



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos, Unidad de
Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021

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

AUTOR:

Mori Apuela, Deciderio Francisco (ORCID: 0000-0003-4147-8142)

ASESORA:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (ORCID:0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mis hijos Nicolle, Miqueas y Galilea Mori, a mi esposa Francesca Silva, compañera y amiga.

A mis padres María Lucía y Oscar Emilio, y a mis hermanos Pamela, Rosa y Brian por su motivación durante el proceso de investigación.

Deciderio

Agradecimiento

A todo el equipo de expertos que compartieron el proceso de trabajo de investigación.

A los funcionarios, colaboradores y directivos por brindarme el apoyo en el desarrollo de la presente investigación, a ellos mi más profunda gratitud y desearles éxitos en la gestión.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PROPUESTA	45
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	65

Índice de tablas

Tabla 1	Caracterización de la gestión por procesos desde la percepción de los funcionarios.....	26
Tabla 2	Caracterización de la gestión por procesos desde la percepción de los colaboradores.....	27
Tabla 3	Caracterización de los servicios educativos desde la percepción de los funcionarios.....	30
Tabla 4	Caracterización de los servicios educativos desde la percepción de los colaboradores.....	32
Tabla 5	Caracterización de los servicios educativos desde la percepción de los usuarios.....	34

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de la gestión por procesos desde la percepción de los funcionarios y colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.....	29
Figura 2	Nivel de los servicios educativos desde la percepción de los funcionarios, colaboradores y usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.....	36
Figura 3	Mapa de procesos.....	44

Resumen

El objetivo de esta investigación fue diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar de los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. El tipo de investigación fue aplicada con diseño descriptivo – propositivo, población fue 709 personas entre funcionarios, colaboradores y usuarios, la muestra lo conformaron 190 personas, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Los resultados con respecto a la implementación de la gestión por procesos desde la percepción de los funcionarios y colaboradores es un nivel de “proceso” con un 60 % y 48 % respectivamente, en cuanto a los servicios educativos desde la percepción de los funcionarios, colaboradores y usuarios manifiestan que está en un nivel “regular” con un 60 %, 50.7 % y 54.5 % respectivamente. Concluyendo que los usuarios no están contentos con los servicios educativos que brinda la UGEL Alto Amazonas; por tanto, se propuso un modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, 2021. Con la finalidad de mejorar los servicios educativos, mediante un sistema pertinente con un enfoque basado en procesos, y obtener los resultados deseados y satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión, gestión por procesos, servicios, servicios educativos.

Abstract

The objective of this research was to design a process management model to improve the educational services of the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. The type of research was applied with a descriptive-purposeful design, population was 709 people among officials, collaborators and users, the sample was made up of 190 people, the instrument used was the questionnaire. The results regarding the implementation of management by processes from the perception of officials and collaborators is a level of "process" with 60% and 48% respectively, in terms of educational services from the perception of officials, collaborators and users state that it is at a "regular" level with 60%, 50.7% and 54.5% respectively. Concluding that users are not happy with the educational services provided by UGEL Alto Amazonas; Therefore, a process management model was proposed to improve educational services in the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, 2021. In order to improve educational services, through a relevant system with a process-based approach, and obtain the desired results and user satisfaction.

Keyword: Management, process management, services, educational services

I. INTRODUCCIÓN

Referir sobre los servicios educativos en una organización no es un tema global. En cambio, en los países avanzados, las instituciones se enfocan en emplear habilidades de atención para propiciar satisfacción a los usuarios, inclusive crean herramientas de valoración basadas en los resultados para medir la eficacia de la atención ofrecida por el personal. Estas herramientas, modelos desarrollados y/o recomendaciones de gestión de procesos ayudan a optimizar los servicios educativos. La calidad de los servicios educativos en las naciones occidentales es muy buena, no obstante, la realidad es diferente en América Latina, ya que la eficacia de atención que sirven los organismos que gestionan es muy mala y/o insuficiente la educación, substancialmente en sociedades como la mexicana, ecuatoriana, uruguaya, argentina y la peruana; excluyendo a la colombiana y la chilena, consideradas sociedades de referencia en calidad educativa en América Latina, Chamoly (2021).

En Perú, el Estado se ha declarado en proceso de modernización a través de la ley promulgada N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado, con diversas situaciones, delegaciones, entes públicos, organismos y procesos para optimar la administración pública y cimentar un servicio a la ciudadanía, Congreso de la República del Perú, (2002); y la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) emite el DS N° 004-2013-PCM, en la que se admite una política nacional para modernizar la administración pública al 2021, con la gestión de procesos, la simplificación administrativa y la organización institucional como uno de sus pilares fundamentales.

A esto se suma la emisión por parte del Ministerio de Educación (2018a), Resolución Secretaría General N° 217-2018-MINEDU Aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME denominada “Enfoque de Gestión por Procesos del Ministerio de Educación” cuyo objetivo es implementar correctamente la gestión de procesos y mejorar gradualmente la estructura gerencial y organizacional del Ministerio de Educación, incluyendo sus agencias, unidades orgánicas, programas y proyectos. La Política Nacional de Modernización de la Administración Pública orienta la reducción administrativa

y la organización institucional, formalizando y automatizando todos sus procesos para el control de la cadena de valor.

A nivel de la región Loreto y específicamente de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Unidad Ejecutora 301 Yurimaguas, cuya misión es, brindar servicios educativos de calidad para asegurar la formación del estudiante y la integración social de los cambios tecnológicos y científicos que requiere el mundo globalizado; se observa, que ésta institución, está viviendo una relación de desorganización que conlleva a insatisfacción de los usuarios de la comunidad educativa y público en general, por distintas razones y/o políticas de administración; esta deficiente gestión educativa se ve reflejada en los sistemas y operaciones que muestran que los procesos no están articulados entre sí y no se cuenta con procedimientos, flujogramas de los mismos, generando mayor tiempo de atención a los usuarios, trámites burocráticos, insatisfacción, entre otros.

Se ha demostrado que los servicios educativos no son lo que los ciudadanos esperan, y ha traído malestar al grupo de estudiantes en la distribución de materiales educativos, se reconoció que la organización no monitorea con precisión todos los procesos y orientaciones relacionados con la entrega de materiales a diferentes instituciones educativas dentro de la jurisdicción. Asimismo, con respecto a la contratación docente se observa que, no hay un seguimiento en línea para la verificación de los títulos pedagógico, ocasionando demora en la entrega de su memorándum y resoluciones. De igual manera, el presupuesto destinado para el mantenimiento a las instituciones educativas no alcanza lo que genera insatisfacción del usuario, esto es debido a la no actualización de datos de directivos por parte de los encargados. Por todas estas razones, los sistemas de gestión de procesos deben diseñarse y validarse para mejorar los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas (UGELAA), Yurimaguas, esto generará satisfacción en los usuarios y mejorará la calidad de vida de la población.

El presente estudio formula como problema general: ¿En qué medida un modelo de gestión por procesos mejora los servicios educativos en la Unidad

de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021? Y como problemas específicos; i) ¿ Cuánto es el nivel de implementación de la gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?; ii) ¿Cómo está caracterizado los servicios educativos que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?; iii) ¿Cuáles son las razones o dificultades que impiden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas brindar un eficiente servicio educativo?; iv) ¿Cómo está diseñado el modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?; y, v) ¿Cuál es la validación otorgada al modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?

Se justifica la presente investigación por **conveniencia**, puesto que permite conocer lo que perciben los usuarios de la gestión por procesos y ésta muestra las brechas y /o dificultades, pueden impide integrar sistemas y procedimientos para mejorar los servicios educativos de la UGELAA, Yurimaguas. Además, tiene **relevancia social**, la implementación de este estudio, porque permite entregar a las ciudades en deudos, los documentos necesarios para orientar las acciones de gestión con el fin de resolver la administración integral de los medios humanos y la materia prima en beneficio de la sociedad pedagógica. Asimismo, presenta un **valor teórico**, la investigación tiene como meta proporcionar una base teórica para la gestión de procesos y servicios educativos. Asimismo, tiene **implicancias prácticas**, ya que a medida que avanza la investigación, tiene como objetivo sacar conclusiones y permitir sugerencias y recomendaciones para solucionar problemas ocasionados por la mala gestión. Incluso, es **metodológico**: el desarrollo de este estudio facilitará la recopilación de información relacionada con la administración de ejecución, y se menciona que las herramientas realizadas facilitarán la realización de otras investigaciones.

La investigación tiene como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar de los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. Y como objetivos específicos: i) Identificar el nivel de implementación de la gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021; ii) Caracterizar los servicios educativos que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021; iii) Identificar las razones o dificultades que impiden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021 brindar un eficiente servicio educativo; iv) Diseñar el modelo de gestión por procesos para mejorar de los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021; y, v) Validar el modelo de gestión por procesos a través de juicio de expertos. La investigación tiene como hipótesis general: El modelo de gestión por procesos mejora los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación tiene el respaldo de referencias internacionales tales como: Bulut & Aydogan (2021). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple. La población muestral fueron 718 y 305 estudiantes respectivamente, del nivel de secundaria de las escuelas privadas que operan en Turquía. Los datos se recopilan por intermedio de las técnicas de encuesta y las herramientas son cuestionarios. Concluye que, los servicios relacionados con la empatía en las escuelas son los indicadores más significativos del EduQUAL tanto en la satisfacción como en la fidelidad de los estudiantes, además los resultados de los análisis de regresión revelan que los servicios educativos básicos solo predicen la satisfacción de los estudiantes con otros indicadores de calidad del servicio.

Por su parte, Al-ababneh & Alrhaimi (2020). La investigación fue de arquetipo no experimental, de corte descriptivo transversal. Población y muestra son todos los países que componen las Naciones Unidas. Los datos se recopilan por intermedio de las técnicas de encuesta y las herramientas son cuestionarios. Concluye que, a pesar de que la efectividad de gestionar una institución educativa depende de factores externos que surgen al gestionar el sistema educativo en el país en su conjunto, la principal responsabilidad de la efectividad del proceso educativo y la calidad de los servicios educativos prestados es asignado al personal directivo de un centro educativo institución y se basa en el desarrollo y uso de métodos modernos de gestión, métodos innovadores segundo, desarrollo, basado en información moderna tecnologías y educación.

Asimismo, Fontalvo et al. (2020). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple, La población de muestra estimada son los proveedores de servicios que recibieron un total de 12,600 solicitudes durante 11 períodos. La técnica es el análisis de documentos y la herramienta es la guía de análisis de documentos. Concluye que, la dimensión de calidad de peor desempeño comprendió lo siguiente: 1) Registro de recepción e información oportuna y 2) Organización y respuestas relacionadas, dimensiones La escritura y la estructura de la comunicación se muestran como una de las dimensiones de desempeño más

altas considerando el desempeño esperado de las variables. Este método permite establecer límites de control multicriterio para servicios.

Al respecto, Montero-Mora & Cantón-Croda (2020). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple. Además, el diseño y validación del instrumento se realizó en dos rondas utilizando el método Delphi, involucrando a 12 expertos. La herramienta final se aplica a una muestra de prueba de 50 usuarios; con esta muestra se validó mediante el alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,98. El resultado es una herramienta con 24 ítems, 22 de la escala Difference Semantics, con valores que van del 1 a las 7 y dos preguntas abiertas. Concluye que, la herramienta se considera un recurso adecuado para brindar elementos de planificación estratégica empresarial a quienes toman decisiones en el sector de la educación privada.

Por su parte, Pavliuk et al. (2020). La investigación fue de arquetipo no experimental, de corte descriptivo simple. La muestra poblacional consta de 440 y 220 estudiantes respectivamente. Los datos se recopilan por intermedio de las técnicas de encuesta y las herramientas son cuestionarios. Concluyendo en que, Los hallazgos permiten un mayor ajuste de las actividades educativas y organizativas en las instituciones de educación superior para mejorar la satisfacción de los estudiantes como destinatarios de los servicios educativos. Tales resultados nos permiten tener en cuenta las necesidades e intereses de los estudiantes, la dinámica de sus actitudes valorativas y orientaciones en el proceso de obtención de la educación superior.

Asimismo, Amoako & Asamoah-Gyimah (2020). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo de encuesta transversal. La población muestral fue de 4500 y 1500 alumnos respectivamente. Los datos se recopilan por intermedio de las técnicas de encuesta y las herramientas son cuestionarios. Concluye que, los estudiantes se sienten satisfechos cuando el entorno académico proporciona tecnologías adecuadas, un entorno de instrucción significativo y un sentido de aceptación y pertenencia. En otras palabras, la provisión de servicios educativos de calidad es una función de la satisfacción de los estudiantes que emana de la idoneidad del entorno tecnológico, instructivo y psicológico.

Igualmente, Delahoz-domínguez et al. (2020). Desde una perspectiva cuantitativa y racional, se establece un método basado en la teoría de la calidad del servicio y el concepto Six Sigma, Por lo tanto, el tipo de estudio fue no experimental con un diseño de encuesta transversal descriptivo. Los datos se recopilan por intermedio de las técnicas de encuesta y las herramientas son cuestionarios. Concluye que, Existe evidencia de que la combinación del concepto de calidad de servicio con las métricas Six Sigma permite diseñar estándares de desempeño del servicio para la mejora de la calidad.

Al respecto, Bitkowska (2020). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo de encuesta transversal. La población muestral fue 122 empresas. La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. Se concluye, la identificación, adquisición, presentación y registro del conocimiento no son tareas separadas sino que se implementan en el proceso, también la implementación de la Gestión del Conocimiento estimula la creatividad de los empleados y apoya la comunicación interna, asimismo, mejorar la organización e implementar la gestión del conocimiento mediante la creación de una organización de procesos utilizando las mejores prácticas y directrices para minimizar el riesgo de fracaso del proyecto.

Asimismo, Stjepić et al. (2020). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple. La población muestral es 40 artículos seleccionados obtenidos a través del proceso de búsqueda de bibliografía. La técnica es el análisis de documentos y el instrumento fue guía de análisis de documentos. Concluye que, la dimensión de gestión de procesos de negocio y orquestación de transformación digital, que consta de tres subdimensiones: columna vertebral operativa, digitalización de procesos y mejora de procesos, ocupó el mayor interés de los autores en los artículos analizados. Sin embargo, los resultados también apuntan a la necesidad de más investigación y una mejor comprensión de la práctica.

De la misma forma, Sobolewska (2020). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple. La muestra poblacional consta de 87 personas. La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. Concluye que, la gestión de

procesos de negocio, es un enfoque que impulsa a la organización a reflexionar de cerca sobre sus fenómenos y actividades internas. Como tal, la gestión de procesos de negocio impulsa a las organizaciones a aprender no solo sobre el proceso en sí, sino todo lo relacionado con sus condiciones, entradas y salidas. Por lo tanto, las empresas modernas orientadas a procesos, casi intuitivamente, sobre la base de la evolución, se inclinan hacia una orientación a procesos y conocimientos, con el fin de convertirse en socios de cooperación atractivos para las organizaciones en red.

De la misma manera, Huang et al. (2019). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple. La muestra poblacional consta de 20000 y 373 clientes respectivamente. La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. Concluye que, (1) la calidad del servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, (2) la satisfacción del cliente impacta positivamente en la lealtad del cliente, y (3) el conocimiento de la marca impacta positivamente en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, asimismo los resultados del estudio brindan apoyo empírico a varias teorías y proporcionan conocimientos.

Por su parte, Marimon et al. (2019). La investigación fue de arquetipo no experimental, de corte descriptivo simple. La muestra poblacional consta de 237000 estudiantes y el tipo se constituye de 2557 estudiantes de grado que finalizaron sus estudios en 2013 en universidades ubicadas en la región de Cataluña (España). La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. Concluye que, la dimensión 'currículum' es el antecedente principal de la satisfacción de los estudiantes, mientras que los 'servicios e instalaciones' no juegan un papel significativo, aunque son necesarios para brindar un buen servicio. El artículo finaliza con recomendaciones para directivos universitarios y administración pública.

Además, Sáenz-Andrade (2019). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo. Muestra poblacional fue de 12600 unidades educativas se seleccionaron mediante muestreo no probabilístico a 6750 unidades educativas. La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de

encuestas y las herramientas son cuestionarios. La conclusión es que el falso dilema entre unidades educativas grandes y pequeñas se supera con una visión de articulación y educación en red, además, la propuesta enfrenta un paradigma de que cada unidad educativa debe contar con todos los recursos dentro de ella para llevar a cabo el proceso educativo. Desarrollar aspectos de gestión para implementar la convergencia propuesta.

Asimismo, Gilavand & Maraghi (2019). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple. La población muestral fue 189967 y 6190 estudiantes. La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. Se concluye que, los estudiantes no están satisfechos con el estado actual de la calidad de los servicios educativos brindados, y estamos lejos de lograr el estado ideal y obtener su plena satisfacción. Las diferencias observadas entre las 5 dimensiones de la calidad de los servicios educativos pueden servir de guía para planificar y asignar recursos. Las universidades de ciencias médicas iraníes deberían tratar de prestar mayor atención a las dimensiones que tienen las brechas más amplias y colocarlas en la cima de sus prioridades.

De igual importancia, Gošnik (2019). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo correlacional. La población y muestra fueron 3007 empresas y 163 empresas respectivamente entre pequeñas y medianas empresas (pymes) de Eslovenia. La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. Se concluyó que algunos aspectos de la gestión de procesos centrales de interés (planificación, organización y liderazgo) y algunos aspectos de herramientas de la gestión de procesos centrales (control) influyen en el desempeño de la empresa más que otros, además, la gestión de procesos centrales, que abarca las acciones de planificación, organización, liderazgo y control, influye en el desempeño de una empresa.

Simultáneamente los trabajos previos realizados en el ámbito nacional tenemos, Chamoly, (2021). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo - propositivo, la muestra poblacional fue 300 usuarios y la muestra lo

conformaron 95 usuarios, La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. La conclusión es que los usuarios no están satisfechos con la atención que brinda la UGEL, pero el servicio es normal para colaboradores y funcionarios; esto indica que no existe superposición o semejanza entre la retroalimentación de los usuarios externos e internos, por lo que se plantea un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio de la entidad autoridad educativa local de San Martín en el 2020.

Por su parte, Salazar et al. (2020). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo transaccional. La información fue recopilada por intermedio de las técnicas de encuestas y las herramientas son cuestionarios. La muestra poblacional fue de 1500000 trabajadores cuya muestra fue de 384 trabajadores. Concluye que, implementar la gestión por procesos en las instancias de gobierno dando como resultado un impulso a la transformación de la entidad para interrelacionar sus procesos, acordando desarrollar efectivamente productos y/o servicios para grupos de interés cívico, asimismo, la implementación de procesos orientados a la calidad y la mejora continua significa que la organización mejora continuamente su eficiencia y eficacia, donde la interrelación de los procesos clave obtiene resultados que repercuten en el cliente final.

Así mismo, Salvador (2020). El estudio emplea un método cualitativo de tipo aplicación y nivel descriptivo asociado, con un diseño específico correspondiente a la encuesta-acción. La población fue: 158 estudiantes, 47 docentes y 217 padres de familia, para la muestra se seleccionaron: 112 estudiantes, 40 profesores y 139 padres de familia. La técnica fue la encuesta y las herramientas utilizadas son las siguientes: cuestionarios para supervisores y coordinadores, administradores, docentes, cuestionarios para estudiantes y cuestionarios para padres. Concluye que, la aplicación de métodos de gestión por procesos en las instituciones educativas públicas puede mejorar la calidad de la gestión, lo que se traduce en la clasificación y priorización de los procesos básicos configurados en los flujogramas de nivel 0 y nivel 1 diseñados.

Por su parte, Huapaya (2019). Se realizó un estudio de tipología no experimental, de corte descriptivo simple. La técnica revisión bibliográfica e instrumento el

cuestionario. La población y muestra es la recolección de material bibliográfico de libros revistas, periódico, entre otros, identificar información relacionada con el objeto de investigación, ordenar por relevancia, extraer de ella fragmentos teóricos para su posterior análisis y análisis, y obtener resultados de encuestas. Concluye que, la gestión por procesos de las instituciones educativas en el Perú se puede considerar como implementada recientemente, lo que implica un cambio de paradigma en el modelo que viene utilizando, y requiere esfuerzos para realizar acciones formativas en el sector educativo, con el propósito de emprender de manera decisiva los cambios propuestos.

Por otro lado, Núñez et al. (2019). Este estudio emplea un modelo de entidad positivista y básico con un nivel explicativo y un diseño lateral y no experimental. La muestra poblacional consta de 388 profesores, una muestra de 155 docentes noveles, formando una muestra aleatoria simple probabilística; se utilizaron dos escalas de opinión o percepción como herramienta para la recolección de datos. Concluye que, 45,63% impacto de la capacidad administrativa del director y 45,63% impacto percibido en la calidad del servicio que brindan las instituciones de educación primaria de la UGEL 07.

Por su parte, Díaz (2018). Estudios descriptivos, dichas evaluaciones se realizaron de acuerdo a los criterios del SINEACE. La población fue de 179 estudiantes cuya muestra fue de 38 estudiantes; se utilizan diversas técnicas, como encuestas, entrevistas, análisis de literatura, observaciones de campo. El estudio concluyó que las ocupaciones evaluadas tenían un bajo nivel de calidad del servicio educativo y por lo tanto no estaban listas para la certificación, y brindó algunas recomendaciones para mejorar los niveles de calidad antes mencionados para obtener la certificación requerida.

Entre las teorías relacionadas al estudio podemos mencionar que, la **gestión por procesos**, para Salazar et al. (2020), a medida que avanza la etapa de dar valor agregado al sistema, el ciclo del proceso que comienza con la información de entrada se transforma y produce el producto final que satisface las necesidades de los grupos de interés. Mientras tanto Medina et al. (2019), como un enfoque basado en procesos para administrar organizaciones de una manera que busca alinearlas

con la estrategia, la misión y las metas, como un sistema interconectado diseñado para mejorar la satisfacción del cliente, la contribución de valor y la capacidad de respuesta.

En ese sentido, Pozo & Muniz (2020) definen proceso como la forma en que una empresa consume recursos para generar productos y / o servicios valorados para el cliente. Así mismo, Gabryelczyk, et al. (2018) la gestión de procesos de negocio (BPM) se define como la mejora de la calidad de los productos y servicios mediante el análisis, la optimización, el control y la gestión sistemáticos de las actividades o procesos empresariales de la organización. Para Nyul & Palova (2020), la implementación de los principios de la gestión de procesos de negocio (BPM) ayuda a analizar el estado actual de la empresa en su totalidad, o de cada departamento individualmente, e identifica áreas de mejora dentro de una empresa.

Por su parte, Barrios-Hernández et al. (2019). la gestión por procesos en una organización implica la definición de objetivos con el fin de diseñar y desarrollar acciones que integren una serie de medidas de control, gestión y seguimiento para encaminar las actividades hacia esos objetivos y metas de la organización, teniendo siempre en cuenta las necesidades del cliente y adecuándolas sus expectativas. Del mismo modo Huapaya (2019), la gestión de procesos es un enfoque que se enfoca principalmente en la satisfacción del cliente, para lo cual se debe cumplir con un organigrama basado en: 1. Entradas, 2. Procesos, 3. Salidas. De esta manera, se genera retroalimentación para que la evaluación aplique la mejora continua.

Según Chalupa et al. (2021), la representación gráfica de las actividades comerciales es el enfoque clave para comprender la complejidad de las organizaciones y las interacciones de sus partes, que puede ser vital para que las partes interesadas comprendan adecuadamente el tema de discusión. Actualmente, la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) se está utilizando para proporcionar a estas partes interesadas una metodología de verificación, herramientas y software para el modelado, simulación y optimización de procesos para mejorar la eficiencia empresarial. Además, Tupa & Steiner (2018) los beneficios de la gestión de procesos de negocio son mejorar la alineación de todos

los aspectos de una organización con los reglas y transparencia, para aumentar el cliente satisfactorio, promover la eficiencia empresarial, aprovechar al máximo el potencial de los empleados, mejorar la calidad del producto y reducir los costos.

Para Ershadi et al. (2020) Proporciona un patrón que se centra en diseñar, establecer, dirigir y optimizar los procesos comerciales para aumentar la capacidad central de las empresas. Según Enríquez et al. (2019) Es un enfoque centrado en el proceso para organizar los recursos que se dirigen a los límites de los procesos e intenta vincular sus entradas y salidas de manera adecuada. La reactividad y la flexibilidad operativa de las empresas se pueden promover con base en este método. Otro objetivo primordial de Gestión de Procesos de Negocio (BPM) es mejorar la eficacia y la eficiencia mediante la automatización de actividades y la eliminación de cuellos de botella.

Por su parte, Alarcón & Sánchez (2018), La gestión por procesos es una forma eficaz de mejorar la eficacia de la administración pública local. Así mismo para Salvador-Hernández et al. (2019), es una forma centrada en el trabajo de buscar la mejora continua de las actividades organizacionales a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Además para, Rohvein et al. (2019) la gestión por proceso debe acompañarse con mediciones acertadas, uso de indicadores confiables y representativos, apoyados en la tecnología y uso de la tecnología de la información (TI).

De la misma forma, Carneiro et al. (2019) un proceso consiste en un conjunto de actividades que, utilizando el recurso de una organización como input, le agregan valor y generan un output para un cliente interno o externo. generando resultados concretos. También, Páez, et al. (2018), el enfoque en los procesos ha aumentado y las organizaciones están trabajando para implementar acciones para mejorar sus procesos de negocio. Por su parte Arteaga, (2019), el propósito de la gestión de procesos es reducir el tiempo, que es igual al tiempo que genera la repetición de actividades realizadas en una organización o institución. Asimismo, espera que estos procesos funcionen como un sistema integrado y coordinado.

Para González et al. (2019), la gestión de procesos ayuda a fortalecer la motivación de una organización y el enfoque en los resultados. Por su parte Estrada & De la Nuez (2020) el enfoque de gestión basado en procesos reporta ventajas tales como: (1) Es más adecuado para la gestión operativa y estratégica. (2) Resalte el factor tiempo. (3) Mostrar causa y efecto. (4) Se preocupa por el valor y el costo. (5) Permite la descentralización ya que la coordinación no pertenece a la alta dirección. Las dimensiones de la gestión procesos, para Salazar et al. (2020) Uso completo del ciclo de Deming “Plan, Do, Check, Act” el cual se considera en la implementación de la gestión de procesos ya que permite identificar brechas en la ejecución de procesos y luego optimizarlos bajo el lema de mejora continua.

Igualmente para Huapaya (2019) son: i) Planear: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y entregar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas organizacionales, y para identificar y abordar riesgos y oportunidades; ii) Hacer: Plan de IMPLEMENTACION; iii) Verificar: Supervisar y, cuando corresponda, medir los procesos y los productos y servicios resultantes frente a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar los resultados y iv) Actuar: Tomar medidas cuando sea necesario para mejorar los servicios educativos.

Las teorías relacionada a los servicios tenemos a, Arciniegas & Mejías (2017) los servicios, es una variedad de bien dominada por intangibles, en comparación con las bienes dominadas por tangibles. Así mismo, Suárez-Parra & Zipaquirá-Vargas, (2016) el servicio es el trabajo realizado en función del beneficio de otras personas o dependencias. Para Morocho & Burgos (2020) los servicios, es un conjunto de características que los clientes esperan, además del precio, la imagen y la reputación del producto. En esa misma línea Sotelo & Figueroa (2017) , definida como una actividad que conecta a una empresa con un cliente para que este último quede satisfecho con dicha actividad.

Además, Ropa (2014), el servicio son las actitudes que tenemos y las acciones que realizamos, o la acumulación de experiencias repetidas satisfactorias que se caracterizan como intangibles, heterogéneas, indivisibles y perecederas. Según Mejía (2021), los servicios se caracterizan por ser 1) intangible, es decir, no

perceptible antes, a veces durante o después de ser proporcionado; 2) inseparable, es decir, la producción y el uso son inseparables; 3) variable, como corolario de la producción y el consumo simultáneos; 4) perecedero, es decir, no se puede almacenar para posterior venta o uso.

En cuanto a **los servicios educativos**, a grandes rasgos, existen en los diferentes escenarios educativos, incluyendo o considerando todos aquellos servicios que asisten y colaboran en la realización del proceso de enseñanza en las instituciones educativas (Vera 2014). Por su parte Gramm, et al., (2019) menciona que, la provisión de servicios educativos combina la preservación de los valores tradicionales que fomentan la cohesión social y la conservación de la naturaleza con la transformación de factores limitantes. Para Ona, (2019) en primer lugar, el consumidor de servicios educativos necesita información, que debe estar disponible, actualizada, veraz y relevante, que le ayude a percibir la calidad de un servicio intangible que se le brinda. Por tanto, para el desarrollo de las sociedades, los servicios educativos cumplen un papel muy importante Basantes, et al. (2019), los servicios educativos conllevan al desarrollo de las instituciones Frolova & Rogach (2019).

Las dimensiones de los servicios educativos son las siguientes: **Mantenimiento de infraestructura**, Campana, et al. (2014), las condiciones de funcionamiento de una escuela juegan un papel importante en el logro de los objetivos educativos, ya que garantizan una gestión escolar adecuada para apoyar la escuela. Del mismo modo, brindan a los estudiantes las condiciones físicas y directivas necesarias para un adecuado proceso de enseñanza y contribuyen a su motivación por aprender. En consecuencia, el Ministerio de Educación (2021), tiene como objetivo garantizar que las instituciones educativas (IIEE) cuenten con las condiciones de funcionamiento adecuadas para brindar servicios educativos a los estudiantes. Específicamente, considerar las condiciones de infraestructura, seguridad y salud, y las condiciones para mejorar la gestión institucional efectiva.

En cuanto a la **Gestión docente**, según Ministerio de Educación (2021), para que los IIEE puedan desempeñar con eficacia sus funciones docentes e institucionales y brindar servicios educativos de calidad, deben contar con una dotación de

personal suficiente, adecuada y oportuna. En este sentido, el personal docente y administrativo, entre otras cosas, en algunos IIEE existen auxiliares educativos que brindan apoyo en la formación y disciplina de los docentes. Ministerio de Educación (2018b), de conformidad con esta disposición, el artículo 208 establece que la contratación de los docentes públicos del IIEE en la educación técnica básica y productiva se realiza mediante concurso abierto sobre la base de los principios de calidad, competencia profesional y oportunidad; igualmente, a través del artículo 209, se menciona que la contratación de docentes deberá realizarse de conformidad con las normas de procedimiento para la contratación de docentes emitidas por el MINEDU, las cuales son de aplicación a nivel nacional por la Administración Descentralizada de Educación (IGED).

Según el Ministerio de Educación, (2020) las funciones de las Unidades de Gestión Educativa Local y por consiguiente de los especialistas en educación son: i) Brindar asistencia técnica a administradores y maestros sobre las pautas propuestas ii) Adaptar, diseñar e implementar estrategias para fortalecer y responder a las necesidades y características de sus territorios, iii) Supervisar el desarrollo de estrategias de desarrollo de capacidades dentro de su jurisdicción.

Con respecto a la ***Distribución y asignación de material educativo***, de conformidad con la Ley N° 28044 del Congreso de la República del Perú (2003), Ley General de Educación, que establece que los IIEE públicos deben tener acceso oportuno a materiales y recursos educativos gratuitos, incluyendo nativo y español como segundo idioma, para el Ministerio de Educación (2021), los libros de texto y otros materiales del curso son la herramienta principal para que los maestros planifiquen lecciones y garanticen el acceso a la información y las habilidades que los estudiantes deben aprender. Por lo tanto, la provisión oportuna de materiales educativos juega un papel importante en el logro de las metas educativas.

Así mismo en la ***Calidad de trámites documentarios***, las entidades de la administración pública que implementen listas digitales de partidos y notificación electrónica de servicios digitales deberán respetar los principios, derechos y garantías del debido proceso, sin perjuicio de los derechos de defensa e igualdad de los partidos, y prestar servicios públicos digitales PCM (2021). Por su parte la

Presidencia del Consejo de Ministros (2018) artículo 6 inciso 1, establecer el gobierno digital como el uso estratégico de las tecnologías y datos digitales por parte de las administraciones públicas para crear valor público. Se basa en un ecosistema del sector público, ciudadanos y otros actores que apoyan la implementación de iniciativas y acciones de diseño para crear servicios y contenidos digitales que aseguren el pleno respeto a los derechos de los ciudadanos y de las personas en general. en un entorno digital. Los usuarios inician sus trámites de gestión en las entidades públicas correspondientes a través de la plataforma de listado digital de repuestos, las cuales responden de igual manera en los plazos correspondientes, PCM (2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

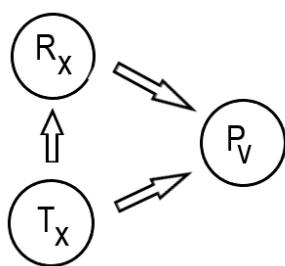
Tipo de investigación

Tipo de estudio fue la aplicada, tiene como objetivo resolver los problemas que se presentan en la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. Se denomina aplicada porque la investigación básica, pura o básica, basada en la ciencia fáctica o formal, plantea interrogantes o hipótesis de trabajo para resolver problemas en la vida productiva de la sociedad, Esteban (2018).

Diseño de investigación

En las investigaciones actuales, que son diseños no experimentales, son estudios realizados sin manipulación deliberada de variables, donde los fenómenos solo se observan en su medio natural para analizarlos. Asimismo la investigación se realiza bajo un modelo descriptivo cuyo fin es precisar las propiedades y características de un concepto, fenómeno, variable o hecho en un contexto dado, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

La investigación activa o propositiva es aquella que desarrolla soluciones a problemas, prediagnosticando y evaluando hechos o fenómenos, y haciendo recomendaciones para cambios, adiciones o supresiones, Tantaleán (2015).



Dónde:

T_x : Teoría relacionadas a la gestión por procesos y servicios educativos.

R_y : Realidad o diagnóstico de las variables en estudio.

P_v : Propuesta validada

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Variable 2: Servicios educativos

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Un conjunto de datos donde se utiliza un programa para realizar un estudio detallado de un grupo de personas. Cabezas, et al. (2018)

Población 1

En el presente estudio está conformado por 543 usuarios (directivos) instituciones educativas de educación básica general, educación básica especial y educación básica alternativa, pertenecientes a la UGEL Alto Amazonas.

	Urbano	Rural	Total
Director	63	132	195
Profesor (Director)	2	346	348
Total	65	478	543

Fuente: Oficina Nexus UGEL de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2021

Población 2

En el presente estudio está conformado por 161 empleados, pertenecientes a la UGEL de Alto Amazonas.

Población 3

En el presente estudio está conformado por 05 funcionarios haciendo el 100%, pertenecientes a la UGEL de Alto Amazonas.

Muestra

Una muestra es un subconjunto limitado representativo extraído de una población accesible. G. Arias (2012)

Muestra 1

Para la determinación de la muestra de los directivos se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Tamaño de la población	N	543
Nivel de confianza	1 - α	95%
Error alfa	α	5%
Z de (1 - a)		1.96
p	p	0.1
Complemento de p	q	0.9
Precisión (margen de error)	d	5%
Tamaño de la muestra	n	110%
	n	110

La muestra estará conformada por 110 usuarios pertenecientes a la UGEL de Alto Amazonas.

Muestra 2

Para la determinación de la muestra de los trabajadores internos se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Tamaño de la población	N	161
Nivel de confianza	1 - α	95%
Error alfa	α	5%
Z de (1 - a)		1.96
p	p	0.1
Complemento de p	q	0.9
Precisión (margen de error)	d	5%
Tamaño de la muestra	n	74.643
	n	75

La muestra estará conformada por 75 trabajadores de la UGEL de Alto Amazonas.

Muestra 3

En el presente estudio está conformado por (05) funcionarios de la UGEL de Alto Amazonas.

Muestreo

Es un conjunto de operaciones realizadas para estudiar la distribución de ciertas características en una población llamada muestra Sánchez et al. (2018).

Para la muestra 1, el muestreo fue probabilístico, porque el tamaño de la muestra se calcula de antemano, por lo que el muestreo es estratificado.

	Urbano	Rural	Total
Director	13	27	40
Profesor (Director)	0	70	70
Total	13	97	110

Para la muestra 2, el muestreo fue probabilístico, ya que el tamaño de la muestra se calcula previamente, el muestreo es sistemático.

El muestreo para la población 03 no aplica.

Consignado los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Directivos pertenecientes a la UGEL de Alto Amazonas, Región Loreto.
- Directivos nombrados y/o contratados.
- Edades de 20 a 65 años.
- Ambos géneros.

Criterios de exclusión:

- Directivos contratados a partir de mayo 2021.
- Directivos de reemplazo temporal o jubilados.

Unidad de análisis: Directivos de la UGEL de Alto Amazonas.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Encuesta.

Porque, considerando la utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que obtiene, se considera una excelente técnica de investigación social.

Instrumento: Cuestionario

Para la recolección de datos, la herramienta utilizada fueron dos cuestionarios, ya que permitió obtener respuestas directas de los sujetos seleccionados en este estudio.

Para evaluar la gestión de procesos, el cuestionario está estructurado teniendo en cuenta cuatro dimensiones: plan, progreso, verificación y acción, y consta de 12 ítems con una escala de evaluación como se describe a continuación:

Muy deficiente = 1

Deficiente = 2

Aceptable = 3

Bueno = 4

Muy Bueno = 5

Nivel	Funcionarios	Colaboradores
Deficiente	[35 - 36]	[16 - 32]
Proceso	[37 - 41]	[33 - 44]
Eficiente	[42 - 44]	[45 - 53]

El cuestionario para valorar los servicios educativos se organizó en cuatro dimensiones: Mantenimiento de infraestructura, Gestión docente, Distribución y asignación de material educativo, Calidad de trámites documentarios; 20 ítems cuya valoración fue:

Muy deficiente = 1

Deficiente = 2

Aceptable = 3

Bueno = 4

Muy Bueno = 5

Nivel	Funcionarios	Colaboradores	Usuarios
Deficiente	[60 - 62]	[39 - 55]	[39 - 55]
Proceso	[63 - 72]	[56 - 72]	[56 - 71]
Eficiente	[73 - 78]	[73 - 82]	[72 - 91]

Validez, verificada por un panel de revisores, categorizados por nivel doctoral, universitario y calificado.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	44	Es aplicable
	2	Especialista	45	Existe suficiencia
	3	Especialista	46	Existe suficiencia
	4	Especialista	47	Es aplicable
	5	Especialista	46	Es aplicable
Variable 2	1	Metodólogo	44	Es aplicable
	2	Especialista	45	Existe suficiencia
	3	Especialista	45	Existe suficiencia
	4	Especialista	46	Es aplicable
	5	Especialista	47	Es aplicable

Fuente: *Informes de opinión sobre instrumentos de investigación científica*

Los resultados de la validación del cuestionario fueron sometidos al juicio de cinco expertos para evaluar los indicadores. En cuanto a las variables de gestión de procesos, el promedio fue de 45,6, lo que representa un 91,20% de aceptación, lo que indica que tienen una validez alta. En cuanto a la variable servicios de educación muestra un promedio de 45,4, lo que representa un 90,80% de aceptación, lo que indica que tienen alta validez y cumplen con las condiciones metodológicas aplicadas.

Confiabilidad, la confiabilidad de los datos se realiza luego de la aplicación del instrumento, por lo tanto, los datos son procesados en el programa SPSS para

que se pueda realizar el análisis de confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.975	12

Fuente: Elaboración propia

Para la variable gestión de procesos el resultado del alfa de Cronbach es 0.975, y observamos que la herramienta utilizada es válida y confiable ya que su correlación con ambas variables es cercana a 1.

Análisis de confiabilidad de la variable: Servicios educativos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.940	20

Fuente: Elaboración propia

El resultado del alfa de Cronbach para la variable servicios educativos es 0.940, por lo tanto, mostramos que la herramienta utilizada es válida y confiable ya que su correlación para ambas variables es cercana a 1.

3.5. Procedimientos

Dado que es una investigación propositiva, muestra 2 etapas:

Fase diagnóstica: el juicio y observaciones del contexto existente se basa en la obtención de los datos requeridos para el estudio, para lo cual es necesario coordinar con la UGELAA de Yurimaguas para conseguir el total de funcionarios, colaboradores y directores, por este medio se podrá seleccionar a los participantes, nuevamente una vez obtenidos se realizará una encuesta virtual a cada funcionario, trabajador, director que conforma la muestra para aplicar adecuadamente estas herramientas. La información se vacía en tablas matriciales para clasificar y analizar mejor los datos mediante programas estadísticos.

Fase propositiva: En base a los resultados de la evaluación de la fase diagnóstica, se ha diseñado una propuesta que permite diseñar una serie de actividades y parámetros que contribuyen a la mejora de los servicios educativos que proporciona la UGELAA, Yurimaguas.

3.6. Método de análisis de datos

La información previamente obtenida de fuentes utilizando herramientas de recopilación de datos se fusionará o ingresará en un programa de computadora Excel con las intersecciones necesarias con ellos, teniendo en cuenta los supuestos y la clasificación de mayor a menor porcentaje de precisión y estadísticas para este o aquel indicador Datos presentados como información en forma de tabla o gráfico, digno de su correspondiente interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Se respetará la autoría de las citas textuales en la que cada cita está referenciada tanto en las citas textuales directas e indirectas, asimismo no se manipuló los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios los cuales se reflejan en los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales. Se tiene en cuenta, además, Respeto por las personas, las personas capaces de deliberar deben ser tratadas con respeto en su capacidad de autodeterminación. La beneficencia, es una obligación ética de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos. La beneficencia prohíbe causar daños. La

justicia, significa repartir equitativamente las cargas y los beneficios al participar en una investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de implementación de la gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.

Tabla 1

Caracterización de la gestión por procesos desde la percepción de los funcionarios.

Dimensiones	Indicador	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno
		fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
Planificar	Procedimientos	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)
	Recursos	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)
	Sistema de control	0 (0.0%)	1 (20.0%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Hacer	Presupuesto	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)	3 (60.0%)	0 (0.0%)
	Ejecución	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)
	Contexto	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)	3 (60.0%)	0 (0.0%)
Verificar	Plan de monitoreo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)
	Revisión	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)
	Autoevaluación	0 (0.0%)	1 (20.0%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Actuar	Acciones correctivas	0 (0.0%)	1 (20.0%)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)
	Mejora continua	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)
	Procesos integradoras	0 (0.0%)	1 (20.0%)	2 (40.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios, UGEL de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2021

Interpretación:

En la tabla 1 se muestran los resultados obtenidos de la caracterización de la gestión por procesos desde la perspectiva de un funcionario, el 60% afirma que los recursos requeridos para participar en los trámites y la planificación del servicio en la UGEL se encuentran en un nivel aceptable, de igual forma el 80% afirma que el sistema de control son las instituciones. al mismo nivel. De las dimensiones conductuales que observamos, el 60% indicó que el presupuesto para la ejecución del proceso en la UGEL y la ejecución de las operaciones

técnicas del proceso para el personal y los sistemas de abastecimiento se encontraban en un buen nivel, y nuevamente el mismo porcentaje confirmó que la ejecución del proceso se completó dentro del tiempo estipulado a un nivel aceptable.

En cuanto a la dimensión verificar, el 80 % de funcionarios refiere que, los planes de seguimiento de las actividades de la UGEL, la revisión periódica del seguimiento y control de las actividades que realiza la UGEL y la promoción de las prácticas de autoevaluación de la UGEL se encuentran en niveles aceptables. Para la dimensión actuar, el 80 % refieren que los procesos de mejora continua en las actividades en la UGEL se encuentran en un nivel aceptable, el 60 % declaran que, la implementación de acciones correctivas inmediatas en la UGEL y los procesos integradoras en la UGEL están en un nivel aceptable.

Tabla 2

Caracterización de la gestión por procesos desde la percepción de los colaboradores.

Dimensiones	Indicador	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno
		fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
Planificar	Procedimientos	2 (2.7%)	7 (9.3%)	38 (50.7%)	26 (34.7%)	2 (2.7%)
	Recursos	2 (2.7%)	7 (9.3%)	32 (42.7%)	31 (41.3%)	3 (4.0%)
	Sistema de control	2 (2.7%)	12 (20.0%)	34 (45.3%)	25 (33.3%)	2 (2.7%)
Hacer	Presupuesto	0 (0.0%)	12 (16.0%)	39 (52.0%)	24 (32.0%)	0 (0.0%)
	Ejecución	0 (0.0%)	11 (14.7%)	36 (48.0%)	28 (37.3%)	0 (0.0%)
	Contexto	2 (2.7%)	9 (12.0%)	35 (46.7%)	28 (37.3%)	1 (1.3%)
Verificar	Plan de monitoreo	1 (1.3%)	15 (20.0%)	29 (38.7%)	27 (36.0%)	3 (4.0%)
	Revisión	6 (8.0%)	13 (17.3%)	27 (36.0%)	28 (37.3%)	1 (1.3%)
	Autoevaluación	3 (4.0%)	18 (24.0%)	27 (36.0%)	27 (36.0%)	0 (0.0%)
Actuar	Acciones correctivas	4 (5.3%)	12 (16.0%)	31 (41.3%)	27 (36.0%)	1 (1.3%)
	Mejora continua	3 (4.0%)	10 (13.3%)	39 (52.0%)	23 (30.7%)	0 (0.0%)
	Procesos integradoras	4 (5.3%)	11 (14.7%)	36 (48.0%)	23 (30.7%)	1 (1.3%)

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores, UGEL de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2021

Interpretación:

La Tabla 2 muestra los resultados obtenidos al caracterizar la gestión por procesos a partir de las percepciones de los socios, con respecto a la dimensión planificar, el 50,7 % de ellos refiere que, la participación en los procedimientos del servicio en la UGEL está en un nivel aceptable, el 45,3 % de los colaboradores considera que los recursos requeridos para la planificación de la UGEL están en un nivel bueno a muy bueno, y la operación del sistema de control de la UGEL está en un nivel aceptable. En cuanto a la dimensión hacer, el 52% consideró que el presupuesto de ejecución de procesos en la UGEL se encontraba en un nivel aceptable, el 48% consideró que la ejecución de acciones de los procesos técnicos de personal y sistemas de abastecimiento se encontraba en un nivel aceptable y el 46,7% indicó que el proceso se ejecutó dentro del tiempo especificado el cumplimiento se encuentra en un nivel aceptable.

Con respecto a la dimensión verificar, el 38,7 % declaran que, revisión periódica del seguimiento y control de actividades en la UGEL en un nivel bueno a muy bueno, sólo el 36 % manifiestan que, la promoción de prácticas de autoevaluación en la UGEL está en un nivel de bueno a muy bueno. En cuanto a la dimensión conductual, el 52% consideró que el proceso de mejora continua en las actividades de la UGEL se encontraba en un nivel aceptable, el 48 % expresan que los procesos integradoras en la UGEL están en un nivel aceptable y sólo el 41,3 % expresan que la implementación de acciones correctivas inmediatas en la UGEL está en un nivel aceptable.

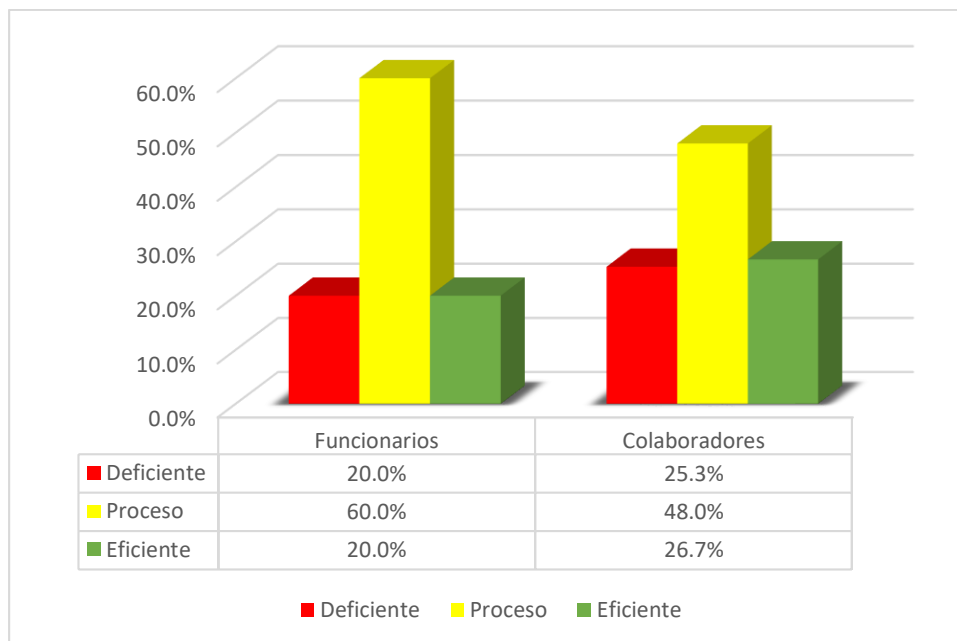


Figura 1. Nivel de la gestión por procesos desde la percepción de los funcionarios y colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios y colaboradores, UGEL de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2021

Interpretación

En la figura 1 se muestra el nivel de gestión de procesos percibido por funcionarios y colaboradores en UGELAA - Yurimaguas 2021. El 20 % de funcionarios consideran que se encuentra en un nivel deficiente, así mismo expresan que se encuentran en un nivel eficiente, el 60 % expresan que se encuentra en un nivel de proceso. En cuanto a la percepción de los colaboradores, el 25,3 % manifiesta que está en un nivel deficiente, el 48 % declara que está en el nivel de proceso y sólo el 26,7 % manifiesta que está en el nivel eficiente.

Objetivo específico 2: Caracterizar los servicios educativos que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.

Tabla 3

Caracterización de los servicios educativos desde la percepción de los funcionarios.

Dimensiones	Indicador	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno
		fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
Mantenimiento de infraestructura	Control y asesoramiento	0 (0%)	0 (0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0%)
		0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
	Personal	0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
	Montos	0 (0%)	0 (0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0%)
Gestión docente	Contratación oportuna	0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	1 (20.0%)
		0 (0%)	0 (0%)	2 (40.0%)	2 (40.0%)	1 (20.0%)
		0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
	Monitoreo y seguimiento	0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	1 (20.0%)
		0 (0%)	0 (0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0%)
Distribución y asignación de material educativo		0 (0%)	1 (20.0%)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	0 (0%)
	Materiales fungibles y no fungibles	0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
		0 (0%)	1 (20.0%)	2 (40.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
	Materiales educativos	0 (0%)	0 (0%)	2 (40.0%)	3 (60.0%)	0 (0%)
		0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
Calidad de trámites documentarios	Recepción y atención oportuna	0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
		0 (0%)	0 (0%)	5 (100.0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Reducción de tiempo de respuesta	0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)
	Reducción de trámites o requisitos	0 (0%)	0 (0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0%)
		0 (0%)	0 (0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0%)

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios, UGEL de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2021

Interpretación:

La Tabla 3 muestra los resultados obtenidos para la representación de los servicios educativos a partir de las percepciones de los funcionarios sobre la dimensión del mantenimiento de la infraestructura, el 80 % refiere que, el servicio de control del mantenimiento para las I.E por parte UGEL, así mismo declaran que, los montos asignados para el mantenimiento de infraestructura para las I.E en un nivel aceptable, el 60% indicó que los servicios de consultoría de mantenimiento de la UGEL para la I.E y los servicios que brinda el personal asignado al mantenimiento de la infraestructura educativa se encuentran en niveles aceptables.

En cuanto a la dimensión gestión docente, el 80 % declara que, el diálogo reflexivo para la mejora de la práctica pedagógica por parte de los especialistas de la UGEL está en un nivel aceptable, el 60 % expresan que, el tiempo de la proyección de resoluciones de contrato docente está en un nivel bueno a muy bueno, así mismo manifiestan que, preste atención a la contratación de personal de manera oportuna, la promoción de estrategias de acompañamiento pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL, las jornadas de reflexión pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL y la aplicación de instrumentos de monitorio de planificación curricular por parte de los especialistas de la UGEL están en un nivel aceptable respectivamente.

Con respecto a la dimensión distribución y asignación de material educativo, el 60 % manifiestan que, la entrega oportuna de los materiales educativos fungibles y la distribución de los materiales educativos están en un nivel aceptable, asimismo manifiestan que, la entrega oportuna de los cuadernos de trabajo a las I.E y la entrega oportuna de los textos escolares a las I.E están en un nivel de bueno a muy bueno, el 40 % declaran que, la entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles está en un nivel bueno a muy bueno.

En relación a la dimensión calidad de trámites documentarios, el 100 % perciben que, la atención oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes es aceptable, el 80 % declaran que, la reducción de trámites administrativos en la entidad está en un nivel aceptable, el 60 % manifiestan que, la recepción oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes, la reducción de tiempo de respuesta

sobre algunos trámites administrativos y la reducción de requisitos administrativos en la entidad están en un nivel aceptable.

Tabla 4

Caracterización de de los servicios educativos desde la percepción de los colaboradores.

Dimensiones	Indicador	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno
		fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
Mantenimiento de infraestructura	Control y asesoramiento	0 (0%) 1 (1.3%)	11 (14.7%) 5 (6.7%)	34 (45.3%) 33 (44.0%)	28 (20.0%) 33 (44.0%)	2 (2.7%) 3 (4.0%)
	Personal	1 (1.3%)	3 (4.0%)	35 (46.7%)	30 (40.0%)	6 (8.0%)
	Montos	1 (1.3%)	21 (28.0%)	26 (34.7%)	25 (33.3%)	2 (2.7%)
Gestión docente	Contratación oportuna	2 (2.7%) 1 (1.3%)	12 (16.0%) 11 (14.7%)	34 (45.3%) 34 (45.3%)	25 (33.3%) 27 (36.0%)	2 (2.7%) 2 (2.7%)
	Monitoreo y seguimiento	2 (2.7%)	6 (8.0%)	44 (58.7%)	21 (28.0%)	2 (2.7%)
		1 (1.3%)	7 (9.3%)	39 (52.0%)	26 (34.7%)	2 (2.7%)
		1 (1.3%)	8 (10.7%)	35 (46.7%)	29 (38.7%)	2 (2.7%)
	2 (2.7%)	7 (9.3%)	39 (52.0%)	25 (33.3%)	2 (2.7%)	
Distribución y asignación de material educativo	Materiales fungibles y no fungibles	4 (5.3%) 2 (2.7%)	14 (18.7%) 16 (21.3%)	28 (37.3%) 31 (41.3%)	29 (38.7%) 26 (34.7%)	0 (0%) 0 (0%)
	Materiales educativos	3 (4.0%)	12 (16.0%)	35 (46.7%)	22 (29.3%)	3 (4.0%)
		2 (2.7%)	16 (21.3%)	34 (45.3%)	22 (29.3%)	1 (1.3%)
		2 (2.7%)	12 (16.0%)	33 (44.0%)	27 (36.0%)	1 (1.3%)
	Calidad de trámites documentarios	Recepción y atención oportuna	0 (0%) 2 (2.7%)	13 (17.3%) 11 (14.7%)	36 (48.0%) 39 (52.0%)	25 (33.3%) 23 (30.7%)
Reducción de tiempo de respuesta		1 (1.3%)	17 (22.7%)	33 (44.0%)	24 (32.0%)	0 (0%)
Reducción de trámites o requisitos		2 (2.7%)	13 (17.3%)	36 (48.0%)	24 (32.0%)	0 (0%)
0 (0%)		18 (24.0%)	32 (42.7%)	24 (32.0%)	1 (1.3%)	

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores, UGEL de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2021

Interpretación:

La Tabla 4 muestra los resultados obtenidos sobre la representación de los servicios educativos a partir de las percepciones de los socios en cuanto a la dimensión mantenimiento de infraestructura, el 48 % expresan que, el servicio de asesoramiento del mantenimiento para la I.E por parte de la UGEL y buenos a muy buenos niveles de servicio proporcionados por el personal asignado para mantener la infraestructura educativa, el 45,3 % opinan que, el servicio de control del mantenimiento para I.E por parte UGEL está en un nivel aceptable, el 36 % manifiestan que, los montos asignados para el mantenimiento de infraestructura para las I.E está en un nivel bueno a muy bueno.

En cuanto a la dimensión gestión docente, el 58,7 % perciben que, la promoción de estrategias de acompañamiento pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL está en un nivel aceptable, el 52 % opinan que, la promoción de estrategias de acompañamiento pedagógico por parte de los especialistas y la aplicación de instrumentos de monitorio de planificación curricular por parte de los especialistas de la UGEL están en un nivel aceptable, el 46,7 % expresan que, los diálogos reflexivos para la mejora de la práctica pedagógica por parte de los especialistas de la UGEL están en un nivel aceptable y sólo el 45,3 % expresan que, la puntualidad de la participación del profesorado y el tiempo estimado de resolución de los contratos docentes se encuentran en niveles aceptables.

En relación a la dimensión distribución y asignación de material educativo, el 46,7 % declaran que, la entrega oportuna de los cuadernos de trabajo a las I.E. está en un nivel aceptable, el 45,3 % opinan que, la entrega oportuna de los textos escolares a las I.E. está en un nivel aceptable, el 44 % manifiestan que, la distribución de los materiales educativos está en un nivel aceptable, el 41,3 % expresan que, la entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles está en un nivel aceptable, el 38,7 % opinan que, la entrega oportuna de los materiales educativos fungibles está en un nivel bueno a muy bueno.

Con respecto a la calidad de trámites documentarios, el 52 % refiere que, la atención oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes es aceptable, el 48 % declaran que, la recepción oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes y la

reducción de tiempo de respuesta sobre algunos trámites administrativos están en un nivel aceptable, el 44 % manifiestan que, la reducción de tiempo de respuesta sobre algunos trámites administrativos está en un nivel aceptable y sólo el 42,7 % expresan que, la reducción de requisitos administrativos en la entidad es aceptable.

Tabla 5

Caracterización de de los servicios educativos desde la percepción de los usuarios.

Dimensiones	Indicador	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno
		fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
Mantenimiento de infraestructura	Control y asesoramiento	0 (0%)	4 (3.6%)	43 (39.1%)	55 (50.0%)	8 (7.3%)
		0 (0%)	5 (4.5%)	37 (33.6%)	51 (46.4%)	17 (15.5%)
	Personal	0 (0%)	2 (1.8%)	38 (34.5%)	47 (42.7%)	23 (20.9%)
	Montos	6 (5.5%)	41 (37.3%)	45 (40.9%)	17 (15.5%)	1 (0.9%)
Gestión docente	Contratación oportuna	2 (1.8%)	27 (24.5%)	43 (39.1%)	32 (29.1%)	6 (5.5%)
		0 (0%)	13 (11.8%)	57 (51.8%)	35 (31.8%)	5 (4.5%)
		2 (1.8%)	18 (16.4%)	54 (49.1%)	29 (26.4%)	7 (6.4%)
	Monitoreo y seguimiento	2 (1.8%)	19 (17.3%)	53 (48.2%)	34 (30.9%)	2 (1.8%)
		2 (1.8%)	16 (14.5%)	52 (47.3%)	33 (30.0%)	7 (6.4%)
Distribución y asignación de material educativo	Materiales fungibles y no fungibles	3 (2.7%)	21 (19.1%)	61 (55.5%)	24 (21.8%)	1 (0.9%)
		1 (0.9%)	22 (20.0%)	66 (60.0%)	21 (19.1%)	0 (0%)
		2 (1.8%)	33 (30.0%)	52 (47.3%)	19 (17.3%)	4 (3.6%)
	Materiales educativos	3 (2.7%)	36 (32.7%)	48 (43.6%)	22 (20.0%)	1 (0.9%)
		2 (1.8%)	20 (18.2%)	56 (50.9%)	28 (25.5%)	4 (3.6%)
Calidad de trámites documentarios	Recepción y atención oportuna	4 (3.6%)	26 (23.6%)	51 (46.4%)	27 (24.5%)	2 (1.8%)
		4 (3.6%)	23 (20.9%)	53 (48.2%)	30 (27.3%)	0 (0%)
	Reducción de tiempo de respuesta	5 (4.5%)	23 (20.9%)	53 (48.2%)	29 (26.4%)	0 (0%)
	Reducción de trámites o requisitos	4 (3.6%)	14 (12.7%)	70 (63.6%)	22 (20.0%)	0 (0%)
		2 (1.8%)	16 (14.5%)	67 (60.9%)	23 (20.9%)	2 (1.8%)

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios, UGEL de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2021

Interpretación:

La Tabla 5 muestra los resultados alcanzados sobre las características de los servicios educativos, relacionados con la dimensión de mantenimiento de la infraestructura percibida por los funcionarios, el 63,6 % refiere que, buen a muy buen nivel de servicio proporcionado por aquellos asignados para mantener la infraestructura educativa, el 61,8 % declaran que, el servicio de asesoramiento del mantenimiento de su I.E por parte UGEL se encuentra en un nivel bueno a muy bueno, el 57,3 % manifiestan que el servicio de control del mantenimiento de su I.E por parte UGEL está en un nivel bueno a muy bueno, mientras que el 42,7 % expresan que, los montos asignados para el mantenimiento de infraestructura de su I.E está en un nivel muy deficiente a deficiente.

En relación a la dimensión gestión docente, el 51,8 % perciben que, el tiempo de la proyección de resoluciones de contrato docente está en un nivel aceptable, el 49,1 % declaran que, la promoción de estrategias de acompañamiento pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL está en un nivel aceptable, el 47,3 % manifiestan que, los diálogos reflexivos para la mejora de la práctica pedagógica por parte de los especialistas de la UGEL están en un nivel aceptable, el 45,5 % expresan que, la aplicación de instrumentos de monitorio de planificación curricular por parte de los especialistas de la UGEL está en un nivel aceptable y sólo el 39,1 % consideran que la atención oportuna en la contratación de docentes está en un nivel aceptable.

Con respecto a la dimensión distribución y asignación de material educativo, el 60 % manifiestan que, la entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles está en un nivel aceptable, el 55,5 % declaran que, la entrega oportuna de los materiales educativos fungibles está en un nivel aceptable, el 50,9 % expresan que, la distribución de los materiales educativos está en un nivel aceptable, el 47,3 % perciben que, la entrega oportuna de los cuadernos de trabajo a las I.E. está en un nivel aceptable y sólo el 43,6 % opinan que, la entrega oportuna de los textos escolares a las I.E. está en un nivel aceptable.

En referencia a la dimensión calidad de trámites documentarios, el 63,6 % refiere que, la reducción de trámites administrativos en la entidad es aceptable,

el 60,9 % declaran que, la reducción de trámites administrativos en la entidad está en un nivel aceptable, el 48,2 % manifiestan que, la atención oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes y la reducción de tiempo de respuesta sobre algunos trámites administrativos están en un nivel aceptable y sólo el 46,4 % expresan que, la recepción oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes es aceptable.

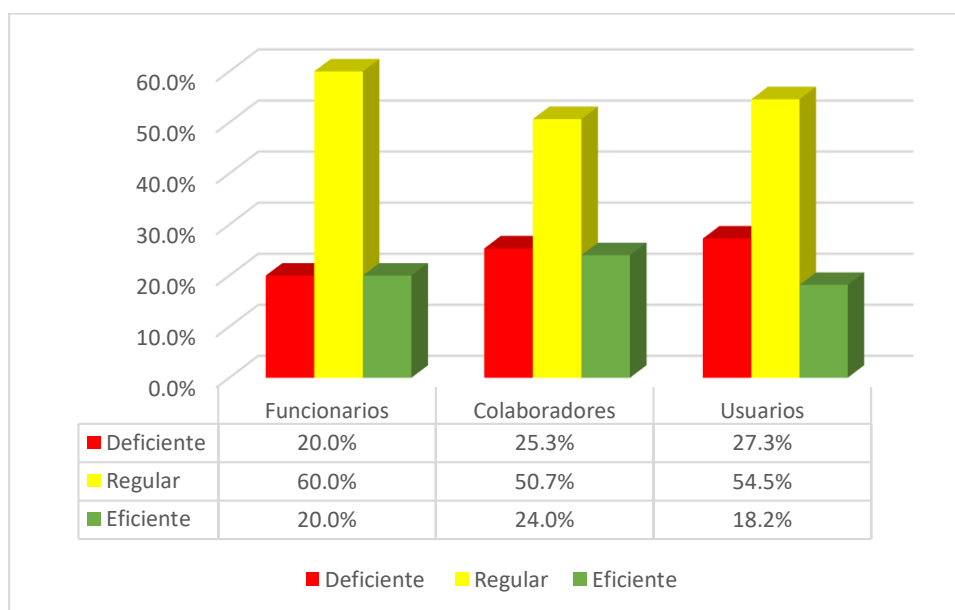


Figura 2. Nivel de los servicios educativos desde la percepción de los funcionarios, colaboradores y usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios, colaboradores y usuarios en la UGEL de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021

Interpretación

En la figura 2 se muestran los niveles de servicio educativo para funcionarios, colaboradores y usuarios en UGELAA - Yurimaguas 2021. El 20 % funcionarios consideran que se encuentra en un nivel deficiente, e igual porcentaje indican que es eficiente y sólo el 60 % perciben que está en un nivel regular. En cuanto a los colaboradores, el 25,3 % manifiesta que está en un nivel deficiente, el 50,7 % declara que está en el nivel de regular y sólo el 24 % de colaboradores expresa que está en el nivel eficiente. Con respecto a los usuarios, el 27,3 %

manifiesta que es deficiente, el 54,5 % declara que es regular y sólo el 18,2 % de usuarios opinan que es eficiente.

Objetivo específico 3: Identificar las razones o dificultades que impiden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021 brindar un eficiente servicio educativo.

Tabla 6

Brechas de los servicios educativos desde la percepción de los usuarios

Indicadores	fi	%
Montos	45	40.9%
Contratación oportuna	57	51.8%
La entrega oportuna de los materiales educativos	66	60.0%
La reducción de trámites administrativos en la entidad	70	63.6%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la UGEL de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Interpretación

La Tabla 6 muestra las brechas del servicio educativo percibidas por los usuarios en UGELAA - Yurimaguas 2021. El 63.3 % afirman que la reducción de trámites administrativos en la entidad es aceptable con tendencia a deficiente, asimismo el 60.0 % manifiestan que la entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles es aceptable con tendencia a deficiente, también el 51.8 % declara que la contratación oportuna de los docentes es aceptable con tendencia a deficiente, además el 40.9 % el monto asignado para el mantenimiento de la infraestructura de I.E se considera aceptable, pero tiende a quedarse corto.

Objetivo específico 4: Diseñar el modelo de gestión por procesos para mejorar de los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.

Diseñado para mejorar los servicios educativos que ofrece la UGEL Alto Amazonas, el modelo ha sido diseñado teniendo en cuenta los puntos más críticos de los problemas que aquejan a los institutos de investigación, para ello se ha adaptado el modelo PDCA del ciclo de Deming, siguiendo el plan, ejecutar, verificar y pasos de acción, con la implementación de este modelo buscamos optimizar la atención en todas las áreas de la UGEL Alto Amazonas a través de una variedad de actividades centradas en el usuario y de liderazgo.

Objetivo específico 5: Validar el modelo de gestión por procesos propuesto por los expertos.

Tabla 7. Modelo de gestión por procesos validado por el juicio de expertos.

Experto	Valorar si la concepción teórica del modelo de comportamiento organizacional para optimizar la convivencia laboral en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas refleja los principios teóricos que la sustentan	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del modelo de comportamiento organizacional para optimizar la convivencia laboral en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo de comportamiento organizacional para optimizar la convivencia laboral en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar y las actividades particularidades de su formación científica	Valorar la contribución que realiza el modelo de comportamiento organizacional para optimizar la convivencia laboral en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.
	E1	9	9	9	8	9	9	9	9
E2	9	8	9	9	9	9	9	9	9
E3	9	9	9	9	9	9	9	9	9
E4	8	9	9	8	9	8	9	9	9
E5	8	8	9	9	9	9	8	9	9
	43	43	45	43	45	44	44	45	45
Promedio: 44.11									
Porcentaje: 98.02%									

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados del nivel de implementación de la gestión por procesos obtenidos de la percepción de los funcionarios y colaboradores, manifestaron que a nivel de procesos, resultado que se asemeja con los hallazgos en los estudios de Huapaya (2019), la gestión por procesos en las instituciones educativas peruanas se puede considerar como una implementación reciente que implica un cambio de paradigma en los modelos que han venido utilizando, y se requiere de esfuerzos para desarrollar actividades de formación en la comunidad educativa para afrontar con confianza estos cambios.

De igual forma los resultados de Gošnik, (2019) los aspectos de interés de la gestión de procesos centrales (planificación, organización y liderazgo) y algunos aspectos instrumentales de la gestión de procesos centrales (control) influyen en el desempeño de la empresa más que otros. Asimismo, Salvador (2020) donde afirma que la aplicación de un enfoque de gestión por procesos en las instituciones públicas puede mejorar la calidad de la gestión, lo que se traduce en la categorización y priorización de los procesos básicos configurados en los mapas de procesos de nivel 0 y 1 diseñados. Pues como afirma Salazar et al. (2020) la gestión por procesos resulta en un impulso para transformar entidades, interrelacionar sus procesos y acordar desarrollar efectivamente productos y/o servicios para grupos de interés cívico.

Por lo tanto, las empresas modernas orientadas a procesos, casi intuitivamente, sobre la base de la evolución, se inclinan hacia una orientación a procesos y conocimientos, con el fin de convertirse en socios de cooperación atractivos para las organizaciones en red, es así que lo confirman las investigaciones de (Bitkowska (2020), Stjepić et al. (2020) y Sobolewska (2020))

En cuanto a los resultados obtenidos para los servicios educativos el 60 % perciben de los funcionarios indica que está en un nivel regular. En cuanto a los colaboradores, el 50,7 % declara que está en el nivel de regular. Con respecto a los usuarios, el 54,5 % declara que es regular, resultados que confirman por los estudios realizados por Bulut & Aydogan (2021) los servicios relacionados con la empatía en las escuelas son los indicadores más significativos. Asimismo por Al-ababneh & Alrhaimi (2020) la calidad de los

servicios educativos prestados es asignado al personal directivo de un centro educativo institución y se basa en el desarrollo y uso de métodos modernos de gestión, métodos innovadores segundo, desarrollo, basado en información moderna tecnologías y educación.

Por su parte en las investigaciones de Pavliuk et al. (2020) manifiestan que permiten ajustar aún más las actividades educativas y organizativas de las instituciones de educación superior en cuanto a la satisfacción de los estudiantes como destinatarios de los servicios educativos. Tales resultados nos permiten tener en cuenta las necesidades e intereses de los estudiantes, la dinámica de sus actitudes valorativas y orientaciones en el proceso de obtención de la educación superior. De ello, para Amoako & Asamoah-Gyimah (2020) la provisión de servicios educativos de calidad es una función de la satisfacción de los estudiantes que emana de la idoneidad del entorno tecnológico, instructivo y psicológico. Por su parte Huang et al. (2019) la calidad del servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, la satisfacción del cliente impacta positivamente en la lealtad del cliente, y el conocimiento de la marca impacta positivamente en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Finalmente Chamoly (2021), el usuario no está satisfecho con el servicio que brinda la UGEL, pero el servicio es normal para los colaboradores y el funcionario, esto indica que la reacción de los usuarios externos no se superpone ni se asemeja a la reacción de los usuarios internos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se propone un modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos en Yurimaguas - UGELAA 2021, para mejorar los servicios educativos proporcionados por las instituciones, interconectar los sistemas a través de un enfoque basado en procesos y lograr los resultados deseados y la satisfacción del usuario.
- 6.2. El nivel de implementación de la gestión por procesos en la UGELAA - Yurimaguas 2021, desde la percepción de los funcionarios y colaboradores califican que se encuentra en un nivel de proceso con el 60% y 48% respectivamente, lo que quiere decir, que la institución aún está en proceso de implementación de esta nueva gestión.
- 6.3. Los servicios educativos se caracterizan por ser recurrentes, 60% y 50,7%, respectivamente, desde la perspectiva de los funcionarios y colaboradores, quienes suelen resolver las dificultades en el tiempo y cuidado para brindar una atención esmerada. En cuanto a los usuarios, el 54,5% consideró que era un nivel regular porque los fondos destinados a las instituciones educativas para el mantenimiento eran insuficientes, demora en la proyección de resoluciones de contrato docente, entrega a destiempo de los materiales educativos y trámites burocráticos, generando incomodidad entre los usuarios.
- 6.4. Se identificó las brechas más relevantes que impiden brindar un servicio eficiente en la UGELAA, Yurimaguas, éstas son: la reducción de trámites entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles, contratación oportuna de los docentes y los montos asignados para el mantenimiento de la infraestructura de las I.E.
- 6.5. Se diseñó un modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos en la UGELAA, Yurimaguas - 2021, el objetivo es mejorar los servicios educativos que brinda la institución, y para ello se consideran los puntos más críticos del problema, de esta forma se adapta el modelo PDCA del ciclo de Deming.
- 6.6. El modelo de gestión por procesos verificó la mejora de los servicios educativos a través de los juicios y opiniones de 5 Doctores expertos con conocimiento de las disciplinas de la gestión pública, con un puntaje

promedio de 4.56; es decir, 91.20%, asegurando la efectividad de su futura ejecución

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Para el Director de la UGEL en Alto Amazonas socializar e implementar el modelo de gestión por procesos y elaborar un presupuesto para asegurar su sostenibilidad.
- 7.2. A todos los directivos y personal de la UGEL Alto Amazonas a interiorizar el modelo propuesto para asegurar su total implementación.
- 7.3. Para los funcionarios, es necesario llevar a cabo educación y capacitación de servicio para todos los empleados, realizar evaluaciones periódicas y mejorar continuamente los servicios.
- 7.4. Para los trabajadores de las UGELAA, deben preocuparse por mejorar su atención y reflexionar sobre el importante papel que cumplen en la gestión pública, de esta forma mejorar en lo posible el proceso documental, lo que redundará en la satisfacción de los usuarios.
- 7.5. Para el jefe de operaciones de la UGEL en Alto Amazonas debería usar el modelo propuesto como ejemplo para abordar varios temas dentro de la agencia para proyectos futuros.
- 7.6. Para los responsables de RRHH, gestionar el presupuesto para viabilizar su ejecución, teniendo en cuenta la validación del modelo propuesto.

VIII. PROPUESTA

8.1. Representación gráfica

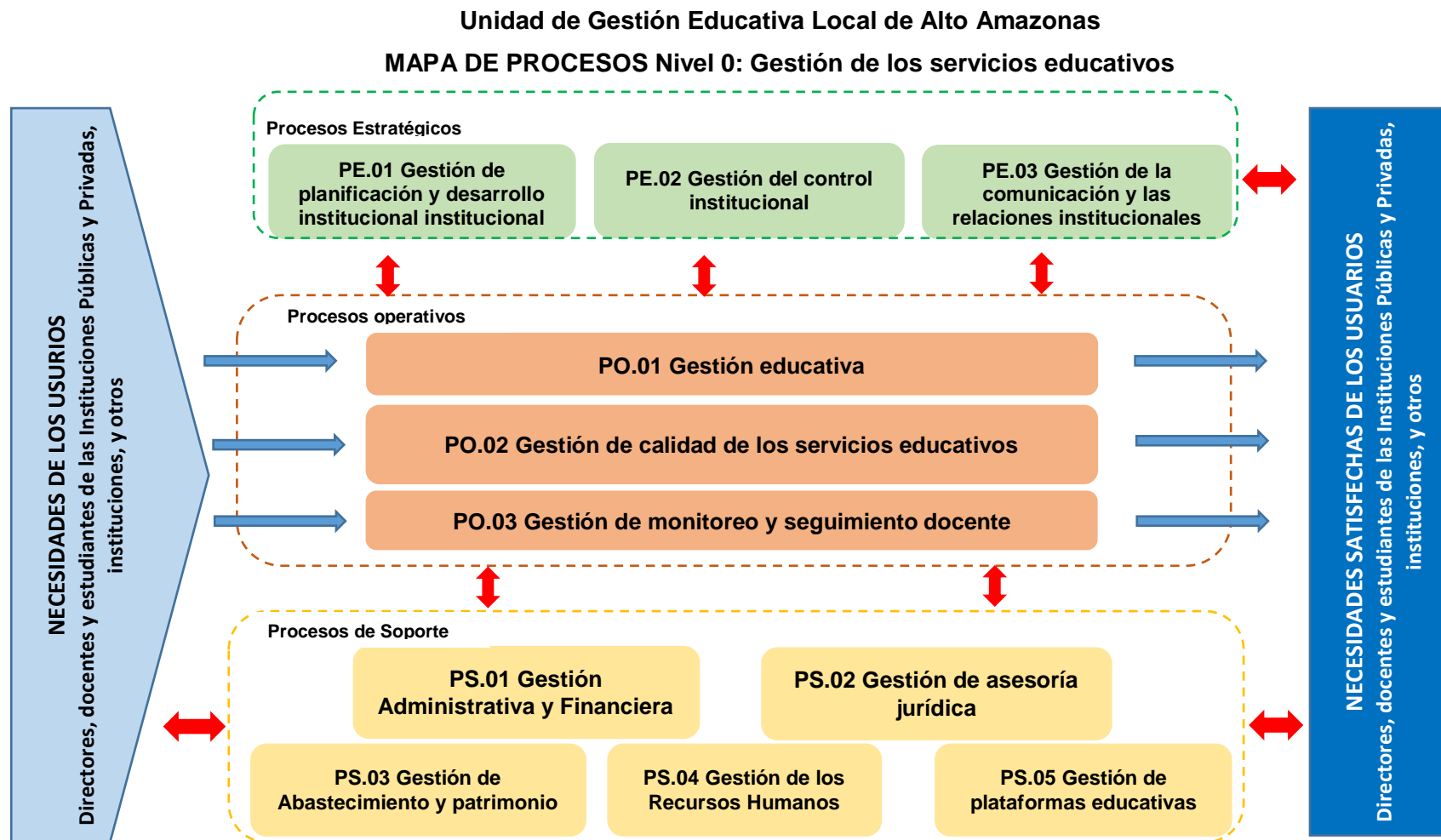


Figura 1. Mapa de procesos

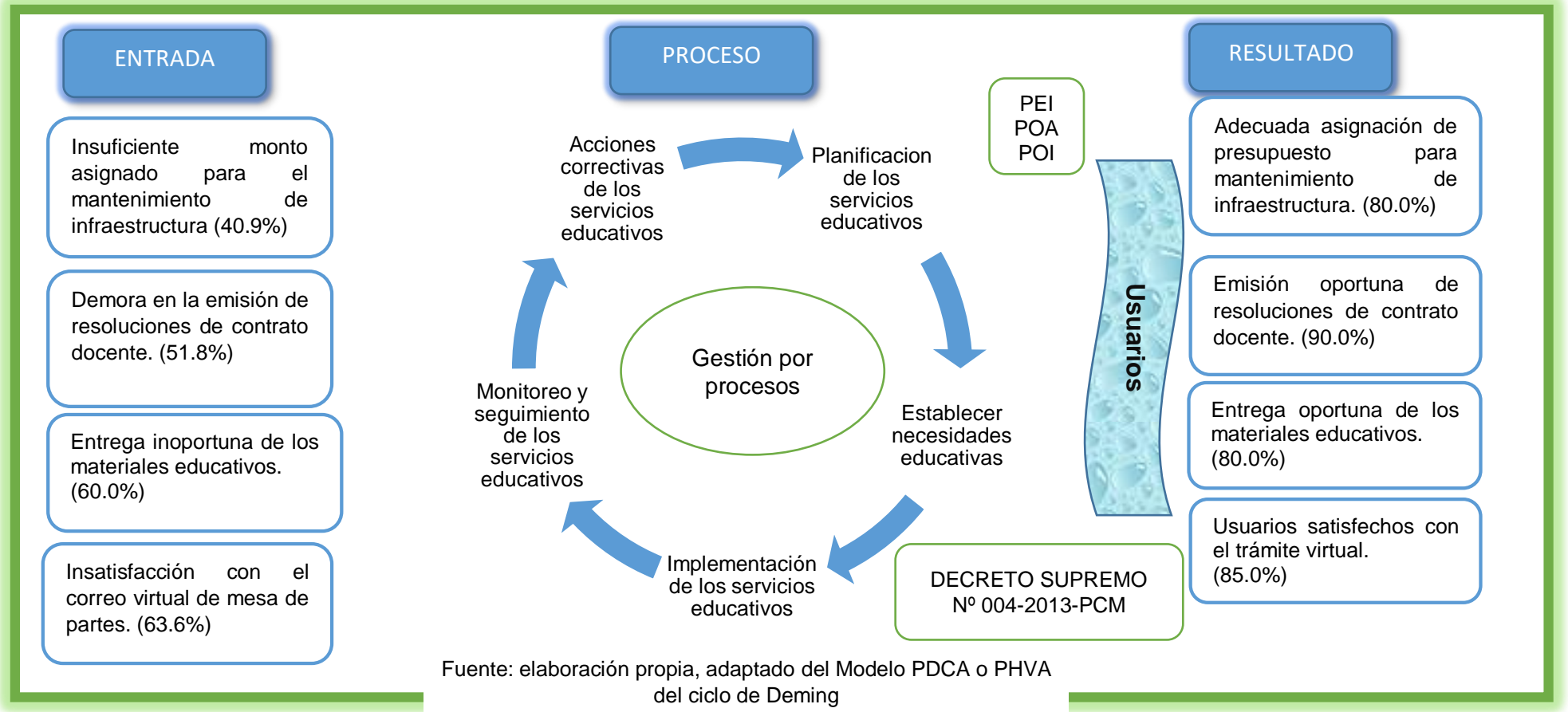


Figura 4. Representación gráfica del modelo de gestión por procesos

8.2 **Introducción**

La gestión por procesos ha sido objeto de estudio por su impacto decisivo en la mejora sustancial de una organización y/o institución, afrontando nuevos retos de crecimiento y exigiendo que su entorno cambie constantemente para conseguir la satisfacción del cliente, la innovación y la calidad son elementos clave. Esto requiere tomar las mejores decisiones en el menor tiempo posible y dar respuestas con valor agregado, y gestionar bajo un enfoque de procesos aumenta la competitividad.

Diversos y vertiginosos cambios tecnológicos, políticos y económicos han supuesto un proceso de transformación y modernización en la mayoría de las administraciones públicas. Estos procesos de transformación administrativa están encaminados a mejorar la imagen de los ciudadanos que se han convertido en clientes en la nueva relación y por tanto demandan una mejor calidad de servicio. Por lo tanto, la administración pública necesita implementar un modelo donde los servicios realmente puedan beneficiar a los ciudadanos.

Desde el punto de vista de una empresa de organización de la administración pública, la gestión por procesos es muy importante hoy en día. En la actualidad, un hecho que debe asumirse como objetivo principal y compartido por casi todas las organizaciones se basa en la mejor calidad de servicio, el mismo nivel de entrega y la consecuente atenuación de posibles fallas y eliminación de defectos, enfocándose siempre en la mejora continua.

8.3 **Objetivos y/o propósitos**

Objetivo general

Contribuir a mejorar los servicios educativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas.

Objetivos específicos

- Diseñar procesos en función al monto asignado para el mantenimiento de infraestructura.
- Establecer procesos para la emisión de resoluciones de contrato docente.
- Asegurar la entrega oportuna de los materiales educativos.
- Realizar procesos para el correo virtual de mesa de partes.

8.4 Teorías

Sin duda, la gestión por procesos corresponde a una forma de visión gerencial que apuesta más decididamente por la gestión, pero basada en cambios culturales en la dimensión del servicio, centrando su perspectiva en el usuario, Cantón (2010). En resumen, muchas organizaciones ya están aplicando la gestión por procesos para generar beneficios, lo que también implica enfocarse en la búsqueda de la eficiencia, organizando e integrando los resultados en base a planes. Mejorar los niveles de rendimiento en toda la organización, González et al., (2019).

Casi un siglo de datos en la gestión científica y el éxito de muchas empresas ha marcado la pauta para aceptar la implantación de la gestión por procesos como un hecho relevante en la búsqueda de la mejora continua en las organizaciones (Medina et al, 2010). El Marco de gestión de procesos recomienda diferentes pasos que los proveedores de servicios deben seguir para proporcionar a los clientes información para mejorar sus procesos y crear más valor de uso a partir de los datos relacionados con esos procesos, Lim et al., (2019)

La gestión de procesos utiliza el ciclo de Deming intacto "Plan, Do, Check, Act", que se considera durante la ejecución de la gestión de procesos, ya que ayuda a identificar las brechas en la implementación del proceso y luego se optimiza bajo el lema del mejoramiento continuo, Salazar et al., (2020).

La gestión por procesos integra todas las áreas de la organización y la interacción entre estas áreas se convierte en un factor clave para lograr la unificación de actividades y operaciones. Esto está relacionado con la competitividad ya que se puede lograr usando métricas para medir resultados; compromiso con los recursos humanos y la formación adecuada para poder utilizar la gestión por procesos en la cultura organizacional; alineado con las metas y objetivos comerciales estratégicos; Finalmente, la tecnología como mecanismo de apoyo para llevar a cabo todas las actividades y procedimientos requeridos en una organización.

8.5 Fundamentación

a) Filosófica

Determinar la forma de ser de una institución en lo que se refiere a la cultura, práctica de valores que se da a través del accionar de los trabajadores. Del mismo modo, las actitudes definen las características fundamentales de una institución, creando un sentido de identificación, participación y causando una conducta ética (profesionales, personales y sociales)

b) Psicológica

Es transcendental que los empleados gestionen sus emociones y mantengan una autoestima equilibrada para hacer frente a los diversos escenarios que se presentan en el contorno profesional.

c) Axiológica

El modelo propuesto, entonces, ayudará a generar habilidades y actitudes positivas en el servidor público, estableciendo prácticas de valores como el respeto, la responsabilidad y la tolerancia, que permitirán que las acciones se ejecuten con calidad.

d) Legal

Los principios de la gestión de la calidad que la norma ISO 9001:2018 instituye como fundamento de un sistema de gestión de la calidad son los cimientos de su establecimiento en una institución. Sus aplicaciones permiten a las instituciones atender los requerimientos de sus usuarios, brindando productos y servicios a la medida de lo requerido.

8.6 Caracterización de la propuesta

Macro proceso Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Actividades	Producto
Gestión de los servicios educativos	Gestión educativa	Gestión de mantenimiento e infraestructura de Instituciones Educativas		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de base de datos actualizadas de las instituciones educativas. - Verificación del registro de las instituciones educativas. - Monitoreo y seguimiento a las instituciones asignadas. - Control, verificación y mejora 	
		Gestión de la contratación docente		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de matriz con plazas asignadas - Proceso de selección del personal - Informe con resultados - Acto público para asignación y entrega de contrato docente - Monitoreo y seguimiento al personal contratado - Control, verificación y mejora 	Informe final de contratación de plazas asignadas
		Gestión de la oferta de los servicios educativos		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de trabajo. - Recepción y sistematización de cobertura para la matrícula. - Verificación del registro de matrícula - Monitoreo y seguimiento a la nómina de matrícula. - Control y mejora. 	Nómina de matrícula actualizada
		Gestión de competencia y capacidades educativas	Gestión de competencia educativas	<ul style="list-style-type: none"> - Plantear requisitos mínimos para puesto laboral - Elaboración del perfil de puesto estandarizado. - Verificación del cumplimiento del perfil de puesto 	Perfiles de puesto estándar

				- Plan de mejora	
		Gestión de capacidades educativas		- Plan de desarrollo de personas. - Implementación del plan de desarrollo de personas. - Seguimiento al plan de desarrollo de personas. - Plan de mejora	Informe final del plan de desarrollo
		Gestión de redes educativas		- Plan de articulación de redes educativas. - Implementación del plan de articulación. - Monitoreo y seguimiento al plan de articulación. - Acciones correctivas	Informe final del plan de articulación
	Gestión de calidad de los servicios educativos	Proceso de soporte a la gestión pedagógica		- Elaboración del plan de trabajo anual de especialistas. - Socialización participativa del plan de trabajo anual. - Ejecución del plan de trabajo anual - Monitoreo y seguimiento al plan de trabajo anual - Plan de mejora	Informe final de las acciones realizadas
		Proceso de soporte a la gestión administrativa de las I.E		- Elaboración del plan de trabajo anual administrativo. - Socialización participativa del plan de trabajo anual. - Ejecución del plan de trabajo anual - Monitoreo y seguimiento al plan de trabajo anual - Plan de mejora	Informe final de las acciones realizadas
	Gestión de monitoreo y seguimiento docente	Gestión de desempeño docente		- Elaboración de la programación curricular anual. - Ejecución de la programación curricular anual	Informe final de evaluación y cumplimiento de

				<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo, seguimiento y evaluación de la programación curricular anual - Acciones correctivas 	la programación curricular
		Proceso de monitoreo a las I.E		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de trabajo. - Socialización participativa del plan de trabajo. - Ejecución del plan de trabajo - Monitoreo y seguimiento al plan de trabajo - Acciones correctivas 	Informe final de las acciones realizadas
		Proceso de seguimiento		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de trabajo. - Ejecución del plan de trabajo anual - Monitoreo y seguimiento al plan de trabajo - Plan de mejora 	Informe final de las acciones realizadas
		Proceso de evaluación		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de trabajo. - Ejecución del plan de trabajo - Monitoreo y seguimiento al plan de trabajo - Plan de mejora 	Informe final con resultados de evaluación
	Gestión de trámite documentario virtual	Proceso trámite documentario		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de trabajo de trámite documentario virtual. - Socialización participativa del plan de trabajo. - Ejecución del plan de trabajo - Monitoreo y seguimiento al plan de trabajo - Acciones correctivas 	Informe final con resultados de evaluación

8.7 Matriz de evaluación para la implementación de la propuesta

Insumo (Entrada)	Proceso	Dueño del proceso	Actividades	Indicadores	Recursos	Salida
Insuficiente monto asignado para el mantenimiento de infraestructura.	Gestión de mantenimiento e infraestructura de Instituciones Educativas	Oficina de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de base de datos actualizadas de las instituciones educativas. - Verificación del registro de las instituciones educativas. - Monitoreo y seguimiento a las instituciones asignadas. - Control, verificación y mejora 	Número de instituciones beneficiarias	S/ 5 000	Adecuada asignación de presupuesto para mantenimiento de infraestructura.
Demora en la emisión de resoluciones de contrato docente	Gestión de la contratación docente	Jefe de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de matriz con plazas asignadas - Proceso de selección del personal - Informe con resultados - Acto público para asignación y entrega de contrato docente - Monitoreo y seguimiento al personal contratado - Control, verificación y mejora 	% de cumplimiento en la emisión oportuna de resoluciones	S/ 4 000	Emisión oportuna de resoluciones de contrato docente
Entrega inoportuna de los materiales educativos	Gestión de la oferta de los servicios educativos	Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de trabajo. - Recepción y sistematización de 	% de cumplimiento en la entrega oportuna de materiales educativos	S/ 9 000	Entrega oportuna de los materiales educativos

			cobertura para la matrícula. - Verificación del registro de matrícula - Monitoreo y seguimiento a la nómina de matrícula. - Control y mejora.			
Insatisfacción con el correo virtual de mesa de partes.	Proceso trámite documentario	Oficina de trámite documentario	- Elaboración del plan de trabajo de trámite documentario virtual. - Socialización participativa del plan de trabajo. - Ejecución del plan de trabajo - Monitoreo y seguimiento al plan de trabajo - Acciones correctivas	Número de plataformas virtuales innovadoras	S/ 6 000	Usuarios satisfechos con el trámite virtual

8.8 Viabilidad

El modelo se implementará en 5 años, por ser un tiempo prudencial, ya sea de oficina de RRHH, abastecimiento, documentación, infraestructura y mantenimiento, se asegurará su sostenimiento, de esta forma se podrán desarrollar y rediseñar las actividades propuestas. Estas actividades se desarrollan hasta mejorar los servicios educativos que brinda la UGELAA.

REFERENCIAS

- Al-ababneh, H. A., & Alrhaimi, S. A. S. (2020). Modern Approaches to Education Management to Ensure the Quality of Educational Services. *TEM Journal*, 9(2), 770–779. <https://doi.org/10.18421/TEM92-46>
- Alarcón, R., & Sánchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198–216. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0252-85842018000100013&lng=en&nrm=iso
- Amoako, I., & Asamoah-Gyimah, K. (2020). Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities in Ghana. *South African Journal of Higher Education*, 34(5), 61–73. <https://doi.org/10.20853/34-5-4252>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNI@CCIÓN*, 8(1). Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud - 2017* ((Tesis doctoral) Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios-Hernández, K. del C., Contreras, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla : Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional The management by Processes in the SMEs of Barranquilla : Differentiating Factor of the Organizational Competitiveness. *Información Tecnológica*, 30(2), 103–114. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Basantes, R., Vinueza, A., Coronel, J., Davalos, E., & Miño, G. (2019). Brecha

- según el modelo servqual entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, X(1), 135–146. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242006>
- Bitkowska, A. (2020). The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI)*, 16(1), 169–193. <https://doi.org/10.7341/20201616>
- Bulut, C., & Aydogan, S. (2021). Service Quality in Private Secondary Schools : Extension to EduQUAL with a case from Turkey. *Business and Economics Research Journal*, 12(1), 145–155. <https://doi.org/10.20409/berj.2021.315>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed). Retrieved from [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Campana, Y., Velasco, D., Aguirre, J., & Guerrero, E. (2014). *Inversión en infraestructura educativa : una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los Colegios Emblemáticos*. Retrieved from <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5500>
- Cantón, I. (2010). Introducción a los procesos de calidad. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 8(5), 45–53. Retrieved from <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/introduccion.pdf>
- Carneiro, K., Montezano, L., Da Costa, R., & Alves de Medeiros, A. (2019). Dificuldades e benefícios da implantação da gestão de processos em organização pública federal sob a ótica dos servidores. *Revista Gestão & Tecnologia*, 19(4), 161–186. <https://doi.org/10.20397/2177-6652/2019.v19i4.1593>
- Chalupa, S., Petricek, M., & Ulrych, Z. (2021). The Use of Business Process Management in Hotel Direct Sales Improvement. *TEM Journal*, 10(1), 215–221. <https://doi.org/10.18421/TEM101-27>
- Chamoly, K. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de*

- servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020.* ((Tesis doctoral) Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. LEY N° 27658.* Retrieved from <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley Nro. 28044. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN.* Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>
- Delahoz-dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria, 13*(2), 93–102. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Díaz, V. (2018). Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del SINEACE , el caso de la carrera administración de negocios internacionales de un ISTP. *CONSENSUS, 21*(1), 59–70. <https://doi.org/10.33539/consensus.v21n1.983>
- Enríquez, F., Troyano, J. A., & Romero-Moreno, L. M. (2019). Using a business process management system to model dynamic teaching methods. *Journal of Strategic Information Systems, 28*(3), 275–291. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2018.07.002>
- Ershadi, M., Jefferies, M., & Davis, P. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system : business process management approach. *Journal of Modern Project Management, 08*(August 2020). <https://doi.org/10.19255/jmpm02302>
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. In *Ingeniería de Sistemas e Informática.* Retrieved from <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Estrada, D., & De la Nuez, D. (2020). Gestión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río. *Avances, 22*(1), 81–96. Retrieved from <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/511>

- Fontalvo, O. M., Fontalvo, T. J., & Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Información Tecnológica*, 31(3), 113–121. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000300113>
- Frolova, Y. V., & Rogach, O. V. (2019). The Economics of Education : From a Free Social Benefit to the Commercialization of Educational Services. *RUSSIAN EDUCATION & SOCIETY*, 61(4), 165–173. <https://doi.org/10.1080/10609393.2019.1773151>
- G. Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta edic). Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/links/572c1b2908ae2efbfdbde004/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6a-EDICION.pdf?origin=publication_detail
- Gabryelczyk, R., Jurczuk, A., & Roztocki, N. (2018). Business Process Management in Transition Economies : Current Research Landscape and Future Opportunities. *Information Systems Management*, 35(3), 234–253. <https://doi.org/10.1080/10580530.2018.1477299>
- Gilavand, A., & Maraghi, E. (2019). Assessing the Quality of Educational Services of Iranian Universities of Medical Sciences Based on the SERVQUAL Evaluation Model : A Systematic Review and Meta-Analysis. *Iran J Med Sci*, 44(4), 273–285. <https://doi.org/10.30476/ijms.2019.44946>
- González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, F. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XVI(28), 1–13. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681>
- Gošnik, D. (2019). Core Business Process Management and Company Performance. *Management*, 14(1), 59–86. <https://doi.org/10.26493/1854-4231.14.59-86>
- Gramm, V., Hoffmann, C., & Cattivelli, V. (2019). Transmitting and Transforming (Agri) -Cultural Values of Mountain Farming : Farm-Based Educational Services in South Tyrol. *Mountain Research and Development (MRD)*, 39(4), 21–28.

<https://doi.org/10.1659/MRD-JOURNAL-D-19-00009.1>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Huang, P., Lee, B. C. Y., & Chen, C.-C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13), 1449–1465. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1372184>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias Del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*, IV(8), 243–261. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Lim, C., Kim, M.-J., Kim, K.-H., Kim, K.-J., & Maglio, P. (2019). Customer process management to create customer value. *Journal of Service Management*, 30(1), 105–131. <https://doi.org/10.1108/JOSM-02-2017-0031>
- Marimon, F., Mas-machuca, M., & Berbegal-mirabent, J. (2019). UnivQual: a holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(2), 184–200. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302795>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mejía, J. C. (2021). Implicaciones de la COVID-19 sobre el marketing de servicios educativos: un estudio desde las motivaciones y estados de ánimo de universitarios en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 126–137. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4271>
- Ministerio de Educación. (2018a). *Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación. Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU* ". Retrieved from <https://es.scribd.com/document/426105550/RSG->

N-217-2018-MINEDU-Derogar-la-Directiva-N-006-2015-y-la-Directiva-007-2015

Ministerio de Educación. (2018b). *Reglamento de la Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial (Decreto Supremo N° 004-2013- ED y modificatorias)*. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/ley-reforma-magisterial.php>

Ministerio de Educación. (2020). *Resolución Viceministerial N° 00093-2020. Orientaciones pedagógicas para el servicio educativo de educación básica durante el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por el coronavirus covid-19*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/535987-093-2020-minedu>

Ministerio de Educación. (2021). *Norma técnica para la implementación del mecanismo denominado compromisos de desempeño 2021. RM N° 042-2021-Minedu*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/1604416-042-2021-minedu>

Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativas*, 22(32), 122–136. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>

Morocho, T., & Burgos, S. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

Núñez, L., Menacho, I., Giordano, M., Uribe, Y., & Rodriguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–36. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

Nyul, M., & Palova, D. (2020). Implementing a decision support system in the transport process management of a small Slovak transport company. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI)*, 16(1), 75–105. <https://doi.org/10.7341/20201613>

Oana, D. (2019). The consumer of university educational services – a central

- element of educational marketing. *Studies in Business and Economics*, 14(2), 31–41. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0023>
- Páez, G., Rohvein, C., Paravie, D., & Jaureguiberry, M. (2018). Revisión de modelos de madurez en la gestión de los procesos de negocios. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 26(4), 685–698. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052018000400685>
- Pavliuk, R. O., Muzychenko, I. V, Kohut, I. V, & Sulaieva, N. V. (2020). The quality of providing educational services in the higher education system in Ukraine: Students' opinion. *AGATHOS*, 11(2), 207–219. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302795>
- Pozo, H., & Muniz, J. (2020). Gestão Orientada por Processos em uma Rede de Restaurantes Industrial. *Revista FSA*, 17(11), 51–79. <https://doi.org/10.12819/2020.17.11.3>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *LEY N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas*. Retrieved from <https://www.echecopar.com.pe/publicaciones-se-implementan-mesas-de-partes-digitales-y-notificaciones-electronicas.html>
- Rohvein, C., Jaureguiberry, M., Urrutia, S., Roark, G., Chiodi, F., & Paravie, D. (2019). Modelo de madurez como base para el diagnóstico de la gestión de procesos pyme. *Revista Ingeniería Industria*, 18(1), 5–26. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2019.01>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos Introducción Servicio y educación. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67–73. Retrieved from

- <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Sáenz-Andrade, Á. (2019). Articulación de servicios educativos-Redes educativas- . *Revista Ciencia UNEMI*, 12(30), 74–86. Retrieved from <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/799/763>
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Díaz, J., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(01), 84–102. Retrieved from http://190.169.30.98/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velásquez-Saldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana . Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59–66. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362019000100059&lng=es&nrm=iso
- Salvador, C. (2020). *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la institución educativa San Francisco de asís de la provincia de atalaya región Ucayali, 2019* ((Tesis doctoral) FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA). Retrieved from <http://repositorio.ftpcl.edu.pe/handle/FTPCL/676>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed). Retrieved from <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sobolewska, O. (2020). Knowledge-oriented business process management as a catalyst to the existence of network organizations. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI)*, 16(1), 107–132. <https://doi.org/10.7341/20201614>
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582–609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Stjepić, A.-M., Ivančić, L., & Vugec, D. S. (2020). Mastering digital transformation

through business process management: Investigating alignments, goals, orchestration, and roles. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI)*, 16(1), 41–73. <https://doi.org/10.7341/20201612>

Suárez-Parra, A. B., & Zipaquirá-Vargas, A. A. (2016). Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Boyacá. Caso servicios bibliográficos. *Educación En Ingeniería*, 11(22), 24–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.26507/rei.v11n22.639>

Tantaleán, R. (2015). El alcance de las investigaciones jurídicas. In *AVANCES, Revista de Investigación Jurídica* (Vol. 10). Retrieved from <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/AV/article/view/133>

Tupa, J., & Steiner, F. (2018). Industry 4.0 and business process management. *TEHNIČKI GLASNIK*, 13(4), 349–356. <https://doi.org/10.31803/tg-20181008155243>

Vera, J. (2014). Los servicios educativos, marco actual. *Avances En Supervisión Educativa*, 22, 1–13. <https://doi.org/10.23824/ase.v0i22.46>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	La gestión por procesos utiliza de forma intacta el ciclo de Deming “Planear, Hacer, Verificar, Actuar”, que es considerado en la implementación de la gestión por procesos, porque permite identificar las brechas en la ejecución de los procesos que luego son optimizados bajo la consigna de la mejora continua. (Salazar et al., 2020)	Es aplicar estrategias para mejorar la productividad de la institución a través de la implantación de proyectos innovadores.	Planificar	Procedimientos	Ordinal
				Recursos	
				Sistema de control	
			Hacer	Presupuesto	
				Ejecución	
				Contexto	
			Verificar	Plan de monitoreo	
				Revisión	
				Autoevaluación	
			Actuar	Acciones correctivas	
				Mejora continua	
				Procesos integradoras	
Servicios educativos	Es un conjunto de actividades educativas y de gestión, diseñadas y organizadas para lograr un objetivo predeterminado de aprendizaje o para llevar a cabo determinadas tareas educativas, a lo largo de un periodo de tiempo. (Ministerio de Educación, 2021)	Es la medida de los niveles de percepción de la muestra designada respecto al impacto del servicio educativo en cada una de las dimensiones e indicadores identificados por los encuestados, donde se logrará mediante la aplicación de un instrumento fiable y válido.	Mantenimiento de infraestructura	Control y asesoramiento	Ordinal
				Personal	
				Montos	
			Gestión docente	Contratación oportuna	
				Monitoreo y seguimiento	
			Distribución y asignación de material educativo	Materiales fungibles y no fungibles	
				Materiales educativos	
				Distribución de los materiales educativos	
			Calidad de trámites documentarios	Recepción y atención oportuna	
				Reducción de tiempo de respuesta	
				Reducción de trámites o requisitos	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos, Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnicas Encuesta Instrumentos Cuestionario
¿En qué medida un modelo de gestión por procesos mejora los servicios educativos, Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021?	Diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar de los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.	El modelo de gestión por procesos mejora los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.	
Problemas específicos	Objetivos específicos		
¿Cuánto es el nivel de implementación de la gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021?	Identificar el nivel de implementación de la gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.		
¿Cuáles son las características de los servicios educativos que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021?	Caracterizar los servicios educativos que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.		
¿Cuáles son las razones o dificultades que impiden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, brindar un eficiente servicio educativo?	Identificar las razones o dificultades que impiden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021 brindar un eficiente servicio educativo.		
¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021?	Diseñar el modelo de gestión por procesos para mejorar de los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.		
¿Cuál es la validación del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021?	Validar el modelo de gestión por procesos propuesto por los expertos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas 2021.		
Tipo y Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
El tipo de investigación es No experimental. El diseño de la presente investigación es descriptivo propositiva. <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Tx((Tx)) --> Rx((Rx)) Rx --> Rv((Rv)) Tx --> Rv </pre> </div> Donde: Tx= Teorías de gestión por procesos. Rx = Realidad o diagnóstico de las variables en estudio.	Población 543 usuarios externos (directores), 161 trabajadores internos y 05 funcionarios. Muestra Muestra 1. 110 usuarios externos (directores). Muestra 2. 75 trabajadores internos entre contratados y nombrados en la UGEL Alto Amazonas. Muestra 3. 5 funcionarios de la UGEL de Alto Amazonas.		

Pv = Propuesta validada.			Variables	Dimensiones
			Gestión por procesos	Planificar
				Hacer
				Verificar
				Actuar
			Servicios educativos	Mantenimiento de infraestructura
				Gestión docente
				Distribución y abastecimiento de materiales
Calidad de trámites documentarios				

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión por procesos

Estimado (a) colaborador:

A continuación, se presenta un cuestionario con la finalidad de conocer su opinión sobre “la gestión por procesos” en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas; por lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente; además, se le garantiza guardar la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Escala valorativa:

Muy deficiente = 1 Deficiente = 2 Aceptable = 3 Bueno = 4 Muy Bueno = 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Planificar	1	¿Cómo es la gestión, respecto a la participación en los procedimientos del servicio en la UGEL?					
	2	¿Cómo es la gestión, respecto a los recursos necesarios para la planificación en la UGEL?					
	3	¿Cómo es la gestión en relación a las acciones del sistema de control en la UGEL?					
Hacer	4	¿Cómo es la gestión en cuanto al presupuesto para la ejecución de los procesos en la UGEL?					
	5	¿Cómo es el cumplimiento de la ejecución de los procesos en el tiempo establecido?					
	6	¿Cómo es la gestión respecto a la ejecución de las acciones de los procesos técnicos de los sistemas de personal y abastecimiento?					
Verificar	7	¿Cómo es el plan de monitoreo de las actividades en la UGEL?					
	8	¿Cómo son las revisiones periódicas de supervisión y control a las actividades ejecutadas en la UGEL?					
	9	¿Cómo es la promoción de prácticas de autoevaluación en la UGEL?					
Actuar	10	¿Cómo es la implementación de acciones correctivas inmediatas en la UGEL?					
	11	¿Cómo son los procesos de mejora continua en las actividades en la UGEL?					
	12	¿Cómo son los procesos integradoras en la UGEL?					

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

Cuestionario de Gestión por procesos

Estimado (a) funcionario:

A continuación, se presenta un cuestionario con la finalidad de conocer su opinión sobre “la gestión por procesos” en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas; por lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente; además, se le garantiza guardar la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Escala valorativa:

Muy deficiente = 1 Deficiente = 2 Aceptable = 3 Bueno = 4 Muy Bueno = 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Planificar	1	¿Cómo es la gestión, respecto a la participación en los procedimientos del servicio en la UGEL?					
	2	¿Cómo es la gestión, respecto a los recursos necesarios para la planificación en la UGEL?					
	3	¿Cómo es la gestión en relación a las acciones del sistema de control en la UGEL?					
Hacer	4	¿Cómo es la gestión en cuanto al presupuesto para la ejecución de los procesos en la UGEL?					
	5	¿Cómo es el cumplimiento de la ejecución de los procesos en el tiempo establecido?					
	6	¿Cómo es la gestión respecto a la ejecución de las acciones de los procesos técnicos de los sistemas de personal y abastecimiento?					
Verificar	7	¿Cómo es el plan de monitoreo de las actividades en la UGEL?					
	8	¿Cómo son las revisiones periódicas de supervisión y control a las actividades ejecutadas en la UGEL?					
	9	¿Cómo es la promoción de prácticas de autoevaluación en la UGEL?					
Actuar	10	¿Cómo es la implementación de acciones correctivas inmediatas en la UGEL?					
	11	¿Cómo son los procesos de mejora continua en las actividades en la UGEL?					
	12	¿Cómo son los procesos integradoras en la UGEL?					

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

Cuestionario de los servicios educativos

Estimado (a) directivo:

A continuación, se presenta un cuestionario con la finalidad de conocer su opinión sobre “los servicios educativos” en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas; por lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente; además, se le garantiza guardar la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Escala valorativa:

Muy deficiente = 1 Deficiente = 2 Aceptable = 3 Bueno = 4 Muy Bueno = 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Mantenimiento de infraestructura	1	¿Cómo es el servicio de control del mantenimiento de su I.E./II.EE por parte UGEL?					
	2	¿Cómo es el servicio de asesoramiento del mantenimiento de su I.E./II.EE por parte UGEL?					
	3	¿Cómo es el servicio que brinda el personal asignado al mantenimiento de infraestructura educativa?					
	4	¿Cómo son los montos asignados para el mantenimiento de infraestructura de su I.E./II.EE?					
Gestión docente	5	¿Cómo es la atención oportuna en la contratación de personal docente?					
	6	¿Cómo es el tiempo de la proyección de resoluciones de contrato docente?					
	7	¿Cómo es la promoción de estrategias de acompañamiento pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL?					
	8	¿Cómo son las jornadas de reflexión pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL?					
	9	¿Cómo son los diálogos reflexivos para la mejora de la práctica pedagógica por parte de los especialistas de la UGEL?					
	10	¿Cómo es la aplicación de instrumentos de monitorio de planificación curricular por parte de los especialistas de la UGEL?					
Distribución y asignación de material educativo	11	¿Cómo es la entrega oportuna de los materiales educativos fungibles?					
	12	¿Cómo es la entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles?					
	13	¿Cómo es la entrega oportuna de los cuadernos de trabajo a las I.E.?					
	14	¿Cómo es la entrega oportuna de los textos escolares a las I.E.?					
	15	¿Cómo es la distribución de los materiales educativos?					
Calidad de trámites documentarios	16	¿Cómo es la recepción oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes?					
	17	¿Cómo es la atención oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes?					
	18	¿Cómo es la reducción de tiempo de respuesta sobre algunos trámites administrativos?					
	19	¿Cómo es la reducción de trámites administrativos en la entidad?					
	20	¿Cómo es la reducción de requisitos administrativos en la entidad?					

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

Cuestionario de los servicios educativos

Estimado (a) colaborador:

A continuación, se presenta un cuestionario con la finalidad de conocer su opinión sobre “los servicios educativos” en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas; por lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente; además, se le garantiza guardar la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Escala valorativa:

Muy deficiente = 1 Deficiente = 2 Aceptable = 3 Bueno = 4 Muy Bueno = 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Mantenimiento de infraestructura	1	¿Cómo es el servicio de control del mantenimiento de su I.E./II.EE por parte UGEL?					
	2	¿Cómo es el servicio de asesoramiento del mantenimiento de su I.E./II.EE por parte UGEL?					
	3	¿Cómo es el servicio que brinda el personal asignado al mantenimiento de infraestructura educativa?					
	4	¿Cómo son los montos asignados para el mantenimiento de infraestructura de su I.E./II.EE?					
Gestión docente	5	¿Cómo es la atención oportuna en la contratación de personal docente?					
	6	¿Cómo es el tiempo de la proyección de resoluciones de contrato docente?					
	7	¿Cómo es la promoción de estrategias de acompañamiento pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL?					
	8	¿Cómo son las jornadas de reflexión pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL?					
	9	¿Cómo son los diálogos reflexivos para la mejora de la práctica pedagógica por parte de los especialistas de la UGEL?					
	10	¿Cómo es la aplicación de instrumentos de monitoreo de planificación curricular por parte de los especialistas de la UGEL?					
Distribución y asignación de material educativo	11	¿Cómo es la entrega oportuna de los materiales educativos fungibles?					
	12	¿Cómo es la entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles?					
	13	¿Cómo es la entrega oportuna de los cuadernos de trabajo a las I.E.?					
	14	¿Cómo es la entrega oportuna de los textos escolares a las I.E.?					
	15	¿Cómo es la distribución de los materiales educativos?					
Calidad de trámites documentarios	16	¿Cómo es la recepción oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes?					
	17	¿Cómo es la atención oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes?					
	18	¿Cómo es la reducción de tiempo de respuesta sobre algunos trámites administrativos?					
	19	¿Cómo es la reducción de trámites administrativos en la entidad?					
	20	¿Cómo es la reducción de requisitos administrativos en la entidad?					

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

Cuestionario de los servicios educativos

Estimado (a) funcionario:

A continuación, se presenta un cuestionario con la finalidad de conocer su opinión sobre “los servicios educativos” en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas; por lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente; además, se le garantiza guardar la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Escala valorativa:

Muy deficiente = 1 Deficiente = 2 Aceptable = 3 Bueno = 4 Muy Bueno = 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Mantenimiento de infraestructura	1	¿Cómo es el servicio de control del mantenimiento de su I.E./II.EE por parte UGEL?					
	2	¿Cómo es el servicio de asesoramiento del mantenimiento de su I.E./II.EE por parte UGEL?					
	3	¿Cómo es el servicio que brinda el personal asignado al mantenimiento de infraestructura educativa?					
	4	¿Cómo son los montos asignados para el mantenimiento de infraestructura de su I.E./II.EE?					
Gestión docente	5	¿Cómo es la atención oportuna en la contratación de personal docente?					
	6	¿Cómo es el tiempo de la proyección de resoluciones de contrato docente?					
	7	¿Cómo es la promoción de estrategias de acompañamiento pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL?					
	8	¿Cómo son las jornadas de reflexión pedagógico por parte de los especialistas de la UGEL?					
	9	¿Cómo son los diálogos reflexivos para la mejora de la práctica pedagógica por parte de los especialistas de la UGEL?					
	10	¿Cómo es la aplicación de instrumentos de monitoreo de planificación curricular por parte de los especialistas de la UGEL?					
Distribución y asignación de material educativo	11	¿Cómo es la entrega oportuna de los materiales educativos fungibles?					
	12	¿Cómo es la entrega oportuna de los materiales educativos no fungibles?					
	13	¿Cómo es la entrega oportuna de los cuadernos de trabajo a las I.E.?					
	14	¿Cómo es la entrega oportuna de los textos escolares a las I.E.?					
	15	¿Cómo es la distribución de los materiales educativos?					
Calidad de trámites documentarios	16	¿Cómo es la recepción oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes?					
	17	¿Cómo es la atención oportuna a los diversos trámites utilizando el correo electrónico de mesa de partes?					
	18	¿Cómo es la reducción de tiempo de respuesta sobre algunos trámites administrativos?					
	19	¿Cómo es la reducción de trámites administrativos en la entidad?					
	20	¿Cómo es la reducción de requisitos administrativos en la entidad?					

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la gestión por procesos
 Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 27 de junio de 2021

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de los servicios educativos
 Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios educativos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios educativos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios educativos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

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


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 27 de junio de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: REATEGUI LOZANO ROLANDO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Especialidad : GESTION PUBLICA Y MEDIO AMBIENTE

Instrumento de evaluación : Cuestionario de la gestión por procesos

Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS ESTANDRES QUE EXIGE LA ESCUELA DE POSGRADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 19 de SEPTIEMBRE de 2021

Dr. Rolando Reátegui Lozano

DNI_ 06418510

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: REATEGUI LOZANO ROLANDO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Especialidad : GESTION PUBLICA Y MEDIO AMBIENTE

Instrumento de evaluación : Cuestionario de los servicios educativos

Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS ESTANDRES QUE EXIGE LA ESCUELA DE POSGRADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 19 de SEPTIEMBRE de 2021

Dr. Rolando Reátegui Lozano

DNI_ 06418510

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: RAMÍREZ GARCÍA GUSTAVO

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de la gestión por procesos

Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							46

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO MUESTRA COHERENCIA Y SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 19 de SEPTIEMBRE de 2021


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RAMÍREZ GARCÍA GUSTAVO

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de los servicios educativos

Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO MUESTRA COHERENCIA Y SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 19 de SEPTIEMBRE de 2021


 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: SALES LAULATE JUANA ESTHER

Institución donde labora : Institución educativa Pública Industrial 029

Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de la gestión por procesos

Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PERTINENTE Y APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 19 de SEPTIEMBRE de 2021


 Dra. Juana Esther Sales Laulate
 Gestión Pública y
 Gobernabilidad

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: SALES LAULATE JUANA ESTHER

Institución donde labora : Institución educativa Pública Industrial 029

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de los servicios educativos

Autor (s) del instrumento (s): Deciderio Francisco Mori Apuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios educativos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios educativos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios educativos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PERTINENTE Y APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 19 de SEPTIEMBRE de 2021


 Dra. Juana Esther Sales Laulate
 Gestión Pública y
 Gobernabilidad

Índice de confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos usados en el presente estudio se obtuvo a través del coeficiente del alfa de Crombach, el cual se expresa a través de la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Y su análisis se realizó teniendo en cuenta los siguientes intervalos:

De -1 a 0	No confiable
De 0 a 0.049	Es baja confiabilidad Bajo nivel de confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderado nivel de confiabilidad
De 0.76 a 0.89	confiable
De 0.9 a 1.0	Altamente confiable

Para el presente estudio se realizó una prueba piloto con 30 encuestados, para los dos instrumentos, a los cuales tras haber aplicado la formula anterior, se obtuvo los siguientes resultados.

Para la variable gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.975	12

Para la variable servicios educativos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.940	20



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS	
Nombre del Titular o Representante legal: DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS	
Nombres y Apellidos LUIS FERNANDO MORENO GRANDEZ	DNI: 05710420

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios educativos, Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas – Yurimaguas 2021	
Nombre del Programa Académico: Doctorado Gestión Pública y Gobernabilidad	
Autor: Nombres y Apellidos Deciderio Francisco Mori Apuela	DNI: 42388560

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: Yurimaguas, 27 de Setiembre del 2021

Firma: 
 (Titular o Representante de la Organización)

 LUIS FERNANDO MORENO GRANDEZ
 DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
 GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
 ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

(*) 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, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Base de datos

Grupo	Variable 1: Gestión por procesos											
	Planificar			Hacer			Verificar			Actuar		
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12
Funcionarios	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4
	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
Colaboradores	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2
	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	2	4	3	5	1	2	5	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3

Grupo	Variable 2: Servicios educativos																			
	Mantenimiento de infraestructura				Gestión docente						Distribución y asignación de material educativo					Calidad de trámites documentarios				
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20
Funcionarios	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	
	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
Colaboradores	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	
	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3
4	5	5	3	3	1	1	5	4	1	1	2	5	5	5	5	1	2	2	2
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	4	4	4	1	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2
3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2
4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
4	4	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3
5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5
2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3
4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4

	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Usuarios	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
	3	4	4	4	1	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	
	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	
	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	
	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
	4	4	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3		
5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	
2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3		

4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3
3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3
3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	5	4	4	3	3
5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
4	4	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3
4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
4	5	5	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1
3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
4	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3
4	3	4	3	1	3	5	4	4	4	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4
5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2
3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2
4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4

3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4