La inclusión de la tecnología es pertinente para las acciones de la organización |
| 7 | Existe un liderazgo resiliente por parte de los Jefes de Área | X | | | | | | |
| 8 | La evaluación es una necesidad para orientar la gestión institucional | X | | | | | | |
| 9 | La gestión institucional tiene su respaldo en el monitoreo de los objetivos | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Planificación estratégica | | S | No | Si | N | Si | N | |
| 10 | La planificación estratégica asegura el éxito de la gestión institucional | X | | | | | | |
| 11 | Para una exitosa planificación estratégica se cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios | X | | | | | | |
| 12 | Los procesos de seguridad y salud en el trabajo forman parte importante en la gestión institucional | X | | | | | | |
| 13 | Los equipos de trabajo de las diferentes áreas se sienten comprometidos en cumplir el Plan de Acción del Programa. | X | | | | | | |
| 14 | Las capacitaciones fortalecen las habilidades del servidor civil | X | | | | | | |
| 15 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | X | | | | | | |
| 16 | La Planificación Estratégica involucra a todos los equipos y niveles del Programa | X | | | | | | |
| 17 | Los servidores civiles tienen conocimiento de todas las metas e indicadores del Programa | X | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 18 | Se cumple con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Evaluación de la gestión y clima institucional | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | La institución se preocupa de las necesidades de la comunicación efectiva | X | | | | | | |
| 20 | Las relaciones con el entorno caracterizan la gestión institucional | X | | | | | | |
| 21 | Los valores forman parte fundamental de la gestión institucional | X | | | | | | |
| 22 | La gestión institucional motiva el interés de los servidores civiles | X | | | | | | |
| 23 | Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional | X | | | | | | |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA GESTIÓN DE CALIDAD**

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|--|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | La planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad. | X | | | | | | |
| 2 | La gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas. | X | | | | | | |
| 3 | Los dominios de contenidos por parte del servidor civil expresan la gestión de la calidad. | | X | | | | | La alta competencia y experiencia en la materia por parte del servidor civil expresan la gestión del Calidad |
| 4 | La gestión de compra de materiales de escritorio se hace de forma oportuna y eficiente | X | | | | | | |
| 5 | La gestión de la calidad controla los procesos | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Mejora continua | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 6 | La gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos | X | | | | | | |
| 7 | Los jefes de área orientan adecuadamente el desarrollo de la Institución | X | | | | | | |
| 8 | Se hacen capacitaciones a los servidores civiles para mejorar los procesos de calidad | X | | | | | | |
| 9 | La gestión de la calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional | X | | | | | | |
| 10 | El cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad. | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones | | Sí | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La participación democrática optimiza la gestión de calidad | X | | | | | | |
| 12 | La gestión de calidad se inspira en la comunicación efectiva | X | | | | | | |
| 13 | El Gerente toma decisiones oportunas frente a un problema | X | | | | | | |
| 14 | La gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional | X | | | | | | |
| 15 | La valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas | | Sí | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | El desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad. | X | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|--|--|--|
| 17 | La gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad. | X | | | | | | |
| 18 | La reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad | X | | | | | | |
| 19 | La calidad de gestión fomenta el trabajo en grupo. | | X | | | | | La calidad de gestión fomenta el trabajo en equipo |
| 20 | La responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad. | X | | | | | | |

INSTITUCIONAL

Observaciones precisar si hay suficiencia: EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Ruiz Bringas Henry Wilson D

NI: 40114879 Especialidad del Validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

