



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión Pública y Calidad del Servicio de la Unidad de Gestión  
Educativa Local, nivel secundaria de Jaén.

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

**AUTOR:**

Guerrero Guevara, Félix (ORCID: 0000-0003-1856-1645)

**ASESORA:**

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (ORCID:0000-0003-0126-0130)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.**

Gestión de políticas públicas.

**Chiclayo – Perú**

**2022**

### **Dedicatoria**

Con todo el afecto a mis inolvidables padres que desde el cielo quienes me guían por el buen camino del bien y poder llegar a cumplir mis metas. Con mucho afecto dedico esta tesis a mis queridas hijas, nietos(as) por el ánimo y el apoyo incondicional para hacer realidad uno de mis mayores sueños como es la culminación de esta investigación.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de maestría por sus enseñanzas, y muy especial a la Dra. Simona María Parraguez Carrasco, por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador al Dr. Ángel Jhoel Centurión Larrea, al Dr. Ruperto Arroyo Coico, y la Mg. María del Carmen Pisfil Becerra además docentes, de la IE. “Doce de Octubre” del Distrito de Chontalí – Jaén, y a los compañeros de maestría que sin el apoyo moral psicológico no hubiera sido posible gracias lograrlo y por todo el apoyo hacia mi persona.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables de operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra u muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Técnicas de recolección de datos .....	18
<b>Tabla 2:</b> Validación del instrumento VI Gestión pública.....	19
<b>Tabla 3:</b> Validación del instrumento V2 Calidad del servicio.....	19
<b>Tabla 4:</b> Relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.....	22
<b>Tabla 5:</b> Percepción de la gestión pública de los trabajadores la unidad Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.....	23
<b>Tabla 6:</b> Percepción de la Calidad del Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.....	24
<b>Tabla 7:</b> Relación entre las variables gestión pública y calidad del servicio. de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.....	25

## Resumen

En la investigación titulada "Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén". cuyo objetivo general de la investigación fue. "Describir la relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén, según recopilación de datos extraídos en la encuesta realizada a docentes de educación secundaria del ámbito de la provincia de Jaén región Cajamarca. Dicha investigación no experimental cuyo enfoque es cuantitativo, la muestra cuestionario estuvo constituida para 80 docentes del nivel secundaria del ámbito urbano y rural de la UGEL Jaén La validación de los instrumentos para la recopilación de los datos en primer lugar paso por expertos para determinar la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach tanto para la variable1, gestión pública cuyo resultado es alto nivel de confiabilidad par variable calidad del servicio del mismo modo el resultado de confiabilidad el por lo que se concluye que existe una relación moderada y positiva entre las variables gestión pública y calidad del servicio. Esto significa que hay una relación moderada entre la direccionalidad y la fiabilidad entre gestión pública y calidad del servicio.

**Palabras clave:** Gestión pública, calidad del servicio, variables.

## **Abstract**

In the research entitled "Public management and service quality of the Local Educational Management Unit, secondary level of Jaén". whose general objective of the investigation was. "Describe the relationship between public management and quality of service of the Local Educational Management Unit, Jaén secondary level" according to the compilation of data extracted in the survey carried out on secondary education teachers in the province of Jaén, Cajamarca region. Said basic research is descriptive, the design of said non-experimental research, whose focus is quantitative, the questionnaire sample was made up of 80 teachers at the urban and rural secondary level of Ugel Jaén The validation of the instruments for data collection was first step by experts to determine the reliability of each instrument, the Cronbach's alpha was used for both variable 1, public management whose result is a high level of reliability of 0.81 and for In the variable v2 quality of service, in the same way, the reliability result was 0.78, which is why it is concluded that there is a moderate and positive relationship between the variables public management and quality of service.

**Keywords:** Public management, Service quality, variables.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación, tiene por meta reflexionar acerca de posibles mejoras a incorporar en las instituciones públicas en la mejora del servicio de las instituciones públicas como base fundamental para el buen desenvolvimiento que garantice día a día una mejora progresiva hasta alcanzar la excelencia. en lo que establece como problema principal de investigación es ¿cuál es la relación entre gestión pública y calidad del servicio que ofrece la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundaria de Jaén? así mismo se señala como problemas específicos 1.- ¿cómo se relaciona la planificación con la calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundaria de Jaén?; 2. ¿Cómo se relaciona la organización con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundaria de Jaén?, 3. ¿cuál es la relación entre Dirección y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundaria de Jaén?: 4. ¿qué relación existe control y calidad del servicio en la Unidad de gestión Educativa Local, nivel secundaria de Jaén. Entre los objetivos principales es describir, la relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén, entre los específicos podemos enumerarlos 1.- Describir la relación entre planificación y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén; 2. describir la relación entre organización y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén 3. caracterizar la relación entre dirección y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén. 4. caracterizar la relación entre control y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén., hipótesis específicas: existe relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario. como variables tenemos V1 gestión pública y V2 calidad del servicio.

Existen imperfecciones en la gestión pública en nuestro país, que afectan en la ciudadanía y el poco empeño del estado para mejorar la administración pública en el país que es dedicarle más tiempo para brindar al usuario un mejor servicio y de calidad frente a ello implementar una política hacia una mejora progresiva hacia la mejorara de un servicio decalidad en todos los estamentos de gestión pública.



¿cuáles son los problemas que tienen que ser resueltos? la desarticulación con presupuestos, ineficientes, un deficiente equipamiento logístico insuficiente, adecuar una política de mejora en la capacitación de los recursos humanos, realizar el acompañamiento, monitoreando los procesos, productos y los resultados de las actividades programadas, en el sector educación.

Establecer las relaciones directas e indirectas entre el servicio público en la gestión de la unidad ejecutora de educación de Jaén-Cajamarca, que brinda a la ciudadanía, relacionar sobre una buena calidad del servicio, su percepción de los beneficiarios nos permitirá a nosotros poder conocer la interrelación entre las dos variables y así poder analizar la mejora según Baldrige, utilizarlo como guía en las instituciones.

Se plantea primero establecer objetivos generales y específicos, existen deficiencias en la gestión pública en nuestro país, que afectan en la ciudadanía y el empeño del estado para mejorar la administración pública en el país es dedicarle más tiempo para brindar al usuario un mejor servicio y de calidad frente a ello implementar una política hacia una mejora progresiva hacia la mejora de un servicio de calidad en todos los estamentos de gestión pública.

Existen imperfecciones en la gestión pública en nuestro país, que afectan en la ciudadanía y el empeño del estado para mejorar la administración pública en el país es dedicarle más tiempo para brindar al usuario un mejor servicio y de calidad frente a ello implementar una política hacia una mejora progresiva de un servicio de calidad en todos los estamentos de gestión pública. ¿cuáles son los problemas que tienen que ser resueltos? la desarticulación con presupuestos, ineficientes, un deficiente equipamiento logístico insuficiente, adecuar una política de mejora en la capacitación de los recursos humanos, realizar el acompañamiento, monitoreando los procesos, productos y los resultados de las actividades programadas, en el sector educación.

Establecer las relaciones directas e indirectas entre el servicio público en la unidad ejecutora de educación de Jaén-Cajamarca, que brinda a la ciudadanía, relacionar sobre una buena calidad del servicio, su percepción de los beneficiarios nos permitirá a nosotros poder conocer la interrelación entre las

dos variables y así poder analizar la mejora según Baldrige, utilizarlo como guía en las instituciones públicas.

Se plantea primero establecer objetivos generales y específico, existen deficiencias en la gestión pública en nuestro país, que afectan en la ciudadanía y el empeño del estado para mejorar la administración pública en el país es dedicarle más tiempo para brindar al usuario un mejor servicio y de calidad frente a ello implementar una política hacia una mejora progresiva hacia la mejorara de un servicio de calidad en todos los estamentos de gestión pública recursos humanos, realizar el acompañamiento, monitoreando los procesos, productos y los resultados de las actividades programadas, en el sector educación. La población requiere de las instituciones gubernamentales que brinden a los ciudadanos un servicio de calidad, esto solo será posible solo si se logra en los servidores del estado ser más abiertos a servir a los ciudadanos con amabilidad e empatía. En un país moderno con buena predisposición y responsabilidad con los conciudadanos preste los servicios a su población con un nivel de calidad y prontitud como tal ayudara a reducir las brechas de desigualdad exististe en nuestro amado Perú.

Existen deficiencias en la gestión pública en nuestro país, que afectan en la ciudadanía y el empeño del estado para mejorar la administración pública en el país es dedicarle más tiempo para brindar al usuario un mejor servicio y de calidad frente a ello implementar una política hacia una mejora progresiva del servicio en todos los estamentos de gestión, estableciendo, responsabilidades, procedimientos, y corregir errores del pasado, y así el usuario sea el beneficiado siempre orientado a prestar el mejor servicio a los ciudadanos, como profesores, alumnos y los mismos padres de familia de Jaén, que nos permita establecer un parámetro de mejora continua en la atención y que sea el usuario el más beneficiado,

En una buena gestión pública tiene que estar orientada a resultados y al servicio de los ciudadanos, donde los funcionarios públicos y calificados se preocupen en prestar un buen servicio de calidad, en toda entidad pública según corresponda, para la realización de objetivos donde se cumplan las metas, referente al capital humano hacia el logro de sus metas, siempre en el marco de la transparencia hacia el enfoque de cadena de valor.

## II. MARCO TEÓRICO

Nuestro trabajo de investigación en la administración pública, en cuanto a la calidad del servicio en las instituciones públicas, como base fundamental para el buen desenvolvimiento en toda actividad, como tal que garantice día a día una mejora progresiva hasta alcanzar la excelencia.