16 de noviembre
del 2020



Dr. Henry Wilson Ruiz Bringas Firma de experto firmante

Esp. Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 6. Base de datos para la prueba de confiabilidad

| No. | VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | O1 | O2 | O3 | TOTAL |
|-----|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|-------|
| | D1: LIDERAZGO | | | | | | | | | D2: PLANIFICACIÓN | | | | | | D3: EVALUACIÓN | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 | 27 | 22 | 90 |
| 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 37 | 24 | 19 | 80 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 21 | 15 | 77 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 26 | 21 | 86 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 26 | 23 | 86 |
| 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 30 | 25 | 96 |
| 7 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | 15 | 12 | 52 |
| 8 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 20 | 17 | 66 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 | 27 | 22 | 89 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 26 | 21 | 88 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 24 | 23 | 88 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 22 | 22 | 85 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 | 26 | 19 | 85 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 26 | 23 | 88 |
| 16 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 90 |
| 17 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 | 30 | 25 | 100 |
| 18 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 | 30 | 25 | 100 |
| 19 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 30 | 25 | 100 |
| 20 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 24 | 15 | 80 |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | 27 | 22 | 90 |
| 22 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 24 | 15 | 80 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 | 27 | 22 | 90 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 | 30 | 25 | 100 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 26 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 41 | 28 | 24 | 95 |
| 27 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 | 26 | 24 | 94 |
| 28 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 30 | 25 | 98 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 30 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 25 | 21 | 85 |
| 33 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | 22 | 18 | 75 |
| 34 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 25 | 21 | 85 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 36 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 28 | 24 | 93 |
| 37 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 24 | 15 | 82 |
| 38 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 | 19 | 14 | 62 |
| 39 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 20 | 17 | 70 |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 25 | 21 | 85 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 19 | 90 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 | 26 | 23 | 90 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 28 | 24 | 95 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 90 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 90 |
| 46 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 24 | 21 | 86 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 25 | 22 | 88 |
| 50 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 24 | 22 | 86 |
| 51 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 20 | 17 | 70 |
| 52 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 | 27 | 22 | 90 |
| 53 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 | 24 | 19 | 80 |
| 54 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 21 | 18 | 72 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 90 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 58 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 90 |
| 59 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 26 | 23 | 88 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 | 28 | 24 | 95 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 | 27 | 24 | 94 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 24 | 23 | 88 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 88 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 28 | 23 | 94 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 88 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 26 | 21 | 90 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 30 | 25 | 100 |
| 68 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 38 | 26 | 22 | 87 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 20 | 17 | 70 |
| 70 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 | 27 | 22 | 88 |
| 71 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 | 23 | 18 | 74 |
| 72 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 25 | 20 | 82 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 28 | 23 | 90 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 | 28 | 27 | 93 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 43 | 28 | 24 | 94 |
| 76 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|------------------------|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|----------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|-------|
| No. | D1: SISTEMA DE GESTIÓN | | | | | D2: MEJORA CONTINUA | | | | | D3: TOMA DE DECISIONES | | | | | D4: RELACIONES | | | | | D1 | D2 | D3 | D4 | TOTAL |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | | |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 22 | 22 | 22 | 89 |
| 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 22 | 19 | 19 | 19 | 79 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 19 | 20 | 79 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 25 | 25 | 25 | 99 |
| 7 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 17 | 12 | 12 | 14 | 55 |
| 8 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 20 | 15 | 17 | 17 | 69 |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 23 | 22 | 22 | 21 | 88 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 13 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | 21 | 23 | 23 | 88 |
| 14 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 21 | 22 | 24 | 24 | 91 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 22 | 22 | 87 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 24 | 24 | 93 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 24 | 24 | 24 | 96 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 24 | 24 | 24 | 96 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 25 | 25 | 25 | 99 |
| 20 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 22 | 19 | 19 | 19 | 79 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 22 | 22 | 22 | 89 |
| 22 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 22 | 19 | 19 | 19 | 79 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 23 | 22 | 22 | 21 | 88 |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 25 | 25 | 25 | 99 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 21 | 24 | 23 | 93 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 21 | 24 | 23 | 93 |
| 27 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 22 | 24 | 23 | 93 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 25 | 25 | 25 | 99 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 21 | 24 | 23 | 93 |
| 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 22 | 24 | 23 | 93 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 21 | 24 | 23 | 93 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 20 | 21 | 20 | 83 |
| 33 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 17 | 18 | 17 | 73 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 20 | 21 | 20 | 83 |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 21 | 24 | 23 | 93 |
| 36 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 21 | 24 | 23 | 93 |
| 37 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 20 | 21 | 21 | 23 | 85 |
| 38 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 19 | 16 | 16 | 16 | 65 |
| 39 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 20 | 15 | 17 | 17 | 69 | |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 20 | 21 | 20 | 83 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 42 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 24 | 24 | 94 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 90 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 90 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 24 | 21 | 24 | 23 | 94 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 24 | 21 | 24 | 23 | 94 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 90 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 90 |
| 50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 51 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 21 | 15 | 17 | 17 | 70 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 24 | 22 | 22 | 22 | 90 |
| 53 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 23 | 19 | 19 | 19 | 80 |
| 54 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 18 | 18 | 19 | 75 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 21 | 24 | 24 | 95 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 21 | 23 | 23 | 89 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 21 | 24 | 24 | 95 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 90 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 90 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 24 | 21 | 24 | 23 | 94 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 21 | 24 | 24 | 95 |
| 62 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 24 | 21 | 24 | 23 | 94 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 21 | 24 | 24 | 95 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 21 | 24 | 24 | 95 |
| 65 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 21 | 21 | 86 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 88 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 20 | 21 | 23 | 95 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 21 | 23 | 23 | 90 |
| 69 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 19 | 15 | 17 | 17 | 68 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 24 | 22 | 24 | 23 | 94 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 21 | 24 | 24 | 95 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 20 | 22 | 19 | 21 | 82 |
| 73</ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabla 14.