La línea servicios está siempre ligada a un determinado número de usuarios que desea recibir servicios de calidad, en cuanto a la gestión pública, sobre el área de logística tiene que estar en un constante aprendizaje, asesoramiento, monitoreo cuya finalidad está orientada a enriquecer el adiestramiento fundamental número uno para el desarrollo personal del individuo siendo importante la intercomunicación y análisis, en diversos foros internacionales como la ONU, el Fondo Monetario Internacional, sin duda alguna de contribuir en la formulación de medidas apropiadas hacia la mejora de las buenas prácticas en la gestión pública en nuestro país contribuirá a tener mejor credibilidad en la población, como nuevo estilo de participación ciudadana así como un nuevo espacio que determine su futuro. Quispe, (2020), de tal modo nos da a entender sobre los servicios que la población actual se merece que sea de calidad en cualquier nivel de gobierno y como tal nos ayude en terminar con el racismo o la indiferencia con los más pobres.

La función pública debe comprender que es un deber que se tiene con los usuarios, así se obtenga los resultados y respuestas positivas, para un determinado tiempo en todos los niveles institucionales, de esta manera alcance el beneficio que la ciudadanía espera, con individualidad y una jornada de acción de investigar cada labor y convertirla en una realidad algo que se tenía en mente y con eficiencia adaptándose así a cada programa de las entidades públicas del país.

Iparraguirre (2019) menciona que brindar un servicio de calidad es importante en las organizaciones, ya que tiene como objetivo mejorar una buena atención para el beneficio de los ciudadanos, esto generará una gran rentabilidad y lealtad.

Vergara y Maza (2019) mencionan que el dar buen servicio, con una calidad A1, se verán cambios para las comunidades educativas de la ciudad de Jaén. Según los cambios en el rumbo de la administración pública le da mayor interés al ciudadano de darle un nuevo sentido ya que el usuario es muy importante desde el punto de partida en Chile se ha visto en la necesidad de realizar un trabajo muy articulado desde una organización nacional de la producción desde 1996 llamado CORFO en la conformaban trabajadores, emprendedores, artesanos, así como los empleados públicos y privados creemos que la sociedad actual está habida por mejorar su estatus de vida a nivel económico, social y político.

A partir del 2012, el país sureño establece alianzas a nivel interno y externo, además en la cual su organismo denominado CORFO un organismo tripartito e inicia sus actividades como organismo público. Cabe señalar que lo hecho en Chile en esa época a medida que transcurre el tiempo y que nuestras autoridades peruanas realicen alianzas estratégicas entre las empresas estatales para la mejora de los servicios en la administración de las escuelas orientadas para la mejora en la educación de nuestros jóvenes hombres y mujeres en igualdad de condiciones en referencia, que nos permita integrar cada vez a la mujer a tener mayor oportunidad laboral, social y cultural que nos permita romper esas paradinas de la época del siglo XX.

Durante el 2012 la ONU, dio premios a Latinoamérica específicamente a la secretaria de la función pública del gobierno de México. Dicha organización fue la responsable de realizar la consolidación promoviendo así su aplicación, además de promover que se viabilicen su vigencia cuya finalidad era disminuir gastos innecesarios y la operatividad de la norma.

En esa oportunidad el país centro americano fue el acreedor de la máxima condecoración bajo tal secretaria (SFP) establecer alianzas a través del ministerio de educación, salud, agricultura, transporte y comunicaciones estrategias más eficientes y supervisadas para de una vez por todas la implementación, capacitación y equipamiento con todas las herramientas para lograr el despegue de la educación peruana con calidad y poder ser generadores de su propio destino y progreso.

Los aportes hechos anteriormente servirán de base para poder hacer una sugerencia para la mejora en los servicios que brinda a los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país y el exterior que se vayan con una sonrisa y no con un resentimiento porque la atención no fue grata para ellos, esto es lo que debemos tener muy presente que nos trae una factura no tan agradable y lograr desterrar las malas prácticas en la atención al usuario, como tal un buen servicio de calidad estaremos logrando cerrar brechas denominada desigualdad que solo trae una pobreza intelectual, por lo que se sugiere que todas las instituciones públicas sean más abiertas a poder ser cada día mejor y prestar un servicio a complacencia a clientes.

Enfoque de gestión de la calidad, básicamente en los centros educativos no era considerado, sobre todo en sus instrumentos de gestión educativa Fontalvo, (2018) lo que significa que los gobiernos centrales estaban centrados en los conceptos de cobertura, inversión, etc., como política de servicio y desarrollo así mismo, los mismos autores mencionan que en el año 1997, nace la norma ISO donde se define la gestión de calidad, obviamente normas que fueron mejorando hasta llegar a la versión 2015, donde se define la calidad como el estado incorporado de peculiaridades innatas a la prestación educativa plasma las exigencias incorporadas a las insuficiencias y esperanzas del grupo de interés. El resultado de la aplicación de este enfoque es la práctica de perfeccionar paulatinamente.

Hernández et al. (2017) mencionan que la orientación de la gestión de calidad requiere que los empresarios que posean un buen desafío para que logren la rentabilidad que esperan, de esta manera pueden ofrecer un buen servicio a las personas, desde la buena administración de recursos con eficiencia y eficacia. La gestión pública en una sociedad moderna hoy en día hacía una nueva era conocida como del conocimiento tal definición hecha a finales del siglo pasado quienes manifestaron que surgía una nueva forma de gestión pública (NGP) que, si tomar un cierto alejamiento de las definiciones anteriores anteriormente era más cerrada hacia una con más racionalidad dando posteriormente a una administración pública, (Guerrero, 1999), se dice que esta surge con un enfoque no público en lo que autores coinciden entre estos tenemos:

Peter Drucker (1986) es una eminencia por su experiencia en administración de las empresas, para él es importante como piensa el individuo, de esta manera él utiliza las herramientas, para el desarrollo de los proyectos.

Guerrero (2002) donde proponen que se constituyen mecanismos de interacción entre el estado y los consumidores a poder establecer como base el ciudadano – cliente para luego establecer relaciones proveedor – cliente; extender el reto en los suministros de los bienes y servicios públicos e introducir el espíritu empresarial en la cultura de la administración pública. hacer de ellos un instrumento de cambio para la solución armónica de las necesidades ya sea de bienes y servicios.

En la definición que se hace alusión a la gestión pública sea digna de aplaudir tiene que cumplir con ciertos requisitos, tal información adjunta forma parte del trabajo realizado por las organizaciones a nivel de sectores de la sociedad en el Perú y de esta manera se propone que se añada e implementen los requisitos para la buena gestión en mejorar tanto los servicios que presta el estado a la población, que nos permita mejorar las condiciones de las personas. Los aportes hechos anteriormente servirán de base para poder hacer una propuesta para la mejora en los servicios que brinda a los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país y el exterior que vayan con una sonrisa y no con un resentimiento porque la atención no fue grata para ellos, esto es lo que debemos tener muy presente que nos trae una factura no tan agradable y lograr desterrar la indiferencia, como tal un buen servicio de calidad estaremos logrando cerrar brechas denominada desigualdad que solo trae una pobreza intelectual, por lo que se sugiere que todas las instituciones públicas sean más abiertas a poder ser cada día mejor y prestar un servicio a satisfacción de los usuarios

Al mismo tiempo dicho documento muestra los logros y resultados obtenidos desde el año 2016 a 2021, limitaciones y metas que se han afrontado para su implementación, así como las enseñanzas logradas. Por último, contiene los puntos pendientes con las recomendaciones necesarias para seguir construyendo un estado que brinda servicios de calidad a las personas (Arobes Escobar SGP lima- Perú).

Políticas prioritarias desde el ejecutivo y, capacitación continua a servidores con la escuela nacional de administración pública (Videnza consultores 2021) a estas sugerimos ampliar el gobierno electrónico en todas las áreas correspondientes de la unidad ejecutora de la ciudad de Jaén que ayudara mucho a mejorar el servicio. El aporte dado por los trabajos previos, nos servirá de ayuda al trabajo que, de investigación en referencia a la mejora del servicio de calidad para brindar a la población de Jaén, un servicio de calidad a los ciudadanos.

Esta administración pública busca alcanzar su máxima aspiración en ser cada vez más eficiente entre el estado, y los ciudadanos como actores de la sociedad en su conjunto, en la que existe a nivel administración en las que podemos mencionar como la simplificación administrativa, este uso en las tecnologías para brindar un mejor servicio cada vez y de mejor calidad, así como fortalecer las capacidades de los funcionarios.

En la gestión de calidad del servicio, se muestran en esta oportunidad; El usuario está delante y, es a quien se le debe el mayor respeto en todo momento; no hay nada imposible cuando se quiere, en muchos casos puede ser imposible, pero con buena voluntad se puede lograr lo que se propone; Servir con amabilidad al usuario y hacerlo sentirse complacido, que nuestro cliente muestre satisfacción está en relación a la mejor información que reciba por supuesto de quien se las transmite; Para hacerlo sentirse al cliente que está satisfecho es que cuando transmitimos a nuestros clientes una información veraz y confiable; Es aquí donde los trabajadores son aquellos que mantienen contacto directo con el cliente conlleva a un gran compromiso para lograr que se incremente la llegada de muchos clientes ya que ellos serán los portavoces de la buena o mala atención; No cumplir será falla, en todo en caso si falla la fecha de entrega o cualquier detalle al cierre de la venta corre el riesgo que no se realice y la venta, todo se cae; Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, tanto en lo anímico, físico los trabajadores tienen que estar en constante capacitación ya sea en ventas como hacia lograr un buen trato con los clientes, como resultado será que la empresa crece y se gana un buen prestigio; La valoración correspondiente que el usuario tenga por calificar el servicio que recibe, desde luego es el cliente el que califica por la atención recibida, al tener una buena atención.

Al sentirse complacido pues vuelve no una sino muchas veces, de lo contrario no regresa y transmite su disconformidad otros posibles clientes; Por muy bueno que sea el servicio siempre se puede mejorar, por lo que sí se puede proponer nuevas formas para actualizarlas porque la competencia no te da ninguna tregua; Cuando el cliente se siente que hasido muy bien atendido pues, todos ganamos y mucho más si se trabajen en equipo.

Como tales dichos trabajos nos servirá como guía para realizar nuestro trabajo de investigación y poder determinar cómo es recibida por los administrados de la ciudad de Jaén, los servicios que presta la entidad educativa de Jaén y como contribuye a su mejora en beneficio de la población Jaén.

Tanto las municipalidades y las organizaciones vecinales, uno de los retos en la administración es promover la participación de los ciudadanos, así mismo contribuye a la creación de marcos institucionales que nos permita evitar problemas estructurales que nos permita tener la voluntad y la capacidad organizacional en todos los actores gubernamentales y el nivel de influencia son determinantes para influir en la agenda pública, como recuperar y reivindicar los valores sociales y políticos; desarrollo de acciones de mejora en las condiciones sociales de la población (Moore 1998).

Como tal podemos manifestar desde la perspectiva de mejora en la administración pública en muchos países llamados del tercer mundo tiene que ir siempre de la mano con los valores, cultura de sus integrantes con una buena cultura de la política y gobernabilidad (Cabrerero 1998). en este artículo nos permite conocer la interrelación existente en cuanto a calidad de los servicios educativos y la satisfacción para docentes, estudiantes y asociados sanmarquinos. En la que precisan que dicha investigación realizada fue descriptiva.

Para nuestra investigación ayudará en relacionar el nivel de calidad de la gestión pública y la calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundaria de Jaén, cuenta con instituciones educativas del nivel, inicial, primaria y secundaria, 1475 profesores de secundaria de la unidad de gestión educativa local Jaén tomaremos como muestra 80 entre docentes especialistas y administrativos de dicha entidad pública y cual nos permitirá conocer el grado de calidad de los servicios que presta a la ciudadanía.



La frase denominada calidad del servicio educativo se fundamenta en la base a la filosofía de calidad en las que se sustenta los principios que son indispensables tales como: organización que se enmarca al cliente, liderazgo, involucramiento de los servidores, además un mejoramiento continuo para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas, asimismo rapidez en la tomado decisiones y una estrecha relación amigable con los usuarios y proveedores para posteriormente evaluar los resultados que es el fruto del buen manejo del grupo y que los procesos son los más adecuados para asegurar prestar un buen servicio educativo. Los servicios son indispensables, e intangibles que se percibe como facilitar y satisface la necesidad de los usuarios o como un servicio que se puede ofrecer uno a otro, esta puede estar o no ligada a cualquier otro producto, servicio es entendido también como bien económico definido como un bien intangible además podemos afirmar de la intangibilidad es heterogéneo, es inseparable y son perecederos (Camisón et al 2007) servicio básico es el aprendizaje y que complementariamente están relacionados con la alimentación (nutrición equilibrada) psicología, cuidado de la salud primaria, implementación de bibliotecas, laboratorios, módulos para área de educación física, educación para el trabajo y su equipamiento, así como apoyo a la comunidad, y padres de familia.

A partir la aparición los centros educativos iniciaron a cumplir una función muy importante encargada de la formación académica y en valores, aptitudes, habilidades para luego enfrentarse a la vida en la sociedad posteriormente a preparar a las nuevas generaciones del conocimiento lo más importante conducirá la humanidad al crecimiento, para hacer fuerte a los individuos en la adquisición de conocimientos técnicos, tecnológicos y científicos, que sean para mejorar su propio crecimiento, elevando mejorando históricamente su capacidad de entendimiento, (Cruz 1997).

Para tratar de mejorar el servicio que presta la entidad no tiene que perder el objetivo que es su responsabilidad hacia una mejora en la formación académica, personal y social de los niños, adolescentes y jóvenes como tal orientada al logro de metas propuestas tales, resultados nos permitirán establecer criterios básicos hacia una mejora continua (Pérez et al 2000).

La escuela de calidad es aquella que facilita el desarrollo cognitivo del individuo tanto a nivel psicopedagógico, cultural, a nivel socioeconómico, el entorno familiar donde el adquiere sus aprendizajes previos, en el sistema educativo se encarga de hacerla más eficaz para luego obtener los resultados previstos (Marqués, 2008).

En el estudio de investigación, es describir la relación entre gestión pública y calidad del servicio de la unidad de ejecutora de educación en el nivel secundaria de la ciudad de Jaén. por lo cual se está considerando los objetivos específicos; Describir la relación entre planificación y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén; Describir la relación entre organización y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén; Caracterizar la relación entre Dirección y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivele secundaria de Jaén y Caracterizar la relación entre control y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, nivelsecundario de Jaén

En el estudio realizado de investigación estamos considerando como hipótesis general. Existe relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén Hay cierta relación entre fiabilidad entre gestión pública y la calidad del servicio que brinda la unidad de gestión educativa local en el nivel secundaria en Jaén, como V1 gestión pública, V2 calidad del servicio.

Según García (2018) manifiesta que la gestión pública es todo proceso que se sigue para una buena toma de decisiones, como también en las acciones políticas ejecutadas los miembros que la conforman que son los funcionarios, cuyo meta es dar cumplimiento a lo establecido en sus compromisos y planes de gobierno cuya finalidad es siempre garantizar que los servicios públicos de desenvuelvan de manera oportuna y eficaz.

Según García (2018) dice que la gestión pública es importante en todo proceso que se realiza para las tomas de decisiones, así también en los actos políticos que se ejecutan los miembros que la conforman, cuyo objetivo es dar respuestas y cumplimiento a lo que se establece en sus pactos y planes de gobierno.

. Cuya finalidad es siempre garantizar que los servicios públicos se desenvuelvan de manera oportuna y eficaz.

Escalante (2016) hace referencia a ciertos conceptos de mejoramiento de la gestión pública, se indica que los seres humanos tengan derecho a ejercer sus actividades como principio de causa en forma libre e independiente entre ellas podemos señalar algunas recomendaciones contra del burocratismo en favor de la propiedad dándole a la sociedad el tener derecho a la propiedad propia

Según Pizarro (2013) calidad del servicio se convierte en un hábito desarrollado y practicado por las instituciones para menester por carencia y de esperanza a los clientes, para ofrecer un servicio accesible adecuado ágil flexible útil y oportuno, seguro, confiable de tal manera que el cliente se sienta comprendido y atendido personalmente.

Teniendo en cuenta la calidad del servicio señala que el cliente es primordial a los que se debe respetar en cada una de las empresas deben cumplir sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área la primera imagen que se da al cliente, si esta falla puede convertirse en amenaza que afecta su desarrollo y crecimiento, que es de mucha importancia dicho servicio al cliente, poder estructurar la forma más óptima para llevarla a cabo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

El diseño de la investigación es cuantitativo, podemos mencionar que nos sirve para utilizar como base, para probar como hipótesis hacia una medición cuantitativa y posteriormente analizarla estadísticamente con el fin de establecer las pautas que influyen en el comportamiento para luego probarlas.

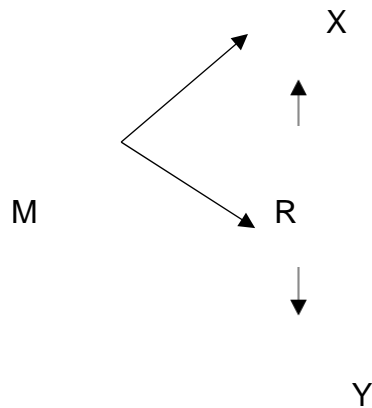
Asimismo, podemos mencionar que en el enfoque cuantitativo la recopilación de muestras y ser analizadas y poder afirmar nuestras propuestas de investigación o también poder revelar otras interrogantes en el proceso de las interpretaciones correspondientes dichas teorías en las que podemos mencionar en el enfoque cuantitativo mencionamos lo siguiente: En una investigación cuantitativa es que debe ser lo más objetiva posible, lo más veraz posible para obtener unos resultados que nuestro estudio tenga credibilidad muy alta (Unrau et al. 2005).

Para Hernández y Mendoza (2018) es analizar ciertas características que son medibles entre ninguna operación y dominio resolver crear en base teorías establecidas en el caso de nuestro trabajo cuyo objetivo medir la correspondencia acceder a administraciones públicas y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local en el nivel secundario de Jaén, por lo que con toda certeza podemos afirmar que el objeto de estudio está relacionado entre gestión pública, y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local en el nivel secundaria de Jaén.

En tal sentido dicho estudio está relacionado con las variables intenta demostrar el grado de influencia es mutua, cuyo proyecto práctico como tal no interviene en el funcionamiento de las variables así lo manifiestan (Hernández y Mendoza 2018).

La investigación se realizó con el fin de lograr un cambio positivo en la administración pública, así mismo para que se describa todas las dimensiones y se analice la relación entre las variables en su oportunidad determinada, esto

Menciona sobre la motivación para hallar la causa, ya que se mira con atención su impacto y se utilizó la estructura siguiente:



Deducimos:

M = Relación entre gestión pública y servicio de calidad

X = Gestión pública

Y = Calidad del servicio

R = Relación entre variables = gestión pública y Calidad del servicio

### 3.2. Variables y Operacionalización

Según sostienen muchos autores las variables tiene como definición como una característica real que posee el objeto en estudio, está delimitada mediante la observación, mostrando diferentes valores por cada unidad de observación, al referirse a valores no solo se deben relacionar con el aspecto cuantitativo además de ello con el aspecto cualitativo por consiguiente las variables de tipo cuantitativo vienen a ser aquellas susceptibles a ser medidas en forma numérica y las cualitativas están referidas a los atributos de los objetos, (Monje 2011).

Al respecto cuando nos referimos a la variable 1 según Parasuraman, et al (1991) refiere que la calidad del servicio viene a ser un dictamen del hecho por los consumidores asimismo la definición de variable 2 para Ángel (2016) en la que manifiesta que viene a ser una serie de acciones que las entidades realizan para lograr la imparcialidad y lograr el propósito, donde la operacionalización de las variables siempre están muy relacionadas con Las técnicas de encuestas que analizaremos una vez realizada la recopilación de los datos que necesitamos, como tal nuestro estudio.

Flores (2014) menciona sobre el método cuantitativo que viene a hacer un conjunto de procedimientos para la recopilación de datos de las variables en estudio. Expresiones de realización en la Gestión Pública, para poder desarrollar nuestra investigación lo hemos dividido en cuatro dimensiones y cada una de estas en indicadores tales como: preparación , ordenamiento , gestión y inspección y de modo similar para cada indicador se consideró más de un ítem lo que hizo posible preparar nuestro cuestionario con 11 preguntas utilizado en el recojo de los datos y posteriormente pasarlo al análisis estadístico y luego nos permitirá emitir nuestras conclusiones al estudio realizado.

Definición operativa de la variable Calidad del servicio para lo cual se hizo teniendo en cuenta las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad y empatía como tal nos ha permitido elaborar por cada indicador un ítem o más sumando un total de 8 preguntas los mismos que se utilizaron en la recopilación o recojo de datos y su posterior procesamiento estadístico luego establecer las conclusiones correspondientes.

### **Definición conceptual**

La gestión pública se encarga de la utilización de los medios adecuados para alcanzar el bien común, asimismo de la toma de decisiones, distribución de los medios y recursos, coordinación los estímulos a los agentes públicos en sus diversos campos como administrativos, jurídicos y su relación con los grupos sociales, (Tello 2009).

### **Definición operacional**

La técnica en el recojo de datos se realizó mediante la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario de 80 docentes en la educación secundaria de Jaén, Provincia Jaén región Cajamarca y a los especialistas de área de la Ugel-Jaén, el mencionado cuestionario nos permitirá establecer relaciones entre gestión pública y calidad del servicio que presta dicha entidad pública a sus usuarios posteriormente establecer recomendaciones para mejorar día a día nuestro actuar en beneficio de nuestros usuarios, además podemos indicar que dicho instrumento de recolección de datos nos permitió interactuar personalmente, o también de manera virtual.

### **Indicadores**

Mediante estos instrumentos nos permitió medir las características de estas variables de estas gestiones y la calidad del servicio en dicho trabajo de la investigación en las que se detalla a continuación como objetivos estratégicos, políticas de calidad del servicio, así como delegación de funciones, capacitación permanente a los trabajadores de la entidad pública, actitud de servicio, liderazgo, evaluación de desempeño del personal y monitoreo asimismo el compromiso de protección, prestar un buen servicio óptimo, comprender y saber analizar todo este reglamento de organización y cada función del (ROF), mostrar en todo instante una actitud de servicio idóneo al usuario . transmitir una información veraz al oyente, prestar atención personalizada e individualizada y estar siempre dispuestos a ayudar en cualquier momento.

Escala de medición: para nuestro trabajo de investigación se utilizó. la escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Hernández et al (2014) nos manifiestan que viene a ser una agrupación de elementos que en general presentan cierta particularidad común o forman parte del conjunto de medios de un total 1450 docentes de secundaria de Jaén

En nuestro trabajo de investigación la población a considerar es 1450 entre docentes de secundaria y secretarias, especialistas de área de secundaria Ugel – Jaén.

Así mismo López y Fachelli (2017) indican que la muestra está determinada por un determinado número de la población de dicha investigación. Se hizo uso de una formula probalística y determinar las variables.

### **Muestra**

Hernández et al (2014) es aquella parte extraída del grupo poblacional por medio de un procedimiento, en lacual existe particularidades en común. Cómo tal la población estará constituida por 1450 personas entre trabajadores de la unidad de gestión educativa local y docentes del radio urbano de la ciudad de Jaén

López y Fachelli (2017) mencionan la muestra utilizada en la investigación es probabilístico, simple y aleatorio donde los usuarios ejecuten un sistema aleatorio donde se plantea evaluar a un numero de 25 docentes, teniendo en consideración de la realidad problemática de la investigación luego se enumerará de acuerdo a la tabla de asignación del personal de cada institución educativa.

### **Muestreo**

Para López y Fachelli (2017) indicaron que el muestreo realizado es probabilísticosimple y aleatorio por lo que se plantea evaluar a un determinado grupo de 80 docentes de educación secundaria perteneciente a la Ugel de Jaén, teniendo en cuenta la veracidad de la investigación se anota el número correlativo al llenado de la base de datos elaborada en Excel.

## **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.**

Hernández et al (2014) los instrumentos a considerarse en el sondeo hay que tener en cuenta para cada variante, dicho proceso se llevará a cabo por el mismo responsable de la investigación hacia los usuarios evaluados cuya finalidad es recopilar información como principios, sus apreciaciones, preferencias, gustos, comportamientos entre otros.

En dicho estudio se utilizó encuesta y el uso del instrumento cuestionario es por cada uno de las variables, según Baena (2017) es una agrupación de preguntas que son elaboradas para que la población responda y de esta manera obtengan los resultados.



## Instrumento

Se utilizará el cuestionario en las que se encuentre todas las variables de gestión pública y calidad de servicio, de esta manera sería la suma de las todas las interrogantes, cuya finalidad es recoger información correspondiente para lograr las metas que seestimen, (Hernández et al 2014) para la medición de estas variables de gestión pública, y calidad de servicio se elaboró tal instrumento constituido por 19 interrogantes, en dos grupos en gestión pública y calidad del servicio utilizándose alternas nativas de contestación la escala de Likert:1 nunca,2 casi nunca 3 A veces 4 casi siempre 5 siempre además se utilizó el mismo modelo de respuesta para las dos variables tanto gestión públicay calidad utilizándose alternas nativas de contestación la escala de Likert:1 nunca,2 casi nunca 3 A veces 4 casi siempre 5 siempre además se utilizó el mismo modelo de respuesta para las dos variables tanto gestión públicay calidad

**Tabla 1**

Técnicas recolección de muestras

V1 - V2	Técnicas	Cuestionarios
Gestión pública	Encuesta	Gestión pública
Calidad del servicio	Encuesta	Calidad del servicio

Utilizamos un instrumento para cada variable 1 gestión pública y otro para la variable 2 calidad del servicio,

Validez y confiabilidad de las variables: gestión pública y calidad del servicio

### Validación

Según López (2019) afirma que, si hay respuestas positivas y verdaderas en el usode los instrumentos, el trabajo de investigación, se verá reflejado bien en todos los aspectos, con métodos aplicativos, con procedimientos establecidos, de esta manera se cumple con lo establecido y lo que busca lo encontrará siempre y cuando utilicen bien estas herramientas.

Para Sánchez et al (2018) puede determinarse haciendo un cálculo de la interpretación de formulación es utilizar bien y con éxito estos resultados de la aplicación de 10 como muestras intermedias similar a la muestra de investigación,

lo cual nos permite establecer reglas de evaluación. Teniendo en consideración los enunciados de Hernández et al (2014) que señalan que un coeficiente mayor a 0,75 demuestra que la herramienta es confiable, la siguiente tabla muestra los resultados obtenidos para luego procesar en SPSS

**Tabla 2**

Validación del instrumento V1. Gestión pública

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Ángel Centurión Larrea	Metodólogo	Hay suficiencia	Apto para su aplicación
Mg. Ruperto Arroyo Coico	Temático	Hay suficiencia	Apto para su aplicación
Mg, María del Carmen Pisfil Becerra	Redacción	Hay suficiencia	Apto para su aplicación

**Tabla 3**

Validación del instrumento V2. Calidad del servicio

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Ángel Centurión Larrea	Metodólogo	Hay suficiencia	Apto para su aplicación
Mg. Ruperto Arroyo Coico	Temático	Hay suficiencia	Apto para su aplicación
Mg, María del Carmen Pisfil Becerra	Redacción	Hay suficiencia	Apto para su aplicación

### **Confiabilidad**

Según Sánchez et al (2018) dice que el calculando y el coeficiente Alfa de Croan Bach, es para la aplicación de los resultados para los ítems, esto quiere decir que se usan en las variables que se utilizan en la investigación, de esta manera los resultados son confiables. En la investigación realizada, se utilizó 19 ítems, con el fin de obtener los resultados de la población encuestada, determinándose que es positiva

### **3.5. Procedimientos**

Para recoger la información necesaria y correspondiente se ha tenido que solicitar autorizaciones a varios directores instituciones educativas de la localidad de Jaén tanto públicas y privadas pertenecientes a la Ugel de Jaén Cajamarca, por lo tanto, se ha tenido en cuenta las dimensiones correspondientes, dicho instrumento fue administrado de manera virtual en tal sentido se ha compartido por WhatsApp por online, estableciéndose la escala de Likert que nos permitirá analizar los datos recopilados para posteriormente llegar a tener una o muchas conclusiones de nuestra investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Hernández et al (2014) elaboro un planteamiento de un programa de computadora para realizar análisis de datos. Rendón et al (2016) “señalan que la estadística descriptiva viene a ser una rama de la estadística que nos proporciona algunas ideas sobre cómo sintetizar los datos de las encuestas desde una perspectiva más clara y simple mediante gráficos y tablas”

Rendón et al (2016) señalaron que la estadística descriptiva parte de la estadística en las que proporciona ciertas ideas como poder sintetizarlos los datos recopilados de las encuestas de forma más clara posible. El dato recopilado a través de la encuesta se realizó mediante redes sociales como WhatsApp online una vez realizada se llevó a Excel en una base de datos y poderlos convertir en escala de valores obtenidos para ello se hizo uso de la aplicación estadística software libre SPSS, para el análisis de los datos haciendo uso de tablas y gráficos que nos permitirá de manera ordenada analizar los datos para que posteriormente nos permita plantear conclusiones y recomendaciones

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se ejecutó según disposiciones de la “Universidad Cesar Vallejo”. siempre de acuerdo, con los estándares para el diseño descriptivo cuantitativo, así mismo se ha tenido presente la autoría de la información y las referencias citadas por sus datos de edición correspondiente, así mismo sobre los resultados de la encuesta se mantendrá el anonimato, además se considera la autorización de las instituciones para dar inicio la aplicación del instrumento de recojo de la información correspondiente, así mismo manteniendo en todo momento la discrecionalidad. partiendo del uso correcto de nuestros principios morales y éticos los principios de autonomía se hizo la invitación a docentes de educación secundaria correspondiente de la UGEL –Jaén, cuya información por es siempre con la participación activa y orientación del investigador.

#### IV. RESULTADOS

**4.1. Objetivo General:** Analizar la relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.

**Tabla 4.** *Relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.*

Gestión Pública	Calidad del servicio						TOTAL	
	BAJO		MEDIO		ALTO		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
BAJO	5	6.25	2	2.50	0	0.00	7	8.75
MEDIO	8	3.00	40	50.00	4	5.00	52	58.00
ALTO	0	0.00	12	15.00	9	11.25	21	26.25
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>16.25</b>	<b>54</b>	<b>67.50</b>	<b>13</b>	<b>16.25</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.538	0.080	5.631	.000c

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 28.

La tabla 4, nos muestra que el 50,0% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local, nivel secundario de Jaén, considera que la gestión pública muestra un nivel medio en relación a la variable calidad del servicio. Por otro lado, de acuerdo a la prueba de correlación Rho Spearman existe una relación positiva requiere para una mejora en cuanto al servicio de tal manera que requiere capacitaciones al personal administrativo para beneficio de todos. En una gestión basada en la satisfacción de las necesidades del usuario y en un estado moderno se tiene que determinar recursos, así mismo establecer una estrategia en las que define los productos en función a las necesidades de los ciudadanos y en la que tiene cierta flexibilidad o tolerancia como para adaptarse a los diversos requerimientos de uno y otro sector.

## 4.2. Objetivo Específico

4.2.1. **Determinar** la percepción de la gestión pública de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.

**Tabla 5.** *Percepción de la gestión pública de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén*

Nivel de percepción de la Gestión Pública	Dimensiones de la Gestión Pública									
			Planificación		Organización		Dirección		Control	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	13	16.3	20	25.0	19	23.8	21	26.3	13	16.3
Medio	54	67.5	53	66.3	45	56.3	52	65.0	56	70.0
Alto	13	16.3	7	8.8	16	20.0	7	8.8	11	13.8
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 28.

En la tabla 5 se aprecia que un 67.5% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén, mantiene un nivel medio respecto a la percepción de la gestión pública del mismo modo el 66,3% muestra un nivel medio de planificación, el 56,3% perciben que la organización es nivel medio, el 65% perciben que la dirección es de nivel medio y el 70% de los trabajadores es de nivel medio cuyos resultados; obtenidos con mucho esfuerzo de mejora en la administración pública sea un fin común de todos los servidores públicos a nivel local, regional y nacional y nos sintamos complacidos que contamos con seres capaces de romper la barra de la indiferencia entre seres humanos.

**4.2.2.** Determinar la percepción de la Calidad del Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.

**Tabla 6.** *Percepción de la Calidad del Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.*

Nivel de percepción de la Calidad de Servicio	Dimensiones de Calidad de Servicio									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	7	8.8	15	18.8	10	12.5	15	18.8	10	12.5
Medio	52	65.0	44	55.0	46	57.5	47	58.8	43	53.8
Alto	21	26.3	21	26.3	24	30.0	18	22.5	27	33.8
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 28.

La tabla 6, se aprecia que un 65% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén mantiene un nivel medio respecto a la percepción de calidad del servicio, del mismo modo el 55% de encuestados perciben que la fiabilidad es de nivel medio, el 57,5% muestra un nivel medio con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta y el 58,8% muestra un nivel medio en los que se encuentran docentes del nivel secundaria, padres de familia, estudiantes de la provincia de Jaén es positiva, desde ya podemos mencionar que si es importante implementar una serie de tareas a corto y largo plazo como capacitaciones al personal administrativo y jerárquicos hacia una mejora constante para brindar un mejor servicio a los usuarios de nuestra provincia.

**4.2.3.** Establecer la relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.

**Tabla 7.** *Relación entre las variables gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.*

		Gestión pública	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.538**
		N	80
Calidad del servicio	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	.538**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	80

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 28.

En la tabla 7, se observa que el valor de coeficiente de correlación es positiva moderada igual a 0,538, con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ , lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dicho de otro modo, existe relación entre la variable gestión pública y calidad del servicio. Donde deducimos que la correlación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén es positiva.



## V. DISCUSIÓN

Teniendo los resultados obtenidos y el análisis de los instrumentos, podemos asegurar que el estudio realizado si hay relación entre la gestión pública y calidad del servicio y llegar a mencionar que existe una comunicación con cada una de las variantes de la investigación en estudio.

Evaluando el objetivo general que es analizar la relación entre gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén, muestra que los trabajadores de la institución estatal de Jaén, el 58% percibe que es satisfactorio en relación a la gestión pública y calidad del servicio, en cambio el 8.75% es poco eficiente y el 26.25% es alto, es necesario mejorar la percepción que tiene los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben por parte de las entidades públicas, en tal sentido se requiere una mejora en cuanto al servicio, se requiere capacitaciones al personal administrativo, para beneficio de todos.

En un mundo moderno cada vez se generan nuevas ideas de adquirir o vender un servicio desde ya se convierte en una necesidad número uno dando como resultado una definición más amplia de servicio al cliente.

En la actividad humana está presente en sus múltiples formas hasta en la familia y hasta la más grande empresa o instituciones,” “esta actividad ideológica de la atención al cliente, se debe de adoptar dentro de nuestra vida y llevarlo a la práctica con gusto, en nuestra empresa, hogar y con la sociedad en general”. El servicio al cliente se puede realizar mediante redes sociales, teléfono que muy bien puede ser aplicada en nuestra vida cotidiana ya sea dentro o fuera del trabajo por lo que deducimos con una frase siguiente: si realmente queremos un cambio de actitud y mejorar el servicio a los clientes del o los servicios que prestamos.

En relación al objetivo específico, determinar la percepción de la gestión pública de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local nivel secundario de Jaén. Se constata el nivel de percepción de los docentes que tienen en cuanto a las dimensiones establecidas en gestión pública que percibe los usuarios por parte de la Ugel Jaén, el nivel bajo esta por el orden del 16,3%, lo que indica que es necesario capacitaciones a los trabajadores para mejorar su rendimiento y ser una institución modelo en cuanto a gestión por resultados.

En medio alto está en 70%, lo que demuestra que es favorable en dicha entidad pública es alta, la percepción de los docentes sea cada año mejor y poder lograr una eficiencia que sobrepase el 95%.

Desde el punto de vista en una institución educativa que brinda servicios de atención a estudiantes, docentes y padres de familia, el personal administrativo que elaboran la documentación de alumnos, docentes cabe mencionar todo ello es necesario para lograr la satisfacción de los alumnos por ello se deduce que el cliente es el principal de dicha institución.

Evaluando el siguiente objetivo específico, determinar la percepción de la calidad de servicio de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local, nivel secundario Jaén, se muestra que la percepción de la calidad del servicio de los trabajadores es 12,5% de los encuestados perciben que hay una cierta indiferencia en resolver sus peticiones, un 53,8% satisfactorio, lo que nos lleva a decir que el trabajo realizado por muchos es digno de elogiar, en cambio el 33.8% es alto. Tiene por fin determinar la percepción que se tiene de los trabajadores de dicha entidad por parte de los usuarios en los que se encuentran docentes de nivel secundaria, padre de familia, estudiantes de la provincia de Jaén, es positiva.

En el siguiente objetivo específico, es establecer la relación entre gestión pública y calidad de servicio de la unidad de gestión educativa local, nivel secundario de Jaén, muestra la relación entre las variables, gestión pública y calidad del servicio, donde deducimos que la correlación entre las variables es paralela.

En la actualidad la gestión de calidad es una estrategia que sirve de impulso a la competitividad empresarial que permita mirar a la institución como un grupo de interrelación entre si cuyo objetivo es lograr la satisfacción de los clientes cuyo propósito es analizar como la gestión de la calidad puede utilizarse separadamente del sector como un elemento clave para el desarrollo de las instituciones, cuya metodología basada en el proceso reflexivo a la par con las teorías más reconocidas o relevantes manifiestas en la literatura académica, "las conclusiones señalan que la gestión de calidad sirve de vehículo para alcanzar ventajas competitivas en eficiencia y productividad a través del ciclo de mejora continua".

Lo importante es que nosotros continuemos con el mismo ímpetu de seguir en labúsqueda de erradicar los antivalores que en muchos de los casos nuestras autoridades, sean más probas y den signos de cambio en mejora de oportunidades para nuestros jóvenesdel mañana, exigir a las instituciones que tienen responsabilidad en neutralizar la corrupción y la inseguridad de la población mano dura para terminar con la inseguridad de nuestra sociedad.

En muchísimas empresas en el año 2020 – 201 han tenido que adoptar medidas extraordinarias para continuar trabajando mediante el teletrabajo convirtiéndose en una de las herramientas fundamentales. como son los servicios digitales como medida de respuesta a la pandemia en la que le permitieron a los funcionarios públicos realizar sus actividades laborales desde casa, en la que los ciudadanos pudieron seguir accediendo a los servicios públicos e incluso a los más críticos frente a la covid 19.

En tal sentido se describe los esfuerzos y logros de las instituciones públicas en la utilización de las herramientas digitales para adaptarse a la nueva situación en tanto permitemostrar los datos recopilados por las autoridades del gobierno digital en 11 países de la región.

La creación de nuevos servicios digitales como respuesta a la pandemia, estos servicios cumplen una serie de propósitos como: Algunos países crearon páginas web coninformación frente al corona virus, restricciones al movimiento, así como enlaces de salvo conducto, programas de ayuda económica, formularios digitales de inscripción muchos deuso masivo como ejemplo se cita uno página oficial de la corona virus de Perú Según el portal en mención indica un aumento en el resultado al compararlo al año 2019 con el 2020donde indican que en el 2019 tuvo una atención correspondiente al 25% en el 2020 llego al 95%

Desde lo manifestado por Castello et al, (1988) en el ámbito de la administración pública una de las preocupaciones por la calidad del servicio no deber ser considerado nuevo solo ha variado es la oración que se le ha dado desde hace muchísimotiempo lo que si debemos distinguir tres etapas: La primera es el respeto a las normas y lo9s procedimientos, segunda fase denominada como donde se asimila la calidad a la eficacia y la última en la que se entiende la calidad como la satisfacción de las necesidadesde los cuidadnos

Del mismo modo con respecto a las denominaciones sobre calidad servicio en referencia a los termino servicio tiene que relacionarse con las prestaciones que recibe el usuario, cuyo objetivo es poder satisfacer las necesidades de los clientes y una de sus características más resaltantes son: intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad que no son susceptibles a ser inventariadas y tampoco es posible separar el momento de su producción al consumo.

Dichas características, en opinión “que el valor que los clientes atribuyen a un servicio venga determinado por el grado en que este se satisface sus necesidades y, por lo tanto, su determinación dependerá de la percepción que tengan los receptores a la adecuación de las prestaciones que reciben a sus necesidades”.

Si quisiéramos establecer definiciones en torno a la palabra servicio público podemos indicar que existe una gran diversidad de servicios que ofrecen las empresas públicas y privadas, así como el amplio grado de variabilidad de sus características no existe una definición estándar sobre servicio público luego como número dos según (Bigné et al 1995 ) existen diversos servicios públicos como sanidad, educación, vivienda, vías de transporte que brindan en cooperación con el sector privado y como otras son de exclusividad del sector público como justicia, servicios de saneamiento básico (servicio de agua, alcantarillado a cargo del estado, como tercer punto al momento de evaluar la utilidad de los servicios públicos tener presente a los receptores no solo es únicamente la satisfacción de los valores materiales, además de ello están relacionados a valores sociales, por los cuales también deben responder (Alford 2002) y por ultimo donde los servicios públicos deber considerarse como una actividad que puede tener muchos resultados según la actuación de una entidad pública. sobre los “servicios que una la misma proporciona a los ciudadanos).

Del mismo modo Castelló et al (2001) manifiestan que calidad del servicio está ligado a una serie de factores en los que destacan: (a) a los elementos tangibles asociados a la prestación del servicio; (b) la preparación y el conocimiento que posee el personal encargado de prestar el servicio (c) la adecuación del servicio a las necesidades de los usuarios (d) la empatía existente entre el prestador del servicio y el cliente (“derivada de la comprensión

por parte de aquél de las necesidades de este y de la accesibilidad como vía para su satisfacción”.

Según Heredia (1985) gestión viene a ser la acción y efecto de realizar tareas con esfuerzo y cuidado con eficacia que conduzca a una finalidad, también se puede entender como el manejo adecuado de los recursos de dicha institución donde las acciones siempre enfocadas en el eficiente uso de los recursos de dicha organización para una gestión eficaz. Tal acción es entendida como un proceso de trabajo y organización en las que está orientada con diferentes perspectivas y esfuerzo para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos o asumidos institucionalmente lo que nos gustaría que sea asumido de manera participativa y democráticamente por todos los integrantes de la organización (Villamayor y Lamas 1998). Desde esta perspectiva abordar el tema del servicio educativo como un conjunto de procesos en cuya base es el proceso de enseñanza - aprendizaje y a su alrededor están un conjunto de procesos complementarios como buena salud física, mental que coadyuvan a la producción del servicio de calidad, con eficacia y eficiencia como tal estos procesos necesitan ser documentados para luego ser analizados y mejorarlos por los responsables directos de los diferentes procesos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a lo planteado en el objetivo de la presente investigación, se puede afirmar que, si hay una relación de media a alta entre las dimensiones de la variable gestión pública de la variable calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.
2. Con respecto a lo planteado en el objetivo planteado en la presente investigación, se puede afirmar que, si hay una relación de media a alta entre las dimensiones de la variable gestión pública y de la variable calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén.
3. Correspondiente a los objetivos planteados en dicha investigación concluyo que, si hay relación moderada entre direccionalidad, fiabilidad entre gestión pública y calidad del servicio podemos decir a mayor sea el nivel de capacidad a resolver los problemas mejor será la percepción del usuario y menor será el descontento del personal docente de educación secundaria perteneciente a la Ugel Jaén, en cuanto al siguiente objetivo específico. se concluye que, si hay relación entre la organización y la gestión pública con la calidad del servicio que presta las Unidadde gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén al magisterio local. Podemos mencionar que si existe una relación estadística media entre la capacidad de respuesta y gestión pública de la Unidad de Gestión Educativa Local nivel secundaria de Jaén.
4. Esto significa que hay buena relación entre la calidad del servicio que presta la entidad al docente de la jurisdicción, en lo que, si podemos decir que debe haber una mejora, porque hasta hoy no se resuelven trámites pendientes ya que su lentitud se nota.
5. Se debe mejorar en cuanto a los documentos que den respuestas rápidas, de esta manera la población usuaria se sienta satisfecha, cuando reciba rapidez en los antes mencionado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al responsable de la Unidad de Gestión Educativa Local de Jaén autorice capacitaciones en cuanto a calidad del servicio para sus trabajadores. Se plantea que la Unidad de Gestión Pública a través del área de recursos humanos realicen proyectos para la implementación de instalaciones atractivas, con el objetivo que los trabajadores mejoren la calidad en la administración pública de la entidad educativa local.
2. Se recomienda a la institución muestre un verdadero interés a los problemas de los clientes cuyo fin es desarrollar un proceso óptimo en la gestión pública con la implementación del gobierno electrónico en más áreas de la UGEL-Jaén que muy bien está en funcionamiento él lo se refiere a la solución de entrega de boletas electrónicas.
3. Sugerir a los servidores de dicha institución sean más sinceros y estén dispuestos a ayudar en cualquier circunstancia o problemas de los docentes en los diferentes niveles y modalidades. en sus trámites sean rápidos. Se sugiere al responsable de la institución capacitar a los servidores que sean más empáticos y mejorar la imagen, así como mejor servicio a los usuarios como docentes, padres de familia.
4. Se sugiere una mejor capacitación a los servidores de la institución ser solidarios con los usuarios en los trámites que realizan y los procesos sean más cortos y no duren 30 días o meses, seleccionar a los servidores idóneos al cargo y sean capacitados para brindar un buen trato al usuario. en oportunidades que hemos requerido no hemos sido atendidos con amabilidad.
5. Implementar en las diversas áreas de la entidad educativa el sistema electrónico con la finalidad de garantizar un servicio de calidad a los docentes, padres de familia quien serán los más beneficiados.

## REFERENCIAS

- Aguilar, L (2016) "La Nueva Gestión Pública: Origen y desarrollo". Conferencia Magistral, Tijuana, BC, El Colegio de 2002, 24 de enero
- Auad V. (2017), modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. Tesis de maestría. Facultad de Derecho. Universidad del Desarrollo. Santiago de Chile.
- Alles, M. (2005), desarrollo del talento humano basado en competencias. Argentina: Editorial Granica S. A.
- Areche, V. (2013), la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011. (Tesis para maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 20/03/2020 de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4011>
- Barrera A. & Ysuiza M. (2018), gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Revista de Gobierno y de Gestión Pública, 5(1): 91-110. Doi: <https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n1.06>
- Bottan, N., B. Hoffman y D. Vera-Cossio. 2020. The unequal impact of the coronavirus pandemic: Evidence from seventeen developing countries. Washington, D.C.: BID. Disponible en <https://publications.iadb.org/publications/english/document/The-UnequalImpact-of-The-Coronavirus-Pandemic-Evidence-from-Seventeen-DevelopingCountries.pdf>
- Blas F. (2018)., calidad de la gestión pública y la ejecución del presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador 2016. Perú
- Blas, Y. (2018), calidad de la gestión pública y la ejecución del presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador 2016. PERU.
- Carta Iberoamericana de calidad en la Gestión Pública. (2008), Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo (CLAD), documento, Colombia
- Cabrero, E. (2018) "Políticas de modernización de la administración municipal. viejas y nuevas estrategias para transformar a los gobiernos locales", en Cabrero Mendoza, Enrique (comp.), *Políticas públicas municipales. Una agenda en construcción*, México, Miguel Ángel Porrúa-CIDE, 2003 (1a ed.), pp. 155- 190.



- Castañeda Y. & Vásquez J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. (Tesis para optar El Título De Licenciado en Administración Pública). Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. el 27 de Abril de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Comisión, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2007) Gestión de la calidad. España: Editorial Pearson.
- Corominas, J. (1995), Breve Diccionario etimológico de la Lengua Castellana (2da ed.). Madrid: Editorial Gredos.
- Cruz J. (1997) Educación y calidad total. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Díaz V, (2016). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CEREMAX) Lima año 2016. (Tesis en maestría), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Escuela de Posgrado, Lima. 16/02/ 2020, de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T\\_M\\_A\\_ESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALA\\_UD\\_46376946\\_DIAZ\\_CABALLERO\\_VICTOR%20JES%20C3%9AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_M_A_ESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALA_UD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%20C3%9AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Documento de política tomo IV Gestión pública de calidad en el Perú (Autor: Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros Calle Schell 310 - piso 13, Miraflores. Lima – Perú editado por: Preciso Agencia de Contenidos Jirón Ricardo José Aicardi 224, Santiago de Surco, Lima, Perú 1a.edición - julio 2021
- Estudio introductorio", en Bozeman, Barry (coord.), *La gestión pública. Su situación actual*, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública- Universidad Autónoma de Tlaxcala-FCE, 1998, pp. 19-36.
- "Estado, democracia y participación ciudadana", en *Iniciativa pública ciudadana, memoria. coloquio internacional: Retos de las ONG vis-a-vis. Globalización, democracia y cultura ciudadana en el siglo XXI*, México, 1997.
- García. G, (2018). En su tesis, El Rol De La Gestión Del Conocimiento En El Proceso De Modernización De La Gestión Pública Peruana (2011-2016). Lima.

- Garbanzo G, & Romero F, (2013). Desafíos y problemáticas de la gestión universitaria en el sistema de la educación superior pública, aspectos a considerar en la Región Centroamericana. *Revista Gestão Universitaria na América Latina*, 6(2), 231-258. el 12 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319327519013.pdf>
- Gonzales, O. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-PUNO, 2017. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. el 05 de Julio de 2020, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales\\_Cornejo\\_Omar\\_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Heredia, De (1985), Dirección Integrada de Proyecto - DIP – Project Management (2da. ed.). Madrid: Alianza Editorial. Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2014), Metodología de la investigación. Ciudad de México: Edansa.
- Hernández, S, Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714
- Hugo Gaspar Hernández Palma, Ignacio Barrios Parejo, David Martínez Sierra, Gestión de calidad ISSN 1900-042 vol. 16 N.º 28- 2018 págs. 169-185  
Gestión de la qualité: un élément clé pour le développement des Organization  
Administración da qualidade: elemento fundamental para o desenvolvimento das organizadores  
Quality management: key element for the development of organizations.
- Huamán, E. (2018). La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca, 2018. (Tesis para optar el título profesional de Administración). Universidad Privada Del Norte, Cajamarca, el 27 de Abril de 2020, <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inquilla, J., Inquilla, J., Calsina, W. & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano

- Iparraguirre C. (2019) La calidad del servicio y satisfacción de clientes en el sector de supermercados: Una revisión de la literatura científica del año 2010 - 2018. Revista Logaste
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional, 2008  
© Asociación Civil Transparencia coord. general Pilar Tello Rozas, mayo 2009
- Juran, J. y Cryna F, (1994) Análisis y planeación de la calidad. México: Editorial Mc Graw Concepción Y, (2017), gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner. (Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación). Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima. el 27 de abril del 2020 de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2251/TM%20CE-Ge%203355%20C1%20-%20Concepcion%20Godoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Nueva Gestión Municipal en México: Análisis de experiencias innovadoras en gobiernos locales*, Miguel Ángel Porrúa Grupo Editorial-CIDE, 1995  
1995. Publicado 2018-03-23 Número Vol. 1 Núm. 2 (2016): Revista Muro de la Investigación Sección Artículos Derechos de autor 2018 John Herbert Cahuana Sánchez a Esta obra está bajo licencia internacional Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0.. "Los perfiles de la gobernación y gestión pública al comienzo del siglo XXI". Ponencia presentada en el Congreso Nacional de Ciencia Política y Administración Pública, Colima, 2000, septiembre.
- Lostanau J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado, Lima. el 14 de febrero de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009) Marketing de servicios. México: Editorial Pearson Educación
- Manzanares, M. J. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas Y Ciencias Económicas. periodo 2015. (Tesis para optar EITítulo Profesional de Licenciado en Administración). el 27 de Abril de 2020, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20c%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. ISSN 1994-7224, ISSN 2409-2045, Vol. 23, N°. 2, 2020 (Ejemplar dedicado a: Ciencia y desarrollo), págs. 21-26
- Maza F. (2018). Structural Equation Models Applied for Evaluating Service Quality and Satisfaction in The Healthcare System of Cartagena De Indias D.T Y
- Marqués, P. (2008) Calidad educativa. Barcelona: Facultad de Educación, Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en <http://www.uab.es/>, recuperado en julio del 2014.
- Moreno, M.; Peris, F. y Gonzáles, T. (2005) Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. España: Editorial Prentice Hall.
- Ministerio de Educación. (2014). Anteproyecto del Reglamento de la Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. Lima: MINEDU.
- Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado, Perú. el 05 de Julio de 2020 de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)
- Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019 Autores/as Ferrer Robinson Maizondo Saldaña Doctor en educación, Universidad Nacional Federico Villarreal: Lima Perú. Especialista del Ministerio de Educación, Perú <https://orcid.org/0000-0002-8880-4294> Iván Hidalgo Romero Docente investigador del Instituto de Gobierno y Gestión Pública. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. <https://orcid.org/0000-0001-3738>
- Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019 Autores/as Ferrer Robinson Maizondo Saldaña Doctor en educación, Universidad Nacional Federico Villarreal: Lima Perú. Especialista del Ministerio de Educación, Perú <https://orcid.org/0000-0002-8880-4294> Iván Hidalgo Romero Docente investigador del Instituto de Gobierno y Gestión Pública. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. <https://orcid.org/0000-0001-3738>
- Ogalla, F. (2005) Sistema de gestión. España: Editorial Díaz Santos. Pérez. (2004) Gestión por procesos. España: Editorial E.

Puno –Perú 2017. Comunicación, 8(1), 5-15.el 15 de Julio de 2020,de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es)

Pérez, R.; López, F.; Peralta, D. y Municio, P. (2000) Hacia una educación de calidad. España: Narcea S.A.

Propuestas del bicentenario (videnza consultores) propuestas de política hacia una gestión pública de calidad lima 20 de febrero 2020 Observatorio Laboral Revista Venezolana ISSN: 1856-9099 observatoriolaboralrevistav@gmail.com Universidad de Carabobo Venezuela

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450. Pérez caballero, Elva Melissa (2016). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa chifa pollería mi triunfo. Universidad Señor de Sipán Chiclayo Perú. Revista horizonte empresarial.

Pérez, R.; López, F.; Peralta, D. y Municio, P. (2000) Hacia una educación de calidad. España: Narcea S.A.

Rojas, J. (2006) Gestión educativa en la sociedad del conocimiento. Colombia: Colección Gestión.

Rojas, J. (2006) Gestión educativa en la sociedad del conocimiento. Colombia: Colección Gestión.

Uvalle, Ricardo (2004), El valor institucional de la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia* 2004, 9 (28). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29092807>

Valeriano Ortiz, L. F. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43), 31– 43. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i43.16951>

Vergara et al, (2019). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia // Perceived Quality and Determining the Satisfaction in Users of Hospital Services in Cartagena, Colombia. *Revista De Métodos Cuantitativos Para LaEconomía Y La Empresa*, 26, Páginas 203 a 219.

Vergara, Maza, (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). en: *Revista de la Facultad de Ciencias*

Uvalle, Ricardo (2004), El valor institucional de la gestión pública. Revista Venezolana de Gerencia 2004, 9 (28). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa? Id=29092807>

Villamayor, Claudia y Lamas, Ernesto (1998), Gestión de la radio comunitaria y ciudadanía. AMARC.

Villamayor, Claudia y Lamas, Ernesto (1998), Gestión de la radio comunitaria y ciudadanía. AMARC. Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019 Autores/as Ferrer Robinson Maizondo Saldaña Doctor en educación, Universidad Nacional Federico Villarreal: Lima Perú. Especialista del Ministerio de Educación, Perú <https://orcid.org/0000-0002-8880-4294> Iván Hidalgo Romero Docente investigador del Instituto de Gobierno y Gestión Pública. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. <https://orcid.org/0000-0001-3738>

## ANEXOS

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

#### 3. TESISISTA: Félix Guerrero Guevara

#### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APRO  
BADO  
: SI

NO

*M. Carmen Pisfil*

Chiclayo, 04 de noviembre de  
2021

---

DNI: 16665856

EXPERTO: Mg. María del Carmen Pisfil Becerra

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

### 3. TESISISTA: Félix Guerrero Guevara

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 30 de octubre de 2021



Angel Johel Centurión Larrea  
DNI 16789071 Teléfono N°999556937



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario gestión pública y calidad del servicio

### 3. TESISISTA: Félix Guerrero Guevara

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



DNI 42366595

*Mg. Ruperto Arroyo Coico*

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTION PUBLICA

**Autor: Félix Guerrero Guevara**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los docentes de la Instituciones Educativas del Distrito de Jaén

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			Nunca	Casi nunca	A veces	casi siempre	siempre
Planificación	Objetivos estratégicos	¿Estima que los objetivos estratégicos de la UGEL contemplan la mejora de la calidad del servicio?					
	Políticas de calidad del servicio	¿Para desarrollar una política de calidad en el servicio que brinda la institución cree usted que debe primar el buen trato al usuario?					
Organización	Delegación de Funciones	¿Considera que el desempeño de cada trabajador, incide en la calidad del servicio que brinda la UGEL?					
	Orientación permanente	¿Frente al servicio requerido, el usuario siempre es atendido por un funcionario o un delegado en ausencia de este?					
Dirección	Actividad de Servicio	¿El trabajador demuestra conocimiento y habilidad de la labor encomendada?					
	Liderazgo	¿El servicio brindado por el personal al usuario es idóneo?					
		¿El líder de la Unidad (jefe) muestra actitud de servicio?					
		¿El liderazgo del jefe de unidad es compartido por los trabajadores?					
Control	Evaluación y desempeño del personal	¿Existe un acompañamiento al personal en el servicio al usuario?					
	Monitoreo	¿Se evalúa periódicamente al personal?					
		¿Existe una actitud comprometida en la mejora de la calidad del servicio?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

**Autor: Félix Guerrero Guevara**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los docentes de la Instituciones Educativa del Distrito de Jaén

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEMS

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			Nunca	casi nunca	A veces	casi siempre	siempre
Fiabilidad	Compromiso de protección	¿Considera que los plazos establecidos en los trámites de documentos se cumplen?					
	Servicio idóneo	¿El servicio ofrecido al usuario, es idóneo?					
Capacidad de respuesta	Información oportuna	¿Los servidores muestran amabilidad con los usuarios?					
	Reglamento organización funciones de y	¿Los servidores de la institución están preparados para dar un servicio idóneo?					
Seguridad	Actitud de servicio	¿Considera que el comportamiento de los jefes transmite seguridad a los servidores?					
	Información confiable	¿Considera que el comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios?					
Empatía	Atención individualizada	¿Cree que la institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada e individualizada?					
	Disposición a ayudar	¿Considera que la institución cumple con necesidades de los usuarios?					

## ANEXO 2

### CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
v1 Gestión pública	La gestión pública se encarga de la utilización de los medios adecuados para alcanzar el bien común, asimismo de la toma de decisiones, distribución de los medios y recursos, coordinación los estímulos a los agentes públicos en sus diversos campos como administrativos, jurídicos y su relación con los grupos sociales. (Tello, 2009)	Técnicas en la recolección de datos esta la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario a docentes de educación secundaria del Distrito de Jaén y a los especialistas de secundaria dicho cuestionario nos permitirá medir la calidad del servicio como tal nos permitirá establecer recomendaciones de mejora.	Planificación	Objetivos estratégicos	Ordinal escalamiento de Likert
				Políticas de calidad del servicio	
			Organización	Delegación de funciones	
				Orientación permanente	
			Dirección	Actitud de servicio	
				Liderazgo	
			Control	Monitoreo	
				Evaluación y desempeño del personal	
V2 Calidad del servicio	La calidad del servicio es la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (Zeithami et al 1988)	La encuesta mediante un cuestionario previamente estructurado y dirigido a docentes de educación secundaria pertenecientes a la UGEL-Jaén, que nos permita interactuar, de manera personal, o virtual.  Además, se podría utilizar base de datos de la entidad educativa, así como del mismo Ministerio de Educación,	Fiabilidad	Compromiso de protección	Ordinal escalamiento de Likert
				Servicio idóneo	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna	
				Reglamento de organización y funciones	
			Seguridad	actitud de servicio	
				Información confiable	
			Empatía	Atención individualizada	
				Disposición a ayudar	

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones / recomendaciones	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión pública	Planificación	Objetivos estratégicos	¿Estima que los objetivos estratégicos de la UGEL contemplan la mejora de la calidad del servicio?	x		x		x		x			
		Políticas de calidad de servicio	¿Para desarrollar una política de calidad en el servicio que brinda la institución cree usted que debe primar el buen trato al usuario?	x		x		x		x			
	Organización	Delegación de funciones	¿Considera que el desempeño de cada trabajador, incide en la calidad del servicio que brinda la UGEL?	x		x		x		x			
		Orientación permanente	¿Frente al servicio requerido, el usuario siempre es atendido por un funcionario o un delegado ante la ausencia de este?	x		x		x		x			
	Dirección	Actividad de servicio	¿El trabajador demuestra conocimiento y habilidad de la labor encomendada	x		x		x		x			
			El servicio brindado por el personal al usuario es idóneo	x		x		x		x			
		Liderazgo	¿El líder de la Unidad (jefe) muestra actitud de servicio?	x		x		x		x			
			¿El liderazgo del jefe de unidad es compartido por los trabajadores	x		x		x		x			
	Control	Evaluación y desempeño del personal	¿Existe un acompañamiento al personal en el servicio al usuario?	x		x		x		x			
			¿Se evalúa periódicamente al personal administrativo?	x		x		x			x		
Monitoreo		¿Existe una actitud comprometida en la mejora de la calidad del servicio	x		x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: Dr. Ángel Johel Centurión Larrea

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Fiabilidad	Compromiso de protección	¿Considera que los plazos establecidos en los trámites de documentos se cumplen?	x		x		x		x		
		Servicio idóneo	¿El servicio ofrecido al usuario, es idóneo?		x	x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Información oportuna	¿Los servidores muestran amabilidad con los usuarios?	x		x		x		x		
		Reglamento de organización y funciones	¿Los servidores de la institución están preparados para dar un servicio idóneo?		x	x		x		x		
	seguridad	Actitud de servicio	¿Considera que el comportamiento de los jefes transmite seguridad a los servidores?	x		x		x		x		
		Información confiable	¿Considera que el comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios?	x		x		x		x		
	Empatía	Atención individualizada	¿Cree que la institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada e individualizada?	x		x		x		x		
		Disposición a ayudar	¿Considera que la institución comprende las necesidades de los usuarios?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								SERVACIONES Y/O COMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión pública	Planificación	Objetivos estratégicos	¿Estima que los objetivos estratégicos de la UGEL contemplan la mejora de la calidad del servicio?	X		X		X		X		
		Políticas de calidad de servicio	¿Para desarrollar una política de calidad en el servicio que brinda la institución cree usted que debe primar el buen trato al usuario?	X		X		X		X		
	Organización	Delegación de funciones	¿Considera que el desempeño de cada trabajador, incide en la localidad del servicio que brinda la UGEL?	X		X		X		X		
		Orientación permanente	¿Frente al servicio requerido, el usuario siempre es atendido por un funcionario o un delegado en ausencia de este?	X		X		X		X		
	Dirección	Actividad de servicio	¿El trabajador demuestra conocimiento y habilidad de la labor encomendada?	X		X				X		
			¿El servicio brindado por el personal al usuario es idóneo?	X		X		X		X		
		Liderazgo	¿El líder de la Unidad (jefe) muestra actitud de servicio?	X		X		X		X		
			¿El liderazgo del jefe de unidad es compartido por los Trabajadores?	X		X		X		X		
	Control	Evaluación y desempeño del personal	¿Existe un acompañamiento al personal en el servicio al usuario?	X		X		X		X		
			¿Se evalúa periódicamente al personal?	X		X		X		X		
		Monitoreo	¿Existe una actitud comprometida en la mejora de la localidad del servicio?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ruperto Arroyo Coico

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Fiabilidad	Compromiso de protección	¿Considera que los plazos establecidos en los trámites de documentos se cumplen?	X		X		X		X		
		Servicio idóneo	¿El servicio ofrecido al usuario, es idóneo?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Información oportuna	¿Los servidores muestran amabilidad con los usuarios?	X		X		X		X		
		Reglamento de organización y funciones	¿Los servidores de la institución están preparados para dar un servicio idóneo?	X		X		X		X		
	seguridad	Actitud de servicio	¿Considera que el comportamiento de los jefes transmite seguridad a los servidores?	X		X		X		X		
		Información confiable	¿Considera que el comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios?	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	¿Cree que la institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada e individualizada?	X		X		X		X		
		Disposición a ayudar	¿Considera que la institución comprende las necesidades de los Usuarios?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ruperto Arroyo Coico

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión pública	Planificación	Objetivos estratégicos	¿Estima que los objetivos estratégicos de la UGEL contemplan la mejora de la calidad del servicio?	X		X		X		X		
		Políticas de calidad del servicio	¿Para desarrollar una política de calidad en el servicio que brinda la institución cree usted que debe primar el buen trato al usuario?	X		X		X		X		
	Organización	Delegación de funciones	¿Considera que el desempeño de cada trabajador, incide en la calidad del servicio que brinda la UGEL?	X		X		X		X		
		Orientación permanente	¿Frente al servicio requerido, el usuario siempre es atendido por un funcionario o un delegado en ausencia de este?	X		X		X		X		
	Dirección	Actividad de servicio	¿El trabajador demuestra conocimiento y habilidad de la labor encomendada?	X		X		X		X		
			El servicio brindado por el personal al usuario es idóneo	X		X		X		X		
		Liderazgo	¿El líder de la Unidad (jefe) muestra actitud de servicio?	X		X		X		X		
			¿El liderazgo del jefe de unidad es compartido por los Trabajadores?	X		X		X		X		
	Control	Evaluación y desempeño del personal	¿Existe un acompañamiento al personal en el servicio al usuario?	X		X		X		X		
			¿Se evalúa periódicamente al personal?	X		X		X		X		
		Monitoreo	¿Existe una actitud comprometida en la mejora de la calidad del servicio?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. María del Carmen Pisfil Becerra

Firma del experto:



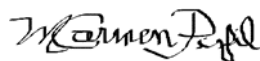
EXPERTO EVALUADOR

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión pública y calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, nivel secundario de Jaén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Fiabilidad	Compromiso de protección	¿Considera que los plazos establecidos en los trámites de documentos se cumplen?	X		X		X		X		
		Servicio idóneo	¿El servicio ofrecido al usuario, es idóneo?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Información oportuna	¿Los servidores muestran amabilidad con los usuarios?	X		X		X		X		
		Reglamento de organización y funciones	¿Los servidores de la institución están preparados para dar un servicio idóneo?	X		X		X		X		
	seguridad	Actitud de servicio	¿Considera que el comportamiento de los jefes transmite seguridad a los servidores?	X		X		X		X		
		Información confiable	¿Considera que el comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios?	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	¿Cree que la institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada e individualizada?	X		X		X		X		
		Disposición a ayudar	¿Considera que la institución comprende las necesidades de los Usuarios?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. María del Carmen Pisfil Becerra

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20368967875
Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Jorge Fernández Mera	DNI: 27720268

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión pública y calidad del servicio de la unidad de gestión educativa local, nivel secundaria de Jaén	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos Félix Guerrero Guevara	DNI: 27660859

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:   
Mg. Jorge Alberto Fernández Mera  
DIRECTOR  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL)

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, se debe incluir la denominación de la organización, pero sí será



**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JAÉN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" 2018 – 2027  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Jaén, 02 de diciembre de 2021.

**OFICIO N° 1353 -2021-GR-CAJ-DRE-CAJ/UGELJ-AGP.**

Señora Doctora

**MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN.**  
Directora de la Escuela de Posgrado-Filial Chiclayo  
Ciudad.

Asunto : Autorización para realizar investigación

Referencia: MAD. N°. 6077450.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle y hacer de su conocimiento que, de acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de la UGEL Jaén, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra laborando, para poner en práctica investigaciones que conlleven a la buena marcha de la organización.

En tal sentido se **AUTORIZA**, al autor maestrante **Félix Guerrero Guevara**, identificado con DNI N° 27660859, estudiante del Programa Académica en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada "Gestión Pública y Calidad del Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, Novel Secundaria de Jaén", Región Cajamarca.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Jorge Augusto Fernández Mera  
DIRECTOR  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JAÉN



JAFM/DUGELJ.  
IOFH/JAGP.  
S/Pery.