Criterios de aplicación de los cuestionarios de las variables

| Variables | # de ítems | Opciones de respuesta | Rangos |
|-----------------------|-------------------|--|---|
| Gestión institucional | 20 | 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces | Deficiente (20-47) Regular (48-73) Eficiente (74-100) |
| Gestión de la calidad | 20 | 4 = Casi siempre 5 = Siempre | Bajo (20-47) Medio (48-73) Alto (74-100) |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15.

Criterios de aplicación de las dimensiones de la gestión institucional

| Dimensiones | # de ítems | Opciones de respuesta | Rangos |
|--------------------|-------------------|---------------------------------|---|
| Liderazgo | 9 | 1 = Nunca 2 = Casi nunca | Deficiente (9-21) Regular (22-33) Eficiente (34-45) |
| Planificación | 6 | 3 = A veces 4 = Casi siempre | Deficiente (6-14) Regular (15-22) Eficiente (23-30) |
| Evaluación | 5 | 5 = Siempre | Deficiente (5-12) Regular (13-18) Eficiente (19-25) |
| Total ítems | 20 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16.

Criterios de aplicación de las dimensiones de la gestión de la calidad

| Dimensiones | # de ítems | Opciones de respuesta | Rangos |
|------------------------------------|-------------------|---|--|
| Sistema de gestión | 5 | 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre | Bajo (5-12) Medio (13-18) Alto (19-25) |
| Mejora continua | 5 | | Bajo (5-12) Medio (13-18) Alto (19-25) |
| Toma de decisiones | 5 | | Bajo (5-12) Medio (13-18) Alto (19-25) |
| Relaciones mutuamente beneficiosas | 5 | | Bajo (5-12) Medio (13-18) Alto (19-25) |
| Total ítems | 20 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7. Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 16 de noviembre de 2020
Carta P. 831-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-HNT

Dra
ROXANA GISELL NOLI CHÁVEZ
DIRECTOR
Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PALAO MOQUILLAZA, GIANN CARLO; identificado con DNI N° 42971208 y con código de matrícula N° 7002414337; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión y Calidad Institucional del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PALAO MOQUILLAZA, GIANN CARLO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe