UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de planeamiento estratégico institucional y nivel de calidad del servicio a directores en una UGEL, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Autor:

Diaz Diaz, Demetrio Manuel (orcid.org/ 0000-0003-2535-5425)

ASESOR:

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (orcid.org/ 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión ambiental y del territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Federico y Emiliana por sus importantes alientos en culminar lo iniciado y así conseguir el objetivo trazado en mi vida.

Agradecimiento

A mis compañeros de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por haber permitido los trabajos grupales en cada uno los curso durante este periodo de estudio.

A mis colegas de trabajo del Área de Planificación y Presupuesto de la UGEL, quienes me brindaron su apoyo y mostraron su profesionalismo al haber desarrollado en forma responsable el cuestionario planteado, resultado que me permitió llegar a las conclusiones con respecto a lo investigado.

Índice de contenidos

Dedicatoria....ii
Agradecimiento....iii
Índice de contenidos....iv
Índice de tablas....v
Índice de figuras....vi
Resumen....vii
Abstract....viii
I INTRODUCCIÓN.... 1
I MARCO TEÓRICO.... 5
III METODOLOGÍA.... 14
3.1 Diseño y tipo de investigación.... 14
3.2 Operacionalización de la variable..... 15
3.3 Población, muestra, muestreo.... 16
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.... 17
3.5 Procedimiento.... 19
3.6 Método de análisis de datos.... 19
3.7 Aspectos éticos.... 20
IV RESULTADOS.... 21
4.1 Análisis Descriptivo Comparativo.... 21
4.2.1 Prueba de Normalidad.... 38
4.2.2 Contrastación de Hipótesis.... 39
V DISCUSIÓN.... 46
VI CONCLUSIONES.... 52
VII RECOMENDACIONES.... 54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.... 56
ANEXOS.... 63
Anexo 3: Matriz de consistencia.... 73

Índice de tablas

Tabla 1 Validación del Instrumento por Especialistas. 18
Tabla 2 Número de Directores por Gestión 21
Tabla 3 Número de Directores por Distrito 22
Tabla 4 Datos Agrupados de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional 23
Tabla 5 Datos agrupados de la dimensión 1 "Análisis prospectivo" de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico institucional 24
Tabla 6 Datos agrupados de la dimensión 2 "Estrategia" de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional" 25
Tabla 7 Datos agrupados de la dimensión 3 "Institucional" de la Variable 1 " Gestión de planeamiento Estratégico Institucional " 27
Tabla 8 Datos agrupados de la dimensión 4 "Seguimiento" de la Variable 1 " Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional " 28
Tabla 9 Datos Agrupados de la Variable 2 "Nivel de calidad del servicio a directores" 29
Tabla 10 Cruzada de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico" con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 31
Tabla 11 Cruzada de la Dimensión 1 " Análisis prospectivo " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 32
Tabla 12 Cruzada de la Dimensión 2 " Estrategia " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 34
Tabla 13 Cruzada de la Dimensión 3 " Institucional " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 35
Tabla 14 Cruzada de la Dimensión 4 " Seguimiento " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 37
Tabla 15 Prueba de Normalidad - Kolmogorov-Smirnov 38
Tabla 16 Prueba de correlación entre la variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico institucional" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores" 39
Tabla 17 Prueba de correlación entre la Dimensión 1 "Análisis prospectivo" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores" 40
Tabla 18 Prueba de correlación entre la Dimensión 2 "Estrategia" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores" 42
Tabla 19 Prueba de correlación entre la Dimensión 3 "Institucional" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores" 43
Tabla 20 Prueba de correlación entre la Dimensión 4 "Seguimiento" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores" 44

Índice de figuras

Figura 1 Número de Directores por Gestión 21
Figura 2 Número de Directores por Distrito 22
Figura 3 Datos Agrupados de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional 23
Figura 4 Datos agrupados de la dimensión 1 "Análisis prospectivo" de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico institucional 24
Figura 5 Datos agrupados de la dimensión 2 "Estrategia" de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional" 26
Figura 6 Datos agrupados de la dimensión 3 "Institucional" de la Variable 1 " Gestión de planeamiento Estratégico Institucional " 27
Figura 7 Datos agrupados de la dimensión 4 "Seguimiento" de la Variable 1 " Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional " 28
Figura 8 Datos Agrupados de la Variable 2 "Nivel de calidad del servicio a directores" 30
Figura 9 Cruzada de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico" con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 31
Figura 10 Cruzada de la Dimensión 1 " Análisis prospectivo " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 33
Figura 11 Cruzada de la Dimensión 2 " Estrategia " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 34
Figura 12 Cruzada de la Dimensión 3 " Institucional " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 36
Figura 13 Cruzada de la Dimensión 4 " Seguimiento " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores" 37

Resumen

El presente trabajo de investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de planeamiento estratégico institucional y el nivel de calidad del servicio brindado a los directores en la UGEL, 2022. Por medio de un cuestionario estructurado se encuestó a 34 directores de gestión privada y 22 directores de gestión pública haciendo un total de 56 encuestados.

La investigación es con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo comparativo transversal, Se utilizó como instrumento el cuestionario y se realizó online, debido a que estamos viviendo los momentos en pandemia, el cuestionario estuvo conformado en dos partes siendo, la primera de 16 preguntas y la segunda de 18 preguntas, los cuales fueron medidos utilizando la escala de Likert, determinando la confiabilidad del instrumento utilizando el Alfa de Cronbach.

Se determino la prueba de hipótesis obteniendo como resultado un p valor =0.00 < 0.05 y con una correlación de 0.747 por tal se concluye que la gestión de planeamiento estratégico se relaciona con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL.

Palabras Clave: Gestión de planeamiento estratégico institucional, calidad de servicio, atención a directores.

Abstract

The present research work was carried out with the objective of determining the institutional relationship between the management of strategic planning and the level of quality of the service provided to the directors in the UGEL, 2022. Through a structured questionnaire, 34 directors were found. of private management and 22 directors of public management making a total of 56 respondents.

The research is with a quantitative, non-experimental, cross-sectional comparative descriptive approach. The questionnaire was lost as an instrument and was carried out online, due to the fact that we are living in times of pandemic, the questionnaire was made up of two parts, the first being 16 questions and the second of 18 questions, which were measured using the Likert scale, determining the reliability of the instrument using Cronbach's Alpha.

The hypothesis test is determined, obtaining as a result a p value = 0.00 < 0.05 and with a correlation of 0.747 for such it is concluded that the planning management is strategic with the level of quality of service related to directors in a UGEL.

Keywords: Management of institutional strategic planning, quality of service, attention to directors.

I INTRODUCCIÓN

A nivel internacional los Organismos buscan la excelencia y la vanguardia, ser competitivos en un mercado cada vez más globalizado, en ese sentido se plantea ofrece sus asistencias mediante planes de desarrollo de su sector, así como la planificación educativa así mismo, se requiere 200 mil millones de dólares anuales para alcanzar las 10 metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, Alicia Bárcena (2018). La problemática internacional mayormente es el uso adecuado del recurso destinado a la educación, así como la reducción de la improvisación, el problema de la equidad, la práctica de la justicia, la ecuanimidad y tolerancia, todo esto se centra en buscar una educación de calidad. Esto hace que la exigencia y preparación sea cada vez mayor sobre todo si se trata de altos cargos permitiendo velar por el cumplimiento de las metas por intermedio de estrategias que logre cambiar las debilidades en fortalezas y las amenazas en grandes oportunidades logrando así una mejor calidad de servicio.

Considerando a nivel nacional según el estudio Real Time Management (2019) el 80% de las empresas del país ejecutan su planeamiento estratégico y solo el 37% se encuentran satisfechos con la implementación, lo cual implica el hecho de gestionar el planeamiento se obtendrá menos de la mitad de las empresas satisfechas esto implica que no necesariamente un buen plan no estará satisfecho con su implementación sino resulta estar más satisfecho con su formulación.

La planificación estratégica aplicada en otros países como lo indica la empresa Gartner en su página web sólo al comienzo de un ciclo se planifica luego se olvida, si bien la ejecución estratégica es en un tiempo mayor y con un costo alto, por ello solamente el 8% de las personas que se dedican a desarrollar las estrategias reportan un éxito del 90% a más al iniciar las estrategias tiene un largo plazo. En definitiva, en la gestión pública es un hecho que ocurre al comienzo con todas las herramientas necesarias que en el trascurso del tiempo se olvida o deja de lado la planificación para que al final consideremos una mala estrategia.

Así mismo, Austin, J. (2013) en su reporte de la unidad de economía inteligente hace mención los motivos por los que fallan las buenas estrategias y queda en evidencia que un 61% de los encuestados indican que su institución luego de tres años tiene dificultad para cerrar entre la brecha del planteamiento de la estrategia y su implementación diaria, y si eso ocurre entonces las empresas o instituciones que están mal alineadas con la estrategia también reportará los resultados financieros bajos.

Considerando a nivel de universidades la planificación estratégica en américa latina según Horacio Barreda (2016) en su estudio indica que el 96% y 89% de las universidades cuentan con la misión y visión, también se hace mención de los valores de los cuales en los planes evaluados de las universidades de américa latina destaca la honestidad (32 planes) y la calidad (27 planes) como los de mayor frecuencia, esto implica que en nuestro desarrollo de gestión de planeamiento también está involucrado los valores como componente importante para cumplir con los objetivos establecidos.

Si mencionamos respecto a los servicios tenemos como ejemplo lo ocurrido en Alemania según el Deutsche Well en los servicios de celulares donde un estudio indica el 71% de los alemanes están insatisfechos respecto a la infraestructura digital muchos gobiernos locales abandonaron las ofertas en línea en el 2020 por el inicio de la pandemia. Esto implica que en países desarrollados utilizando que cuenta con la última tecnología aun así existe insatisfacción por el servicio brindado.

La Oficina de la Región de Educación para América Latina y el Caribe (2019) respecto a su análisis curricular de lo que esperan aprender los estudiantes de residentes en América Latina y el Caribe, en respuesta dan a conocer que la calidad de la educación no se incrementa tal es la situación desde el año 2013 hasta antes de la pandemia de la covid-2019 el 40% de estudiantes de tercer grado y más de 60% de estudiantes de primaria donde también se indica que el 44.3% de los estudiantes de primaria están en un nivel más bajo de su desempeño. Esto es el reflejo de como las instituciones imparten la enseñanza, la calidad de atención en las diversas instancias.

Respecto a un estudio de Datum internacional (Datum, 2019) respecto al índice de satisfacción de la calidad en la atención y el servicio que reciben de entidades públicas respecto a la percepción que tienen del 79% personas en todo el Perú sienten estar satisfechos con la atención pero en la UGEL se percibe un porcentaje de 69% de satisfacción menor en comparación con otras entidades, esto crea una inquietud por saber el motivo por el que existe una insatisfacción, y lo encontramos en la mala atención, poco o ningún interés el cual a nivel nacional representa el 17% en la UGEL es de 38% lo que resulta muy preocupante y crea así un interés en seguir investigando.

Centrando un poco más en nuestro país, la crisis política, crisis parlamentaria afecta mucho en las decisiones, la incertidumbre generada cuando no se tiene mucha información para tomar decisiones es lo que actualmente nuestro país afronta. Actualmente la economía mundial se está afectando producto de la guerra en Ucrania con Rusia tal incremento está en el combustible, el trigo que hace también crear una inestabilidad. La inseguridad ciudadana es otro factor que no permite el emprendimiento que hace falta. Frente a todo ello creemos en un ordenamiento conociendo bien la gestión con información que permita elaborar bien nuestro planeamiento estratégico poder lograr una calidad de servicio en nuestro país cubriendo las necesidades básicas.

En las Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL) se evidencian en algunas ocasiones conflictos o reclamos que en ocasiones no se evidencian respuestas y acciones proactivas frente a un trámite o solicitud realizada por el director, al no realizar una planificación estratégica adecuada que permita encaminar de acuerdo a los objetivos y lograr una buena calidad de servicio.

Esta problemática no sólo se percibe en una UGEL sino en muchas los cuales tienen a sus Instituciones Educativas muy alejadas donde solamente se puede llegar caminando o donde la cobertura de la señal de comunicación o servicio de internet es muy baja, a ellos brindarles una buena calidad de servicio es digno de una buena gestión de planeamiento estratégico.

El aparecimiento de la dirección estratégica es una consecuencia de las necesidades y problemas en la educación percibida y evidenciada, es una promesa que delinea una serie de operaciones, procesos y prácticas basadas en el contexto educativo que enfrentan los estudiantes, docentes y directivos de Instituciones educacionales.

El presente estudio se justifica, al pretender describir la percepción de la gestión de planeamiento estratégico institucional y el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL; así también, el estudio puede ser considerado como base en otros estudios.

En cuanto a los métodos prácticos, si se averigua la distinción de la gestión de la planificación estratégica en una organización, se podrá sentar una base teórica y científica para este tipo de investigación descriptiva y correlativa; También se consideran estadísticas descriptivas e inferenciales; Esto le permitirá enlazar variables de búsqueda. Esto significa una contribución a la sociedad ya que aprobará el observar y analizar el bajo, mediano o alto conocimiento de las políticas públicas encaminadas a brindar un alto nivel de calidad al brindar el servicio, lo que de alguna manera afectará la educación de los niños de todo el país.

De acuerdo a la realidad problemática nos hacemos la pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del planeamiento estratégico institucional y el nivel de la calidad del servicio a los directores en una UGEL, 2022?; de igual manera planteando los problemas específicos que nos preguntamos ¿De qué manera la fase de análisis prospectivo, la fase estratégica, fase institucional y la fase de seguimiento se relaciona con el nivel de calidad del servicio proporcionado a los directores en una UGEL, 2022?.

El presente estudio se justifica, al describir el discernimiento de la gestión de la planeación estratégica y el nivel de calidad del servicio brindado a directores y que puede ser el inicio de otras investigaciones.

Para consolidar aún más el presente estudio al establecer el objetivo general: determinar la relación entre la gestión de planeamiento estratégico institucional y el nivel de calidad del servicio brindado a los directores en la UGEL, 2022, y como objetivo específico tenemos: establecer la relación que existe entre la fase de análisis prospectivo, la fase estratégica, la fase institucional y la fase de seguimiento del planeamiento estratégico con el nivel de calidad del servicio a los directores en una UGEL, 2022.

Por lo tanto, la hipótesis general como solución a los problemas queda establecido en: existe una relación directa y significativa entre la gestión del planeamiento estratégico institucional y el nivel de calidad del servicio brindado a los directores en una UGEL, 2022; esto nos lleva a establecer las hipótesis específicas como es: existe relación en la fase de análisis prospectivo, la fase estratégica, fase institucional y fase de seguimiento del planeamiento estratégico con el nivel de calidad del servicio brindado a los directores en una UGEL, 2022.

I MARCO TEÓRICO

Edgar Albino en el 2021, realizó un estudio sobre planificar la estratégica con la intención de determinar la asociación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa en EPS EMAPA S.A. por Huancavelica. El estudio se aplicó con un grado de correlación descriptivo, y sobre todo fue un estudio no experimental. De igual forma se aplica una muestra no probabilística, con una muestra de 50 trabajadores con una correlación de 0.679, por tanto, existe una asociación significativa, y de igual forma indica que el 16.7% de quienes dan actitudes de los empleados son trabajadores cuando se trata de planificación estratégica.

Elvia Noemi (2021) hizo una tesis sobre el plan a aplicar y las metas como parte del logro en la gestión institucional en el cuarto trimestre del para la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, con el propósito de demostrar la asociación que existe entre la estrategia del plan y el fortalecimiento de la gestión institucional y su diseño, es no experimental, trasversal y correlativo, se aplicó el método de

análisis cuantitativo a un total de 75 trabajadores, de los cuales 70 son del régimen 1057 y 5 trabajadores son del régimen 728, y se obtuvo como resultado que el p valor =0.032 < 0.05, por lo tanto existe una asociación positiva y significativa entre el planeamiento estratégico institucional y el fortalecimiento de la gestión institucional en la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho.

Mercedes Jiménez (2021) en su disertación sobre el impacto al planificar y gestionar en su institución el consejo provincial de Pasco Chaupimarca, cuyo propósito es determinar el acontecimiento que existe del plan estratégico institucional y la gestión municipal de la provincia de Pasco Chaupimarca, su diseño es no experimental, trasversal, descriptivo y correlacional, se aplicó el método de análisis cuantitativo en este caso a 82 trabajadores, siendo 66 del órgano de línea, 8 de órgano de apoyo, 5 de órgano de asesoramiento, 2 de alta dirección y 1 de órgano de gobierno, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.286 y un t observado =0.009 < 0.05, de acuerdo a ello se concluye que existe una correlación positiva entre la asignación del plan estratégico institucional y la gestión municipal.

Por otra parte, García Grados F. (2021) en la tesis sobre el desarrollo del proceso de planeación estratégica en el Ministerio de salud, con el objetivo de fortalecer las capacidades del MINSA en el proceso de planificación estratégica para ello el tipo de estudio es básica, con un enfoques cualitativos y cuantitativos, con un diseño de estudio no experimental se determina un diseño fenomenológico descriptivo correlacional de corte trasversal esto es un diseño no experimental, asimismo, para el obtener la información se realizó mediante entrevistas a 5 ex funcionarios de la oficina general de planeamiento y la aplicación de encuestas a 15 planificadores del Ministerio de Salud seleccionados bajo criterio de que estuvieran laborando en el proceso de planeamiento en los hospitales y dirección general del Ministerio, con relación laboral vigente, se obtiene una correlación de r=0.7964 obtenida durante la planeación estratégica y operación del proceso de evaluación, el sig o p-valor=0.000<0.05.

María Quispe. (2021) en su tesis sobre planeación y gestión en la Fundación Cusco, con el propósito de crear la asociación de la planificación estratégica y la gestión de la calidad en la Fundación Viva el Perú, Provincia de Santiago, Cusco, es un diseño descriptivo de corte transversal. El diseño, su enfoque es cuantitativo, y de igual forma para recolectar información se aplicó una muestra censal de 40 docentes de bachillerato de la institución, el resultado fue p-valor = 0.000 < 0.05 y coeficiente de correlación de 0.922, es decir si se encuentra la asociación relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad.

Juan Saavedra. (2019) en cuanto a su estudio sobre la gestión y de la calidad en una oficina de la Universidad Nacional Federico Villareal, con el propósito de establecer la asociación existe entre la Gestión Administrativa Institucional y la calidad del servicio que brinda la oficina de Administración, es una investigación de tipo descriptivo correlacional con un diseño de estudio no experimental de corte trasversal, respecto al recojo de información se utilizó un muestreo probabilístico censal a 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal, como resultado existe una asociación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación del 0.721 y con una significancia de 0.001.

Martínez San Miguel, L (2018) En su disertación respecto a la calidad de Servicio al Cliente y Satisfacción del Usuario Ciudad del Municipio de Tinguiña - Ica, para determinar la relación entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del cliente de los usuarios del Municipio de Tinguiña - Ica, este estudio brindó una descripción no experimental, En este caso el diseño asociativo, para el obtener la información se utilizó una supuesta muestra con 78 usuarios de la Ciudad Distrital de Tinguiña-Ica, resultando una relación significativa entre la calidad del servicio que importa y la satisfacción del usuario. Con una correlación de 0,0624 y un p valor de 0,000.

Maturrano Villanueva, J. (2019) en su disertación sobre la calidad y la satisfacción del Usuario considerando el Centro de Empleo en la sede Huacho, tiene como objetivo identificar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del

usuario en el corazón de la Sede del Gobierno Provincial de Lima Huacho, este estudio toma una perspectiva cualitativa, enfoque cuantitativo con un diseño no invasivo empírico y asociativo; En cuanto a la recolección de información, semanalmente utilizando una muestra de 217 usuarios que visitaron el Centro Regional de Empleo del Gobierno en Lima, y la sede en Huacho, se obtuvieron resultados con coeficiente de correlación positivo alto de 0.866 y un nivel de significancia de 0.00 =0.05 por lo que la calidad se mide en función de la satisfacción del usuario, es decir, variables que son fundamentales para ser utilizados por el Gobierno Provincial de Lima, sede de Huacho.

Isabel CH. (2021) en su estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario fuera del centro de diálisis de los nodos de EsSalud en Lima y Callao, para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario fuera de los centros de diálisis de los nodos de EsSalud, tiene un enfoque aplicado, un estudio de tipo descriptivo , se espera que el estudio sea un diseño no experimental y entrelazado; El dato de la muestra fue de 349 usuarios que fueron atendidos por enfermedad renal crónica en centros de diálisis con seguro nacional de salud en Lima y Callao, por lo que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en general, que representa un 81,8%. lo que significa que la calidad de la atención es buena y el nivel de satisfacción de los pacientes es mayor.

También en el estudio realizado por Chamoly Urtecho (2021) respecto a la modernizar la educación considerando la calidad del servicio en una UGEL de Lima metropolitana, tiene por objetivo determinar la asociación entre el proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención a la UGEL 01, San Juan de Miraflores, Lima 2019, esta trabajo tiene un enfoque cualitativo – cuantitativo, no experimental, trasversal; respecto al acopio de información se empleó una muestra de 151 usuarios representados por 120 docentes, 25 directivos y 6 padres de familia los usuarios a considerar, se obtuvo como resultado con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.855 y con un nivel de significancia de 0.00 < p-valor=0.05 por lo tanto la calidad del servicio muestra mejores resultados

conforme se implementa el proceso de modernización en los módulos de atención de la UGEL 01, Lima 2019.

En el presente estudio tenemos como primera variable a la gestión de planeamiento estratégico institucional y de segunda variable al nivel de calidad del servicio a directores, así que, teniendo en cuenta para que se produzcan un excelente nivel de calidad de servicio, necesariamente debe haber una gestión de planeamiento estratégico institucional, siendo así, la gestión de planificación un problema que el país debe dar resultados al Estado, es el que se utiliza las políticas públicas para su cumplimiento.

Con respecto a la variable 1, gestión de planeamiento estratégico considerando a Baena Paz (2015), indica a la planeación como la implantación de un proyecto político el cual se quiere o no se quiere estando así motivada por obtener el estado futuro de las cosas así también puede ser de evitarlo. Por tal la planeación estratégica resulta ser el puente entre la visión y la misión con las posibilidades de futuros alternativos en este caso lo que pueda pasar.

En cuanto a la variable 2, nivel de calidad del servicio a los directores lo indicado por Pedraza Melo (2015), quien indica en cuanto a los ciudadanos son más sensibles y exigentes en cuanto a la administración pública por tanto la satisfacción del usuario es un indicador determinante y preocupante, esto hace que al buscar satisfacer la demanda de la sociedad en cuanto al servicio de calidad es necesario que las instituciones basado en las estrategias y en la opinión de los usuario se logre una correcta atención.
De acuerdo a lo indicado en los dos párrafos últimos, el nivel de calidad del servicio depende de la gestión de planeamiento estratégico institucional afrontando los problemas en si con una visión y misión clara.

Las teorías que sustentan este estudio se enumeran a continuación. En la primera variable se consideraremos la teoría de las fases y la teoría de las instituciones.

En la Directiva para el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (2017), podemos decir el planeamiento estratégico para su actualización se cumple un periodo compuesto por cuatro fases entre ellos está el conocimiento integral de la realidad en el cual se busca comprender como viven las personas en su entorno para ello se menciona al territorio, los recursos a disposición, las relaciones en entre instituciones y las circunstancias de vida de su población. Identificar el futuro deseado es identificar tendencias, oportunidades, riesgos, etc. Que sea factible a ser alcanzado en un determinado periodo con acciones coordinadas del Estado.

En el mismo sentido también se establece en el CEPLAN (2017) en la guías metodológica la fase de análisis prospectivo, donde se busca la indagación del futuro, realización del análisis del territorio así también el entorno, con la identificación de eventos y tendencias así como las variables para la construcción de escenarios, tiene como característica que esta orientada a la acción, existe múltiples futuros, resulta ser un proceso de reflexión de participación, multidisciplinario; para iniciar esta fase se enmarca en las cinco etapas como son el diseño del modelo conceptual, caracterización y análisis de tendencias, identificación de variables estratégicas, diagnostico de las variables estratégicas, construcción de escenarios.

En el informe emitido por el CEPLAN (2018) respecto al análisis prospectivo donde se especifica la reducción de la pobreza en los últimos 14 años, la disparidad salarial en cuanto al género, respecto al territorio más de la mitad del territorio nacional está cubierto por bosque y un país con un clima privilegiado en biodiversidad, pero con peligro de vulnerabilidad. Así también la existencia del desequilibrio entre la oferta y demanda del agua en las regiones del territorio, se cuenta con una tasa de decrecimiento rural, tenemos una economía que se caracteriza por ser poco diversificada muy heterogénea y dependiente fuera del territorio.

Respecto a la fase estratégica resulta ser una fase de decisiones que utiliza como herramienta las políticas públicas consiguiendo los objetivos, las acciones y rutas estratégicas obtenidas en la fase prospectiva, las etapas que comprende esta fase

son escenario apuesta, visión, objetivos estratégicos e indicadores, acciones estratégicas, ruta estratégica.

Mintzberg H., Ahlstrand B. (1999), de una perspectiva institucional menciona a la estrategia como una forma de mejorar o empeorar considerando en este caso: la estrategia establece una dirección que debe tomar una organización, la estrategia concentra el esfuerzo con la coordinación de actividades evitando así producir un caos, la estrategia que define a la organización con una síntesis para entender y diferenciar sin llegar a muchos detalles, la estrategia que proporciona consistencia para establecer un orden que facilita la acciones a realizar.

Gregorio Prieto, A. (2003), la gestión estratégica de una organización resulta de maniobrar el espacio establecido de acuerdo a las oportunidades que facilita el entorno y la capacidad de modificarlo. La gestión de una organización resulta un proceso complejo de la toma de decisiones con la participación de todos sus miembros. Lo complicado que se encuentre en la gestión de la organización es la dificulta en definir las finalidades y lo imposible de alcanzarlas. Se define también a la planificación estratégica al considerarse dinámica y adaptativa por que las oportunidades se pueden convertir en amenaza que en muchos casos suele sustituirse por la intuición de los responsables de la organización que para la toma de decisión estratégica requiere obtener información de todos los integrantes de la organización respectiva.

En la fase institucional, contempla como la entidad estará construyendo los objetivos estratégicos para mejorar la gestión del cambio institucional, como también guiará las decisiones sobre la asignación de recursos en los presupuesto anuales y plurianuales para lograrlo. Aquí es donde se desarrollan el plan estratégico institucional y el plan operativo institucional, siendo necesario para las entidades públicas en su elaboración tomar en cuenta el plan estratégico de desarrollo nacional, los planes sectoriales multianuales, los planes de desarrollo regional concertados y por último los planes de desarrollo local concertado según el caso al cual se refiere. La vinculación entre la fase estratégica y la fase institucional se realiza por intermedio de la cadena de valor público, por tanto, los

materiales metodológicos, técnicas e instrumentos de los presupuestos de planeamiento estratégicos, presupuesto público, abastecimiento, seguimiento y evaluación operar sobre una misma cadena de valor público.

Podemos considerar lo que indica Abascal Rojas (2004), donde los objetivos están en determinar las necesidades motivaciones y demanda con una consecución que resulta complicada y sutil, es así que la importancia de determinar el plan de desarrollo regional y local permitiendo alcanzar un futuro deseado.

En la fase de seguimiento indicado en la guía del CEPLAN (2021) es la obtención, análisis de información para la tomar decisiones importantes en la alta dirección, también se identifica las brechas entre lo planificado y ejecutado, se apoya en la mejora de la gestión estratégica, impulsa la retroalimentación, así como fomenta el desarrollo de capacidades en el Ministerio y en sus Organismos Públicos. Por tanto, se hace seguimiento a las variables y rutas estratégicas que se encuentran en el PESEM, PEI y POI establecidos que a través de la cadena de valor público contribuye a conseguir los propósitos estratégicos sectoriales o institucionales.

A través de lo señalado en el párrafo anterior, se recopila y analiza la información especificada en las políticas y planes nacionales para verificar el logro de la imagen deseada del territorio y luego el uso de los recursos correspondientes, los recursos asignados, por lo que se deben comprobar el progreso, analizar los cambios que se produzcan y presentar informes periódicos.

De lo indicado por CEPLAN (2017), el plan de desarrollo nacional que busca la participación de todos los integrantes y con la búsqueda de un mejor futuro en este caso se tiene en cuenta las fases como: el conocimiento de la realidad que no es otra cosa que entender la vida de cada persona en su espacio físico permitiendo conocer su situación, la búsqueda de un futuro deseado con las aspiraciones de las personas y como debería ser el territorio, el establecer las políticas y planes de una manera coordinada lo permite que las políticas publica se vea en los sectores y en los respectivos niveles estableciendo los objetivos, indicadores y las metas y las estrategias.

En la segunda variable, se dispone respecto a las teorías de la calidad, y la teoría filosófica.

Matsumoto en el 2014, consideró tipos de calidad de servicio como la expectativa, percepción y modelo SERVQUAL, considerando el brindar el servicio para luego juzgar el desempeño, debido a que proporciona opiniones sobre la institución como también permite la mejora en ciertos aspectos como la impresión de los empleados y la percibido por los usuarios.

Desde su teoría de la calidad Larrea, P. (1991) precisa desde la necesidad hasta la satisfacción con la posibilidad de retorno por que justamente quedo satisfecho con la necesidad atendida de manera oportuna por el empleado o persona esto puede incluir otros factores que hacen posible su retorno.

Asimismo, según Izquierdo y Anastacio (2021), en cuanto a la calidad del servicio en instituciones publica y privadas en principio indica que el servicio no es visible sino percibir o sentir por ello se puntualiza en que la calidad del servicio aplicando una metodología para medir las dimensiones como la empatía, fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles permitiendo identificar la sensación de insatisfacción o mucho tiempo en recibir la atención. Cuando se acude a una Institución pública el tiempo de espera en muchas oportunidades es frustrante y peor aun cuando no corresponde a ser atendido porque no corresponde en dicho lugar de consulta.

Profundizando aún más la calidad de servicios en atención a reclamos según Cieza Pérez y Culqui Lozada (2021), de un historial de información de varios años se realizaron investigaciones de la calidad del servicio lo que motiva en conocer como mejorar la atención como instrumentos que permiten mejorar el buen servicio identificando las falencias y adoptar las medidas adecuadas que permitan mejorar los procesos, por lo tanto no es un interés no solamente en nuestro país sino a nivel internacional que se busca mejorar cada día brindando un servicio de calidad.
En cuanto a la calidad como lo menciona Machado Muñoz (1999) en cuanto a la gestión de la calidad en general en la administración pública el capital humano

como parte de conseguir una buena calidad, la motivación que permite lograr acciones más dificultosas, el liderazgo en las relaciones interpersonales y en las tareas asignadas, la cultura como parte de conseguir de acuerdo a los objetivos enfatizando en las acciones de grupo. Todo esto se subraya como parte de conseguir un bien servicio en una gestión en una entidad como tiene diferentes procesos como es la pública.

Después de indicar respecto a las variables se cuenta con la importante disposición del autor en la primera variable al CEPLAN, 2017, para el caso de la segunda variable se cuenta con el autor Matsumoto en el 2014. En cuanto a las definiciones se detallan en la operacionalización de la variable de la siguiente sección.

III METODOLOGÍA

3.1 Diseño y tipo de investigación

Kerlinger Fred (2011) quien señala que el fin básico de la ciencia es de explicar los fenómenos naturales que abarquen muchas conductas diferentes.
El presente estudio es no experimental, y se correlaciona con lo mencionado por Palella y Martins (2012), es no experimental, por lo que el estudio involucra la manipulación de ambas variables, esto es la primera variable con la gestión de la planificación estratégica. la segunda variable es el nivel de calidad del servicio; Por lo tanto, estas variables serán registradas y analizadas sin factores que intervengan. Como lo señala Padua (2018), al referirnos a la investigación descriptiva, podemos indicar cuándo dar prioridad a las características del objeto o condición a categorizar, y así conducir a un diagnóstico.

Continuando con lo indicado puedo decir que la presente investigación es no experimental de acuerdo a lo mencionado por Carrasco Diaz (2005), el presente trabajo de investigación es no experimental debido a que la información no se cambia de manera intencional tampoco no existe datos de control y también se analizan después de haber sucedido o ejecutado.

Considerando lo señalado por Hernández Samperi (2014), lo realizado es un estudio transversal, porque la información obtenida es realizada en un corte de tiempo establecido ello puede extenderse a diferentes grupos o eventos.

Complementando a lo indicado en el párrafo anterior, Sautu y Boniolo (2005), resalta como sugerencia la parte ética y lo mucho que se aporta en el trabajo de investigación de aquellos que participan tanto las personas como la institución; de acuerdo a ello se establecerán las medidas pertinentes para que los entrevistados no tengan el riesgo en la salud en estos momentos de pandemia por ello se realizará la encuesta utilizando las encuestas vía correo electrónico con el aplicativo Google Forms.

Asimismo, de conformidad a Hernández Sampieri (2014), el presente estudio es correlacional, al encontrar la asociación que existe entre dos variables en un determinado tiempo.

3.2 Operacionalización de la variable.

Primera variable: Gestión de Planeamiento Estratégico

Considerando la definición de planeación estratégica, se establece las tres fases que permite identificar la variable.

De acuerdo a lo indicado en el CEPLAN (2017), se dispone de las políticas públicas y el planeamiento estratégico proyectando hacia un futuro con una gestión que permita lograr con el cumplimiento de las actividades, por ello se hace necesario la aplicación de técnicas de gestión para alcanzar los objetivos.

La definición queda establecida del planeamiento estratégico sobre las fases quedando para la operación los 16 ítems queda establecidas de acuerdo a la dimensión.

Las dimensiones son como sigue: la fase de análisis prospectivo, la fase estratégica, fase institucional y la fase de seguimiento.

Escala establecida de medición nominal, el cual es:
5 - totalmente de acuerdo
4 - De acuerdo
3 - Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
2 - En desacuerdo
1 - Totalmente en desacuerdo

Segunda variable: Nivel de Calidad del servicio a directores
Estableciendo la definición el cual implica, el resultado de la calificación por el director de una Institución Educativa diferencia entre sus expectativas y su atención, esto implica la variación entre los que se estimaba obtener y lo que será al atendido en una Institución Educativa en este caso. (Matsumoto, 2014).

En cuanto a la definición operacional, está en la atención de los empleados queda reflejado en la calidad del servicio percibido por los directores de Centros educativos, por ello se cuenta con 19 ítems.

Sus dimensiones son: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.
Escala establecida de medición nominal, el cual es:
5 - Totalmente de acuerdo
4 - De acuerdo
3 - Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
2 - En desacuerdo
1 - Totalmente en desacuerdo

3.3 Población, muestra, muestreo

Según lo indicado por Hernández Sampieri (2018), la población son todos los casos que coinciden con las características establecidas lo cual tiene que especificarse en la población de estudio, en cuanto al trabajo investigado la población está determinada por 1299 directores de Instituciones Educativas de

los cuales el 73% son de gestión públicas y el 27% es de gestión privadas correspondientes a los nivel de Educación Básica Regular de los distritos como: San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa el Salvador, Santa María del Mar; así también los distritos de San Bartolo, Punta Negra, Punta Hermosa, Pucusana, Pachacamac, Lurín.

Según Padua (2018), se realiza una muestra de una población y se obtiene los datos de 56 directores de una UGEL para el análisis de medición en donde el muestreo es no probabilístico, de carácter intencional puesto que se realiza por el criterio de proximidad considerando los informantes claves como son los directores de los Instituciones Educativas de una UGEL.

Criterios de inclusión: Se incluye a los directores de Educación Básica Regular lo cual implica los servicios de Inicial, Primaria y Secundaria de una UGEL pertenecientes a la gestión pública y privada ubicados en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa el Salvador, los cuales tienen la mayor población, San Bartolo, Pucusana, Lurín, Punta Negra, Punta Hermosa, Santa María del Mar, Pachacamac y Chilca que algunos se denomina distritos balnearios.

Criterio exclusión: se encuentra excluido a los directores que brindan en su Institución Educativa solamente los servicios como Educación Básica Alternativa, Educación Básica Especial, CETPRO, Educación inicial no escolarizado, también todos los distritos no mencionados no mencionados en la definición de la población. También queda excluido los directores que están realizando el cierre temporal o definitivo de su Institución Educativa.

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

Según lo indicado Padua (2018) el cuestionario es la forma más adecuada y sistematizada que permite colocar mucho más fácilmente los indicadores. Esto nos permite establecer un orden de respuesta separados por las dimensiones que permitan obtener la información y permitiendo al encuestado tener una idea adecuada al dar la respuesta, es por ello que se empleará buscando la percepción de los encuestados respecto a un tema, es así como se empleará un cuestionario

con un total de diez y seis preguntas de la primera variable y diez y ocho preguntas de la segunda variable; es preciso indicar, por las circunstancias en las que estamos pasando en cuanto a la salud a nivel internacional por consecuencias de la pandemia, en consecuencia se realiza una encuesta virtual evitando cualquier riesgo de contagio, permitiendo frenar el incremento de dicha enfermedad.

También indica Bernal A. (2010), respecto a, el grado en que representa la medición de las preguntas formuladas, por lo tanto, resulta conveniente la asesoría de profesionales con la capacidad de elaboración e interesados en el resultado.
Para proceder con la investigación, se procedió con la disposición y aprobación de 3 profesionales con la destreza respectiva.

Tabla 1
Validación del Instrumento por Especialistas.

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Huillca Huancahuire, Gabriel (Jefe Área de Planeamiento y Presupuesto)	Existe idoneidad, es aplicable	Muy alto
Eco. Mauricio Soto, Luis Rosendo (Coordinador Equipo Planeamiento y Presupuesto)	Existe idoneidad, es aplicable	Muy alto
Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando	Existe idoneidad, es aplicable	Alto

Considerando lo indicado por Muñoz Razo (2011), muchos datos o información podemos encontrar en internet que escapa de la realidad o incongruente, por tanto, es importante tener la certeza de nuestro instrumento para obtener los datos. Para logra la aceptación de la aplicación del cuestionario se utilizó el coeficiente - Alfa de Cronbach. Esta confiabilidad del instrumento se alcanzó con la utilización de la aplicación del SPSS v.26, con la selección de alfa de Cronbach (Anexo 6).

Interpretación: En la variable 1 gestión de planeamiento institucional compuesto de 16 preguntas del cuestionario, el resultado de alfa de Cronbach dio como resultado 0,977, que corresponde a la categoría muy buena cumpliendo con ello los requisitos pertinentes.

Interpretación: En la segunda variable respecto al nivel de calidad de servicio comprende 18 preguntas del cuestionario, con un alfa de Cronbach de 0,980, perteneciente a la categoría muy buena lo cual aprueba los requerimientos exigidos de la confianza.

3.5 Procedimiento

En cuanto a la recojo de información para el estudio, se implementó un cuestionario hipotético mediante Google Forms, que permitió registrar todas las respuestas completas al utilizar la herramienta de respuesta de inicio, se utilizó la información recolectada de las respuestas de los administradores mediante Microsoft Excel y posterior migración al software estadístico SPSS.

Para lograr la consistencia de los datos, se procedió con el análisis exploratorio de la información, en el que se identificaron correctamente los datos para cada atributo las variables de la planificación estratégica institucional y respecto a la calidad de servicios a directores. Uno de los logros de realizar análisis exploratorios de datos es verificar la normalidad de los datos para verificar la hipótesis utilizada y la capacidad de identificar correlaciones entre variables y dimensiones.

3.6 Método de análisis de datos

Antes de obtener los datos y proceder con el análisis exploratorio de la información, se realizó la validación de la herramienta o instrumento, esto fue realizada inicialmente por 3 expertos en la investigación desarrollada, luego para lograr la

confiabilidad de la herramienta de recolección de datos se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo 0,977 para la variable gestión de planificación estratégica institucional y 0,980 para la variable nivel de calidad de servicio a directores.

Considerando a Mohd, R. N. (2011) quien afirma que la prueba de Kolmogorov-Smirnov es la más efectiva y afirma que la prueba se utiliza para una muestra mayor a 50 y argumenta que la muestra en la encuesta actual es de 56, porque por ello, la Se utilizará la prueba normal de Kolmogorov-Smirnov para conocer el modelo organizacional. De igual forma, según Artusi, Verderio y Marubini (2002), si la regulación de las variables tiene la distribución de normalidad, entonces se usa Pearson, pero si no, entonces se usa Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio, el sujeto de investigación fue el director de la UGEL; de quien se obtiene la información para el análisis. Por ello, en este trabajo se debe cuidar que se respete a los funcionarios que participaron en la encuesta y que revisaron sus lineamientos. Asimismo, se considera el principio de atención a los directores con ética, con la idea de tratar bien a quien nos proporciona la información, incluyendo la gestión de la comodidad del director. Una y otra vez, la palabra utilidad se infiere como acciones humanas que resalta mucho más allá de la responsabilidad. También, está el principio de equidad, que tiene que ver con el privilegio de tratar a las personas por igual. Los directores disfrutan del privilegio de un trato justo en todo momento durante su asociación.

IV RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo Comparativo

Se realizó la encuesta a un total de 56 registro correspondiente a los directores de una UGEL que comprende varios distritos y de gestión pública y privada, por tal los resultados fueron analizados en tablas y gráficos como se presenta:

Tabla 2

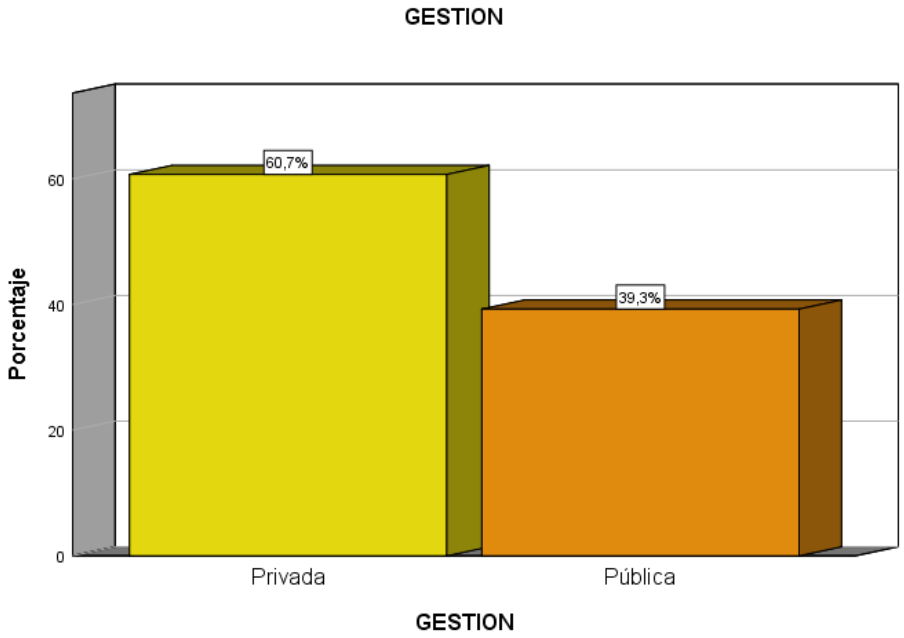
Número de Directores por Gestión

	Frecuencia	Porcentaje
Privada	34	60,7
Pública	22	39,3
Total	56	100,0

Fuente: Registro propio.

Figura 1

Número de Directores por Gestión



En el resultado anterior se presenta que, el 60.57% de los encuestados es 34 directores encuestados y el 39.3% del total encuestado, está conformado por 22 directores encuestados.

Tabla 3

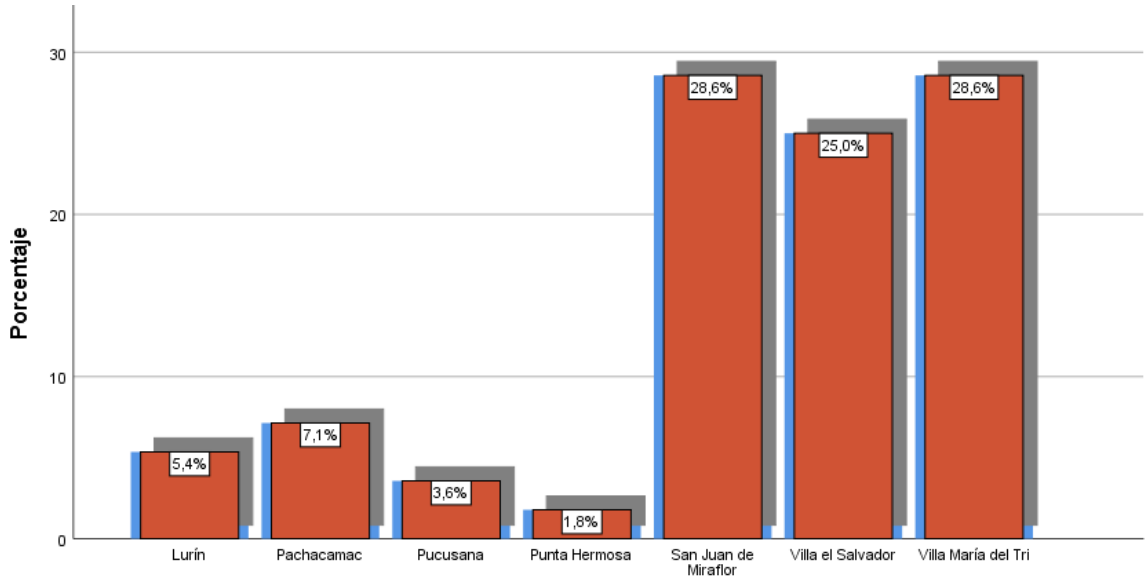
Número de Directores por Distrito

	Frecuencia	Porcentaje
Lurín	3	5,4
Pachacamac	4	7,1
Pucusana	2	3,6
Punta Hermosa	1	1,8
San Juan de Miraflor	16	28,6
Villa el Salvador	14	25,0
Villa María del Tri	16	28,6
Total	56	100,0

Fuente: Registro propio.

Figura 2

Número de Directores por Distrito



En la tabla 3 el 28.6% corresponde a 16 directores pertenecientes a Villa María del Triunfo, el 25% es 14 directores de Villa el Salvador, mientras que el 28.6% representado por 16 directores pertenecientes a San Juan de Miraflores y el 17.9% correspondiente a 10 directores encuestados de Lurín, Pachacamac, Pucusana y Punta Hermosa.

Tabla 4

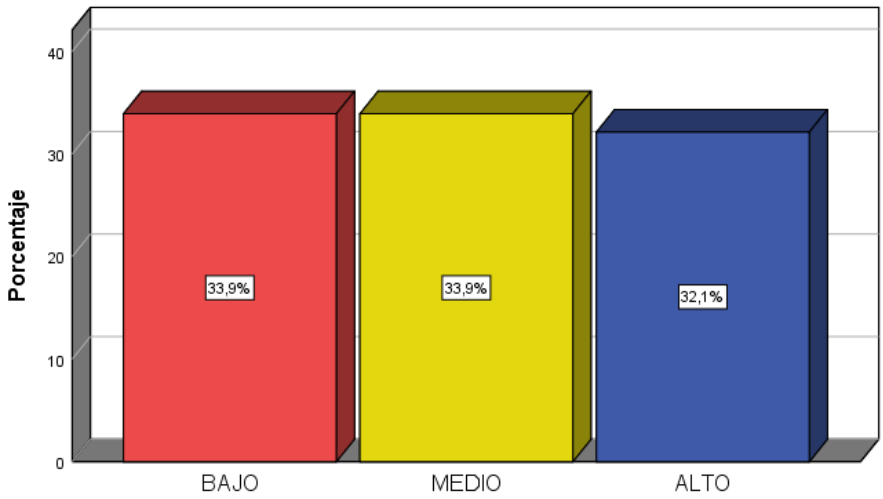
Grupo de datos de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	19	33,9	33,9	33,9
MEDIO	19	33,9	33,9	67,9
ALTO	18	32,1	32,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Registro propio.

Figura 3

Grupo de datos de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional



Interpretación: Respecto a la Tabla 4 y Figura 3, si bien se encuestaron a 56 directores encuestados de los cuales, el 33.9% equivalente a 19 directores encuestados, manifiestan que la gestión de planeamiento estratégico institucional es baja, mientras que otros 33.9% (19) de los directores indican que es una gestión media y, el 32.1% (18) indican que la gestión de planeamiento estratégico institucional es alta.

Tabla 5

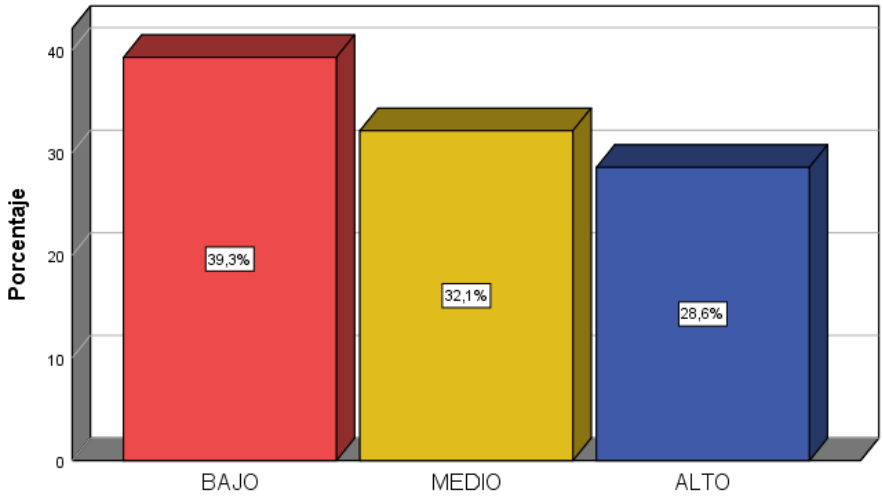
Grupo de datos de la dimensión 1 "Análisis prospectivo" de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	22	39,3	39,3	39,3
	MEDIO	18	32,1	32,1	71,4
	ALTO	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Registro propio.

Figura 4

Grupo de datos de la dimensión 1 "Análisis prospectivo" de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico institucional



De la información anterior, Tabla 5 o Figura 4, se aprecia que, del total (56) de directores encuestados, el 39.3% (22), nos indican que la fase de análisis prospectivo es baja, el 32.1% (18) indican que es medio, por otra parte, el 28.6% (16) mencionan que la fase de análisis prospectivo en la gestión de planeamiento estratégico es alta.

Profundizando aún más la información de la tabla y grafico podemos señalar, en la dimensión 1 fase de análisis prospectivo de la variable 1, de acuerdo a lo señalado por los directores, un mayor porcentaje (39.3%), indican que la fase de análisis prospectivo en la gestión de planeamiento estratégico es bajo, esto implica, que la UGEL requiere ser más competitivo con mayor capacitación, planes y un adecuado diagnóstico, el 32.1% representado por 18 directores encuestados, indican que la fase de análisis prospectivo utilizado por la UGEL es de categoría media; es por ello que, podemos decir que existe un descuido por parte del MINEDU y la UGEL en conseguir un mejora en la fase de análisis prospectivo como parte de la gestión de planeamiento.

Tabla 6

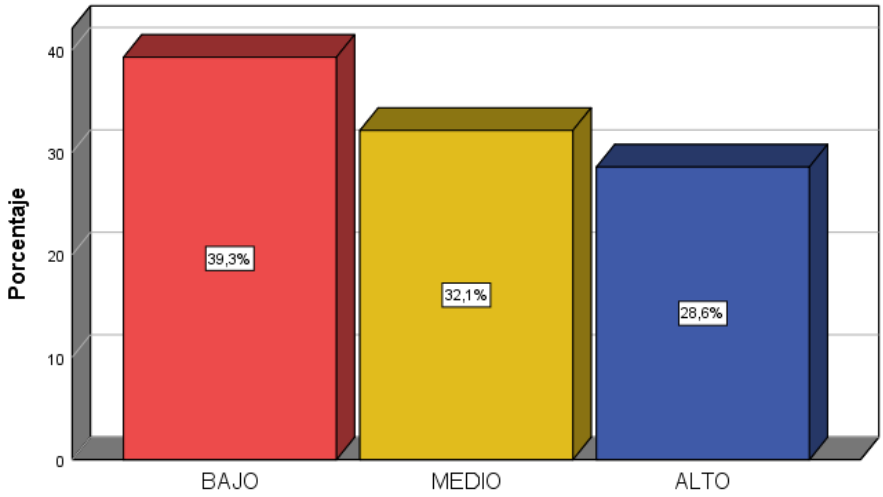
Grupo de datos de la dimensión 2 "Estrategia" de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	22	39,3	39,3	39,3
MEDIO	18	32,1	32,1	71,4
ALTO	16	28,6	28,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Registro propio.

Figura 5

Grupo de datos de la dimensión 2 "Estrategia" de la Variable 1 "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional"



De la Tabla 6 o Figura 5, podemos apreciar que, del total de 56 directores encuestados, el 39.3% (22), nos indican que la fase de estrategia es baja, el 32.1% (18) indican que es medio, por otra parte, el 28.6% (16) mencionan que la fase de estrategia en la gestión de planeamiento estratégico institucional es alta.

Profundizando aún más la información de la tabla y grafico podemos señalar, en la dimensión 2 fase de estrategia de la variable 1, que según lo señalado por los directores, un mayor porcentaje (39.3%), indican que la fase de estrategia en la gestión de planeamiento estratégico institucional es bajo, también implica, que el MINEDU requiere una mejor visión, así como objetivos estratégicos y acciones estratégicas adecuadas, el 32.1% representado por 18 directores encuestados, mencionan que la fase de la estrategia utilizada por el MINEDU es media; por ello, podemos decir que las acciones estrategias establecidas por el MINEDU requieren un mejor direccionamiento y así conseguir por intermedio de la UGEL el cumplimiento con unas estrategias adecuadas en la gestión de planeamiento institucional.

Tabla 7

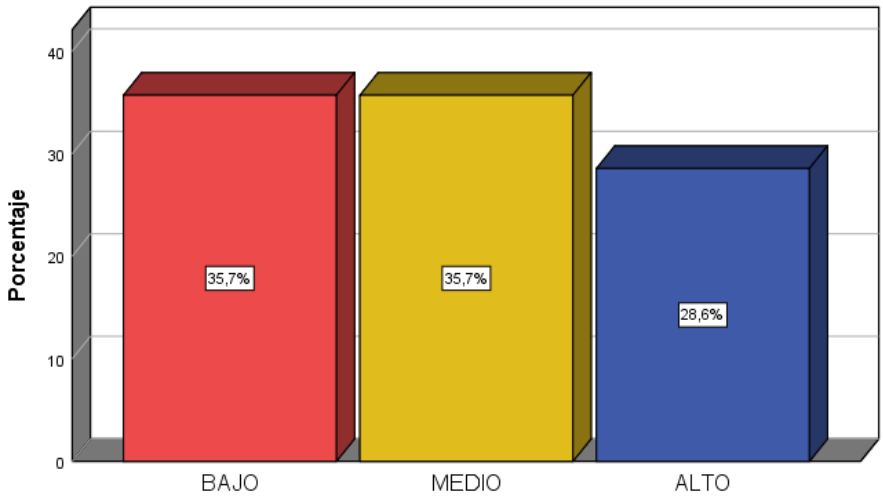
Grupo de datos de la dimensión 3 "Institucional" de la Variable 1 " Gestión de planeamiento Estratégico Institucional "

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	20	35,7	35,7	35,7
MEDIO	20	35,7	35,7	71,4
ALTO	16	28,6	28,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Registro propio.

Figura 6

Grupo de datos de la dimensión 3 "Institucional" de la Variable 1 " Gestión de planeamiento Estratégico Institucional "



En cuanto a la tabla y figura anterior, podemos apreciar que, del total (56) de directores encuestados, el 35.7% (20), nos indican que al considerar la fase institucional resulta ser de nivel bajo, así también, el 35.7% (20) indican que es medio, por otra parte, el 28.6% (16) mencionan la fase institucional en la gestión de planeamiento estratégico institucional es de nivel alto.

Siendo más específicos de la tabla 7 y grafico 6 podemos señalar, en la dimensión 3 la dimensión de la fase institucional en la variable 1, que según lo señalado por los directores, un mayor porcentaje (35.7%), mencionan que lo institucional en la

gestión de planeamiento estratégico institucional es bajo, esto implica, que el MINEDU requiere revisar la misión , identificar bien las metas con objetivos en bien de los estudiantes, así mismo, el 35.7% representado por 20 directores encuestados, mencionan en cuanto a lo institucional del MINEDU es de nivel medio; por ello, podemos decir que se requiere un mayor acercamiento hacia los estudiantes y así conseguir por intermedio de la UGEL una mejor representación de lo institucional.

Tabla 8

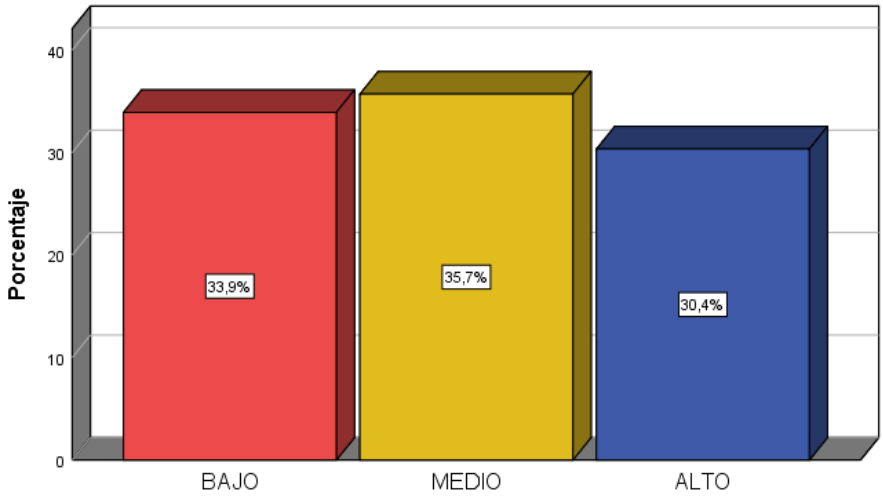
Grupo de datos de la dimensión 4 "Seguimiento" de la Variable 1 " Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional "

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	19	33,9	33,9	33,9
MEDIO	20	35,7	35,7	69,6
ALTO	17	30,4	30,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Registro propio.

Figura 7

Grupo de datos de la dimensión 4 "Seguimiento" de la Variable 1 " Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional "



Del resultado anterior, podemos apreciar que, del total (56) de directores encuestados, el 33.9% (19), mencionan que existe un bajo seguimiento en la gestión de planeamiento institucional, así también, el 35.7% (20) indican que es medio, por otra parte, el 30.4% (17) indican que la fase de seguimiento es de nivel alto en la gestión de planeamiento estratégico institucional.

Analizando aún más la información de la tabla 8 y figura 7 podemos señalar, en la dimensión 4 el seguimiento de la variable 1, según lo señalado por los directores, un mayor porcentaje (35.7%), mencionan que la fase de seguimiento en la gestión de planeamiento estratégico institucional es medio, esto implica, que el MINEDU requiere implementar la matriz de seguimiento, la recogida de información y análisis, seguido esta, el 33.9% equivalente a 19 directores encuestados, mencionan en cuanto a la fase de seguimiento por el MINEDU es de nivel bajo; por ello, podemos decir que se requiere un mejor implementación de la recogida y análisis de información con resultados actualizados de manera permanente.

Tabla 9

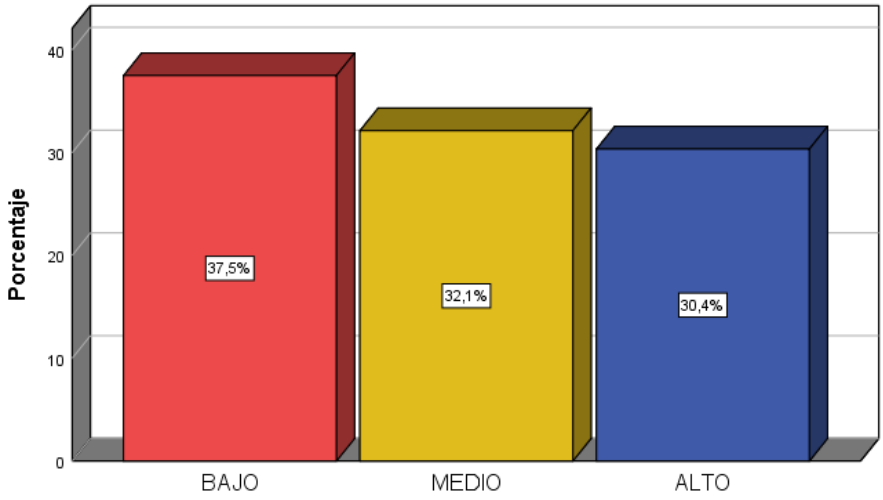
Grupo de datos de la Variable 2 "Nivel de calidad del servicio a directores"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	21	37,5	37,5	37,5
MEDIO	18	32,1	32,1	69,6
ALTO	17	30,4	30,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Registro propio.

Figura 8

Grupo de datos de la Variable 2 "Nivel de calidad del servicio a directores"



Revisando lo obtenido en la Tabla 9 y Figura 8, se aprecia, de 56 directores encuestados, el 37.5% (21), mencionan que el nivel de calidad del servicio a los directores es bajo, el 32.5% (18) manifiestan en un nivel medio, mientras que, el 30.4% (17) indican que el nivel de calidad del servicio es alto.

De lo anterior mencionado, se establece que la variable 2, nivel de calidad del servicio a directores, (37.5%) distinguen un nivel bajo de calidad de servicio a directores, en este caso la UGEL de alguna forma se ve perjudicada por algunas disposiciones del MINEDU quedando reflejado la falta de fiabilidad, sensibilidad, empatía hacia los directores lo que queda reflejado en la encuesta aplicada y asociado a la gestión pública.

Tabla 10

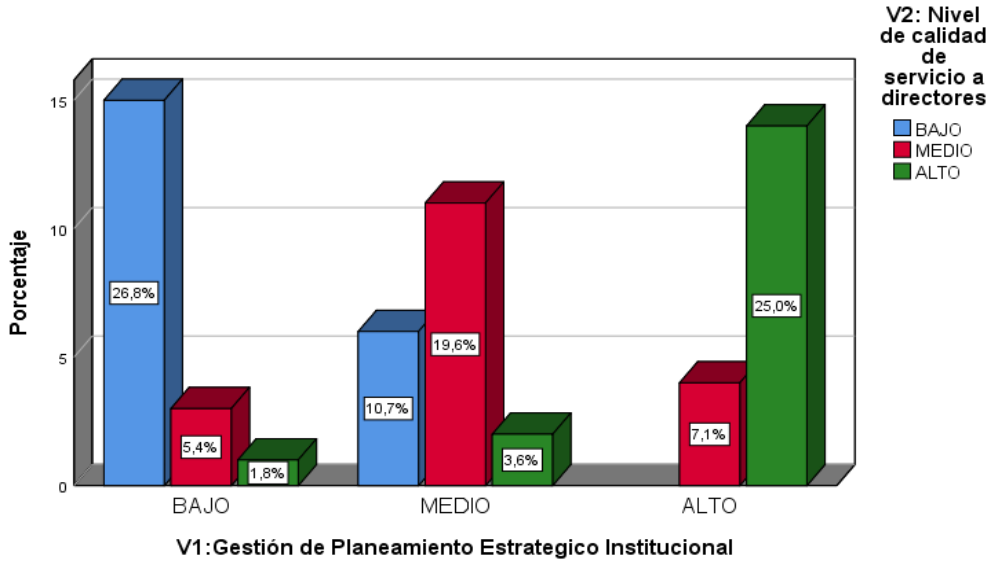
Intersección de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico" con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"

			Nivel de calidad de servicio a directores			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Gestión de planeamiento estratégico	BAJO	Recuento	15	3	1	19
		% del total	26,8%	5,4%	1,8%	33,9%
	MEDIO	Recuento	6	11	2	19
		% del total	10,7%	19,6%	3,6%	33,9%
	ALTO	Recuento	0	4	14	18
		% del total	0,0%	7,1%	25,0%	32,1%
Total		Recuento	21	18	17	56
		% del total	37,5%	32,1%	30,4%	100,0%

Fuente: Registro propio.

Figura 9

Intersección de la Variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico" con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"



Interpretación: El 26.8% (15) de los directores encuestados de una UGEL, aprecian que, cuando el nivel de calidad de servicio a directores es bajo es porque tiene una gestión baja en el planeamiento estratégico institucional, el 19.6% (11) de

los directores encuestados opinan que, cuando la calidad de servicio está en un nivel medio, la gestión de planeamiento estratégico son indiferentes, mientras que, el 25.0% (14) de los directores encuestados opinan que, cuando la calidad de servicio es alto, es porque la gestión de planeamiento estratégico resulta ser alto.

Revisando la tabla 10 y figura 9, es adecuado lo que señalan los directores al indicar que, si el nivel de calidad de servicio es bajo, ello, se debe a que la gestión de planeamiento estratégico es bajo o lo contrario, si la calidad del servicio es alta es porque la gestión de planeamiento estratégico es alta.

De lo indicado, se deduce que, siendo la gestión de planeación estratégica institucional es una herramienta técnica de gobierno y gestión en una UGEL cuando se tiene un bajo nivel de gestión, el problema de la calidad de servicio seguirá perjudicando a los directores de una UGEL.

Tabla 11

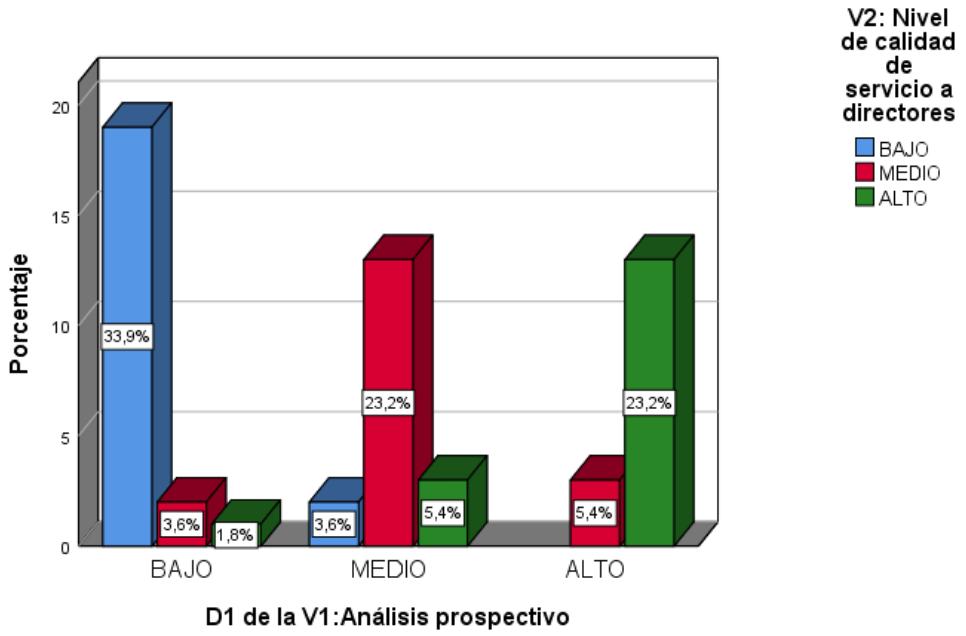
Intersección de la Dimensión 1 " Análisis prospectivo " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"

			V2: Nivel de calidad de servicio a directores			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
D1 de la V1: Análisis prospectivo	BAJO	Recuento	19	2	1	22
		% del total	33,9%	3,6%	1,8%	39,3%
	MEDIO	Recuento	2	13	3	18
		% del total	3,6%	23,2%	5,4%	32,1%
	ALTO	Recuento	0	3	13	16
		% del total	0,0%	5,4%	23,2%	28,6%
Total		Recuento	21	18	17	56
		% del total	37,5%	32,1%	30,4%	100,0%

Fuente: Registro propio.

Figura 10

Intersección de la Dimensión 1 " Análisis prospectivo " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"



Interpretación: El 33.9% (19) de los directores encuestados pertenecientes a una UGEL, opinan que, cuando el nivel es bajo en la calidad de servicio, la fase de análisis prospectivo es bajo, el 23.2% (13) de los directores encuestados perciben que, cuando la calidad del servicio es de nivel medio, es porque la fase de análisis prospectivo es también medio, mientras que, el 23.2% (13) de los directores encuestados opinan que, cuando la calidad de servicio resulta ser de nivel alto, es porque la fase de análisis prospectivo es alto.

Tabla 12

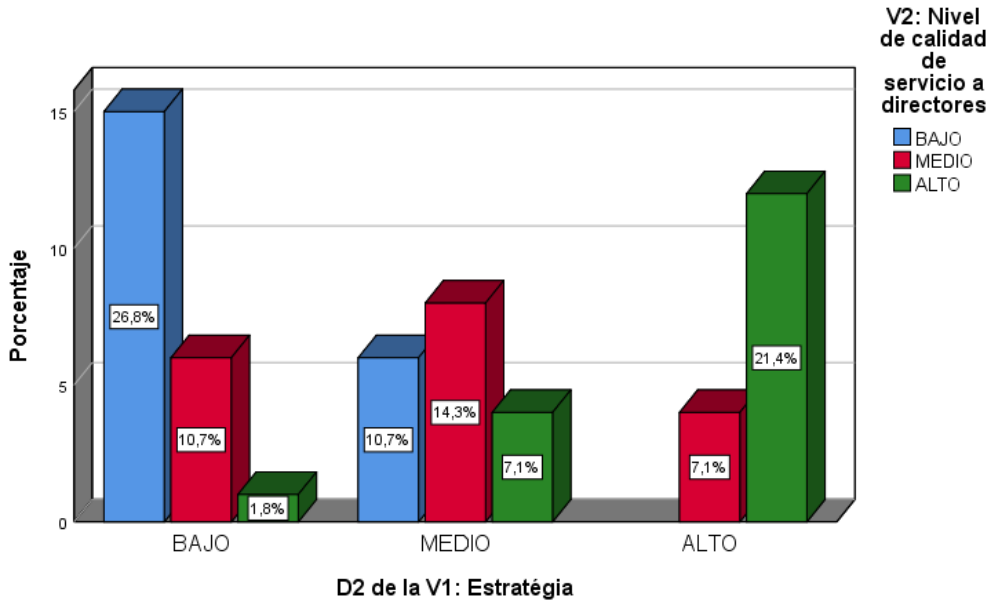
Intersección de la Dimensión 2 " Estrategia " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"

			V2: Nivel de calidad de servicio a directores			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
D2 de la V1: Estrategia	BAJO	Recuento	15	6	1	22
		% del total	26,8%	10,7%	1,8%	39,3%
	MEDIO	Recuento	6	8	4	18
		% del total	10,7%	14,3%	7,1%	32,1%
	ALTO	Recuento	0	4	12	16
		% del total	0,0%	7,1%	21,4%	28,6%
Total		Recuento	21	18	17	56
		% del total	37,5%	32,1%	30,4%	100,0%

Fuente: Registro propio.

Figura 11

Intersección de la Dimensión 2 " Estrategia " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"



Interpretación: El 26.8% (15) de los directores encuestados de una UGEL, se aprecia que, cuando la calidad de servicio es bajo, la fase de estrategia es también

de nivel bajo, el 14.3% (8) de los director encuestados perciben que, cuando la calidad del servicio está en un nivel medio, la fase de estrategia aplicada esta también en un nivel medio, mientras que, el 21.4% (12) de los directores encuestados perciben que, cuando la calidad de servicio es bajo, la fase de estrategia está en un nivel alto.

En la Tabla 12 o Figura 11, lo que los ejecutivos entrevistados señalaron como cierto, cuando dijeron que, si la calidad del servicio es mala, en la fase de estrategia también; Sin embargo, el 14,3% (8) de los directivos encuestados manifestaron un nivel medio en la calidad de servicio para adoptar estrategias de gestión de la planificación, de hecho, esto contribuye a mantener los servicios en la UGEL al impedir un mayor desarrollo.

Tabla 13

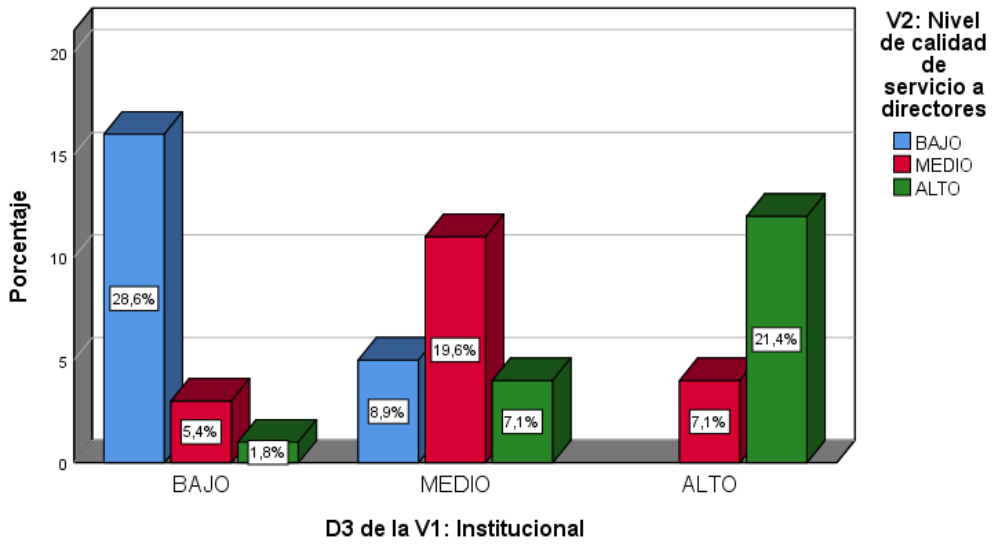
Intersección de la Dimensión 3 " Institucional " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"

			V2: Nivel de calidad de servicio a directores			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
D3 de la V1: Institucional	BAJO	Recuento	16	3	1	20
		% del total	28,6%	5,4%	1,8%	35,7%
	MEDIO	Recuento	5	11	4	20
		% del total	8,9%	19,6%	7,1%	35,7%
	ALTO	Recuento	0	4	12	16
		% del total	0,0%	7,1%	21,4%	28,6%
Total		Recuento	21	18	17	56
		% del total	37,5%	32,1%	30,4%	100,0%

Fuente: Registro propio.

Figura 12

Intersección de la Dimensión 3 " Institucional " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"



Interpretación: Al 28,6% (16) de los gerentes de la UGEL se les preguntó que cuando el nivel es bajo en la calidad del servicio, la institucionalidad de la UGEL es débil, el 19,6% (11) de los gerentes encuestados dijeron que cuando la calidad del servicio es baja, la fase institucional de la UGEL es débil o bajo y el nivel de calidad del servicio es bajo El servicio es regular, el aspecto institucional también es bajo, mientras que el 21,4% (12) de los encuestados opina que existe un nivel alto de la calidad del servicio y el aspecto o fase institucional de una UGEL es también de nivel alto.

Complementando lo indicado de la tabla 13 o Figura 12, que los directivos entrevistados señalaron como correcta, muestra que, si bien la calidad del servicio es alta, la institucionalidad de la UGEL también lo es; De acuerdo con este ranking de opiniones, un porcentaje de los gerentes encuestados, el 19,6% (11), informó que la calidad del servicio era media en comparación con el lado corporativo de la gestión estratégica.

Tabla 14

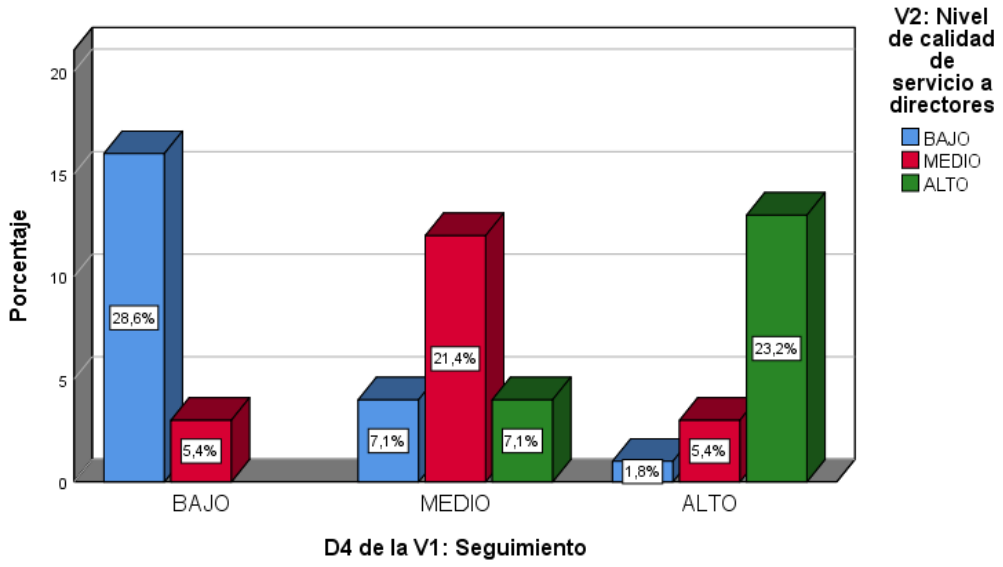
Intersección de la Dimensión 4 " Seguimiento " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"

			V2: Nivel de calidad de servicio a directores			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
D4 de la V1: Seguimiento	BAJO	Recuento	16	3	0	19
		% del total	28,6%	5,4%	0,0%	33,9%
	MEDIO	Recuento	4	12	4	20
		% del total	7,1%	21,4%	7,1%	35,7%
	ALTO	Recuento	1	3	13	17
		% del total	1,8%	5,4%	23,2%	30,4%
Total		Recuento	21	18	17	56
		% del total	37,5%	32,1%	30,4%	100,0%

Fuente: Registro propio.

Figura 13

Intersección de la Dimensión 4 " Seguimiento " con la variable 2 "Nivel de calidad de servicio a directores"



Interpretación: Al 28,6% (16) de los directores de una UGEL se les preguntó que cuando la calidad del servicio es baja, la fase de seguimiento de una UGEL es bajo, el 19,6% (11) de los directores encuestados dijeron que cuando el nivel es bajo en la calidad de servicio, la fase de seguimiento de una UGEL es de nivel es bajo.

Cuando la calidad de servicio es de nivel medio, la fase de seguimiento también es de nivel medio, esto es mientras que el 21,4% (12) de los encuestados opina que la calidad del servicio es medio la fase de seguimiento de una UGEL es medio.

El análisis de la información de la Tabla 12 y Figura 13, que los directivos entrevistados señalaron como correcta, muestra que, si bien la calidad del servicio es alta, el seguimiento del cumplimiento en una UGEL también lo es; de acuerdo con las opiniones de los directores encuestados, el 19,6% (11), informó que la calidad del servicio era media en comparación con el lado corporativo de la gestión estratégica.

4.2 Análisis Inferencial

4.2.1 Prueba de Normalidad

H0: Los datos de la muestra se distribuyen de forma normal.

H1: Los datos de la muestra no se distribuyen de forma normal.

Nivel de significancia: 0.05.

Tabla 15 *Prueba de Normalidad - Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional	,224	56	,000
V2: Nivel de calidad de servicio a directores	,244	56	,000
D1 de la V1: Análisis prospectivo	,254	56	,000
D2 de la V1: Estrategia	,254	56	,000
D3 de la V1: Institucional	,233	56	,000
D4 de la V1: Seguimiento	,223	56	,000

Fuente: Registro propio.

Interpretación: Con el p- valor = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0), y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1) por lo tanto, los datos de la muestra no tienen la distribución de normalidad, es así que, para la prueba de hipótesis desarrollada en el presente trabajo de investigación se utilizará la técnica no paramétrica Rho de Spearman.

4.2.2 Contrastación de Hipótesis

Con la validación de la hipótesis general como las específicas establecida, se obtiene lo siguiente:

HG0: No existe relación entre la gestión de planeamiento estratégico institucional y la calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.
HG1: Existe relación entre la gestión de planeamiento estratégico institucional y la calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

Nivel de significancia=0.05.

Con la aplicación del Coeficiente Rho de Spearman para verificar la asociación y conclusión de la hipótesis, se obtiene:

Tabla 16

Correlación entre la variable 1 "Gestión de planeamiento estratégico institucional" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores"

			V1: Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional	V2: Nivel de calidad de servicio a directores
Rho de Spearman	V1: Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	V2: Nivel de calidad de servicio a directores	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Registro propio.

De la tabla anterior, el p-valor= 0,000<0,05, se rechazó la hipótesis nula (HG0), por lo que con 5% de significancia, existe evidencia estadística de una relación entre la

gestión de planificación estratégica y el nivel de calidad de servicio para los directivos. Realizar un análisis de los resultados de contrastar las hipótesis generales, considerar la parte lógica donde existe una asociación entre la gestión de la planificación estratégica institucional y los niveles de calidad de servicio de los directivos, pues la gestión de la planificación es una herramienta para dar solución a un problema general y en este si estamos hablando de la calidad de servicio en el cual nos damos cuenta que si es un problema general, la gestión de decisiones estratégicas será la herramienta para solucionarlo; Sin embargo, esto realmente sucede cuando notamos el mal manejo de la planificación estratégica y con ello, podemos ver que la calidad del servicio para los directores es baja, con un 26,8% (15) diciendo que era débil, un 19,6% (11) diciendo es promedio; Por lo tanto, los resultados muestran que existe una relación entre el departamento de planificación estratégica y el nivel de calidad del servicio brindado a los gerentes.

He10: No existe una estrecha relación entre la fase de análisis prospectivo con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

He11: Existe una estrecha relación entre la fase de análisis prospectivo con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

Nivel de significancia=0.05.

Se determinó el Coeficiente Rho de Spearman como prueba no paramétrica para verificar su asociación y conclusión de las hipótesis dadas, arrojando el siguiente resultado:

Tabla 17

Prueba de correlación entre la Dimensión 1 "Análisis prospectivo" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores"

	D1 de la V1: Análisis prospectivo	V2: Nivel de calidad de servicio a directores

Rho de Spearman	D1 de la V1: Análisis prospectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	V2: Nivel de calidad de servicio a directores	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Registro propio.

De la tabla anterior, el valor de sig. = 0.000 < 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis específica nula (He10), y por lo tanto con una significancia del 0.05 existe evidencia estadística que existe asociación significativa entre la fase de análisis prospectivo y el nivel de calidad de servicio a directores.

Realizando un análisis de lo obtenido de la prueba de hipótesis 1, por lo que, se evidencia una relación entre el análisis de probabilidad en la planificación de la gestión y los niveles de calidad de servicio de los prestadores de servicios. Debido al posible análisis que seguirá el MINEDU en el proceso de elaboración de la planificación de la gestión, incidirá en un incremento de la calidad del servicio; Sin embargo, en la práctica sucedió todo lo contrario, no respetó su compromiso con la calidad y esto se percató del cuestionamiento a los gerentes, el 39,3% (22) de ellos consideró débil el análisis prospectivo y el 32,1% (18) lo consideró moderado; Por ello, los resultados sugieren una relación entre el análisis de expectativas y los niveles de calidad del servicio para los directivos.

He20: No existe una relación entre la fase de estrategia con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

He21: Existe una relación entre la fase de estrategia con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

Nivel de significancia=0.05.

Se determinó el Coeficiente Rho de Spearman verificando su correlación y conclusión de la hipótesis indicada, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 18

Correlación entre la dimensión 2 "Estrategia" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores"

			D2 de la V1: Estrategia	V2: Nivel de calidad de servicio a directores
Rho de Spearman	D2 de la V1: Estrategia	Coeficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	V2: Nivel de calidad de servicio a directores	Coeficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Registro propio.

Con un p-valor(sig.)= 0.000 < 0.05, se rechaza la hipótesis específica nula (He20), por lo tanto, con una significancia del 5% existe evidencia estadística entre la fase de estrategia y el nivel de calidad de servicio a directores.

Los resultados anteriores, si existe una relación entre la fase de estrategia y la calidad del servicio, por razones al desarrollar estrategias para lograr la calidad del servicio, conducirá a un incremento en la atención; Sin embargo, en realidad la calidad del servicio es baja, lo que significa que los funcionarios del MINEDU no cuentan con una buena estrategia para lograr un buen servicio y esto se refleja en la percepción del directivo encuestado, de los cuales el 39.2% (22) cree que la fase de estrategia es bajo, 32,1% (18) Piensan que es promedio; Por esta razón, los resultados sugieren una asociación entre la fase de estrategia y la calidad del servicio para los directores.

He30: No existe una relación entre la fase institucional con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

He31: Existe una relación entre la fase institucional con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

Nivel de significancia=0.05.

También se utilizó el Coeficiente Rho de Spearman como prueba no paramétrica para verificar la asociación de las hipótesis, con lo siguiente:

Tabla 19

Correlación entre la Dimensión 3 "Institucional" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores"

			D3 de la V1: Institucional	V2: Nivel de calidad de servicio a directores
Rho de Spearman	D3 de la V1: Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	V2: Nivel de calidad de servicio a directores	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Registro propio.

Con un p-valor (sig.) = 0.000 < 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis específica nula (He30), por lo tanto, con significancia del 5% existe evidencia estadística que la fase institucional y el nivel de calidad de servicio a directores se asocian.

Llevar a cabo un análisis de los resultados en la hipótesis específica 3, si existe una relación entre la fase institucional y la calidad del servicio, porque las instituciones educativas logran una percepción alta de su gestión dará lugar a un aumento en la calidad del servicio. Sin embargo, en la práctica, la calidad del servicio es baja, lo que significa que la gestión a nivel institucional es mínima para obtener un buen servicio y se refleja en las percepciones de los gerentes entrevistados, ya que el 35,7% (20) dijo que el aspecto institucional ha resultó bajo, el 35,7 % mencionó (20) es medio; Por ello, los resultados evidencian una asociación entre la fase institucional y la calidad del servicio para los directivos.

He30: No existe una relación entre la fase de seguimiento con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

He31: Existe una relación entre la fase de seguimiento con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.

Nivel de significancia: 0.05.

Se aplica el Coeficiente Rho de Spearman para verificar su asociación y conclusión de la hipótesis establecida, obteniendo lo siguiente:

Tabla 20

Prueba de correlación entre la Dimensión 4 "Seguimiento" y la variable 2 "nivel de calidad de servicio a directores"

			D4 de la V1: Seguimiento	V2: Nivel de calidad de servicio a directores
Rho de Spearman	D4 de la V1: Seguimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	V2: Nivel de calidad de servicio a directores	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Registro propio.

Con un p-valor de sig. = 0.000 < 0.05, se rechaza la hipótesis específica nula (He40), por lo tanto, con la significancia de 5% existe evidencia estadística para indicar que existe relación entre fa fase de seguimiento y el nivel de calidad de servicio a directores.

Llevar a cabo un análisis de los resultados de la prueba estadística específica 3, si existe una relación entre la fase de seguimiento que se sigue a la gestión y la calidad del servicio, porque las instituciones Educativas logran al lograr un buen seguimiento de sus actividades metas dará lugar a un aumento en la calidad del servicio. Sin embargo, en la práctica, la calidad del servicio es baja, lo que significa que no se está realizando un adecuado seguimiento para obtener un buen servicio

y se refleja en las percepciones de los directores entrevistados, ya que el 33,9% (19) dijo que el aspecto en la fase de seguimiento resultó bajo, el 35,7 % mencionó (20) es medio; Por ello, los resultados sugieren una relación entre la fase de seguimiento y la calidad del servicio para los directores.

V DISCUSIÓN

Entre los productos de la aplicación de la encuesta, se rechazó la hipótesis nula general (HG0), indicando un valor sig. = 0,000<0,05, con un coeficiente de correlación entre la variable 1 gestión de planificación estratégica corporativa y la variable 2 del nivel de calidad de servicio para los gerentes es de 0,747. Es por eso que podemos decir que existe una relación entre las variables, aunque la verdad es que esperamos que la gestión de planificación institucional tenga una conexión positiva con un nivel alto. Servicio de calidad con funcionarios; Cuando el 33.9 % (19) funcionarios hace preguntas de que la gestión de planificación de la organización es baja y que el mismo porcentaje declaró que esta gestión estratégica es un nivel promedio. En consecuencia, la gestión baja de un plan de estrategia es un problema general que funcionará sin mejoras y su impacto en la calidad del servicio continuará causando daño al país, porque la gestión de planes pobres ralentiza el desarrollo de nuestro país. Idealmente, la gestión del plan de estrategia institucional es muy alta, y con la calidad del servicio para los funcionarios, también es muy alta, cuando esto sucede, podemos decir que gestionar los planes institucionales.

Sin embargo, si bien contribuye positivamente en la práctica sabemos que la calidad del servicio para los directores se correlaciona con lo dicho por los funcionarios entrevistados, de los cuales el 37,5% (21) se refieren a la calidad del servicio, mal servicio, el 32,1% (18) dijeron que era regular. nivel. Además de lo descrito, podemos decir que lo logrado en este estudio está muy relacionado con lo descrito en la práctica, donde a veces largas filas de personas esperan ayuda, o tener múltiples referencias.

Entre lo relacionado a las dimensiones de la primera variable que es gestión de planeamiento estratégico institucional y la segunda variable con calidad de servicio a directores se obtiene asociación entre la dimensión 1 de la fase de análisis prospectivo y la segunda variable de 0,818 y el p-valor=0,000 < 0.05, por lo tanto, se dice que existe relación de la fase de análisis prospectivo y la calidad de servicio brindado a directores. Por lo que se colige que según la percepción de los directores

encuestados los entornos en la UGEL en busca de dar solución a través de la gestión, no está habiendo resultados positivos y si la participación se realizara con un buen diagnóstico se cumplieran eficientemente.

Además, se encontró que la asociación entre la fase de estrategia bidimensional y la calidad del servicio para los gerentes es de 0,675 con el p-valor=0,000<0,05, por lo que se dice que existe la asociación entre la fase estrategia y el nivel de calidad de servicio. Por lo tanto, como lo indican los directores entrevistados, las estrategias aplicadas en cuanto a la calidad del servicio a directores son bajos, sin resultados positivos en términos de objetivos, acciones o 'temas estratégicos'. Además, en este estudio la correlación entre la fase institucional y la calidad del servicio de los directores es de 0.729 y el p-valor es 0.000 <; 0.05, por lo que se puede decir que existe una asociación respecto a la fase institucional y la calidad de servicio a directores. Por lo tanto, según las opiniones de los directores entrevistados, la fase institucional está asociada a un bajo nivel de calidad del servicio, con un alto porcentaje de los encuestados, 35,7% (20), mostrando que la fase institucional de una UGEL es de nivel bajo y el 35,7% (20) dijo son medianos. Entonces podemos decir que hay bajo interés en lo institucional de una UGEL o MINEDU y por lo tanto no se busque una buena calidad de servicio.

En este estudio se determinó que la asociación entre la fase de seguimiento y la calidad del servicio para los directores es de 0,757 con un p-valor=0,000<0,05, por lo que se puede decir que existe una asociación entre la fase de seguimiento y la calidad del servicio para los directores. Por lo tanto, según la percepción de los directores encuestados, la fase de seguimiento de la calidad del servicio es de nivel bajo, siendo un alto porcentaje de los directores encuestados el 33,9% (19), lo que indica que los beneficios de seguimiento en la UGEL o MINEDU son bajas, el 35,7% (20) indica que están en la mitad; entonces podemos decir que hay medio o bajo seguimiento de las actividades o metas por parte de UGEL o MINEDU.

Por todo lo indicado, no se aceptó la hipótesis general nula y del mismo modo las hipótesis especificas nulas respecto a las dimensiones de la fase de análisis prospectivo, fase de estrategia, fase institucional y fase de seguimiento; por lo que

se deduce que hay asociación de la primera variable gestión de planeamiento estratégico institucional con la segunda variable nivel de calidad de servicio a directores. Por lo mencionado en lo anterior, se puede decir que, si bien es cierto que existe la gestión para el planeamiento estratégico, estas herramientas necesitan mejorarse, no se encuentra la utilización adecuada por aquellos que lo aplican a ciertos factores de importancia en acciones individuales, falta de presupuesto para su ejecución, entre otros, lo indicado tiene relación con obtenido de las encuestas realizada a directores, donde, de todos los directores encuestados el 33.9% (19), nos indican que la gestión de planeamiento estratégico es de nivel bajo, el 33.9% (19) indican que es de nivel medio; el 39.3% (22), nos indican que la fase de análisis prospectivo es de nivel bajo, el 32.1% (18) indica que es de nivel medio; el 39.3% (22), nos indican que la fase de estrategia es de nivel bajo, el 32.1% (18) indican que se encuentran en un nivel medio; el 35.7% (20), nos indican que la fase institucional es de nivel bajo, el 35.7% (20), indican es de nivel medio; el 33.9%(19) indican que la fase de seguimiento es de nivel bajo, el 35.7% (20) indican que es de nivel medio. Por lo tanto, si la gestión de planeamiento estratégico son bajo o medio, dicho instrumento no está resultando ser útil y por ende la calidad de servicio se agrava, es decir, la calidad de servicio seguirá empeorando y perjudicando a los directores que requieren de una atención en la UGEL, tal cual como lo mencionan los directores encuestados, donde, de todos los encuestados el 37.5% (21), nos indican que el nivel de calidad de servicio a directores es de nivel bajo, el 32.1% (18) indican que está en un nivel medio, y dicha percepción se ve reflejada en nuestra realidad cuando los directores buscan obtener una buena atención y esto trae consecuencias en la imagen de la institución..

El estudio se relaciona con lo indicado por Edgar Albino (2021), siendo el caso que en su trabajo de investigación analizó el planeamiento estratégico y la variable de gestión administrativa como un instrumento empleado en la EPS EMAPA S.A. de Huancavelica, con el fin en determinar la asociación del planeamiento estratégico y la gestión administrativa. En lo indicado el autor estableció que si existe una asociación entre la gestión administrativa y el planeamiento estratégico de 0.679; con lo que, llegó a la concluir en demostrar que la opinión del 16.7% de los

encuestados considera que es buena actitud de los trabajadores respecto al planeamiento estratégico.

De lo indicado anterior, en correspondencia con la gestión de planeamiento estratégico y el nivel de calidad de servicio en una UGEL, considerando la gestión de planeamiento estratégico como instrumento empleado por la gestión pública, las percepciones son similares, toda vez que la población del distrito de Huancavelica, se realizó una encuesta a 50 trabajadores. Es así que, de lo mencionado se colige que la gestión de planeamiento estratégico como instrumento que permita dar solución al problema de calidad de servicio bajo, por lo que depende de una u aplicación adecuada y para ello depende de la voluntad política del MINEDU.

Asimismo, en la indagación realizada por Elvia Noemi (2021), toda vez que en su estudio trata del mejoramiento de la gestión institucional al relacional entre el planeamiento estratégico y el fortalecimiento de la gestión institucional para el distrito de San Juan de Lurigancho, los resultados que arribó son que, el p valor = 0.032 < 0.05, por tal motivo se puede decir que existe una correlación positiva entre el planeamiento estratégico institucional y el fortalecimiento de la gestión institucional en el consejo distrital de San Juan de Lurigancho. De lo antes indicado se llegó a la conclusión que, la gestión de planeamiento estratégico contribuye en el fortalecimiento de la gestión institucional dentro del consejo distrital de San Juan de Lurigancho. De lo indicado, se puede observar que la gestión de planeamiento estratégico institucional de alguna manera da solución al fortalecimiento de la gestión institucional.

La investigación efectuada por Mercedes Jiménez (2021), al analizar la variable del plan estratégico institucional del consejo provincial de Pasco Chaupimarca, al obtener como resultado un p-valor = 0.009 < 0.05 con el coeficiente de correlación igual a 0.286, es decir si hay una asociación entre el plan estratégico institucional y la gestión municipal.

De igual forma se remite el estudio de Flor García Grados (2017), quien analizo la variable de implementación y el proceso de planeamiento estratégico en el

Ministerio de Salud respectivamente, donde, obtuvo como parte del análisis un p-valor = 0.000 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo cual implica existe una relación significativa entre el proceso de planeamiento estratégico y la operativización de la evaluación de la implementación del proceso del planeamiento estratégico.

Hace referencia a la investigación realizada por María Quispe (2021) en la que analizó la variable de planificación estratégica y gestión de la calidad en una institución educativa en Cusco, y el caso resultante fue un producto con un p-valor = 0.000 < 0.05, coeficiente de correlación es de 0.922, es decir, si hay una asociación entre relación del planeamiento estratégico y la gestión de la calidad en la institución educativa.

Mencionar el estudio realizado por Juan Saavedra (2019), quien analiza la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en una de las oficinas de administración de la Universidad Federico Villarreal, es un estudio descriptivo y se logró obtener de 33 trabajadores como resultado una asociación significativa la gestión administrativa de la institución y la calidad de servicio que se brinda en la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal, obteniendo como p valor = 0.001 < 0.05 y el coeficiente de correlación de 0.721.

Considerando lo realizado por Luz Martínez (2018), en cuanto a la variable calidad de atención al público y la satisfacción del usuario en el distrito de la Tinguiña – Ica, se obtiene como producto, la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, con un nivel de significancia de 0.00 < 0.05 y coeficiente de correlación de 0.0624.

La investigación de Johan Maturano (2019), se planteó con el objetivo de determinar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacciones de los usuarios en el Centro de Empleo perteneciente al Gobierno Regional en Lima-Huacho, aunque tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, el resultado es un p-valor=0.000<0.05 y un coeficiente de correlación de 0.866, por lo que existe una asociación de la calidad del servicio de traducción y la satisfacción del usuario Centro Regional de Empleo del Gobierno en Lima, sede Huacho.

La investigación sobre calidad de servicio en salud, publicada por Isabel Ch. (2021) afirmó que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se aplica a los pacientes en tratamiento de enfermedades y concluyeron que existe una asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las consultas externas de los centros de diálisis contratados. Finalmente, como señala Chamoly Urtecho (2021), al analizar las variables de modernización educativa y calidad del servicio en la UGEL 01-San Juan de Miraflores busca hallar la relación entre el proceso de modernización y la calidad de los servicios públicos. En la unidad de cuidados, al tener un p-valor=0,00<0,05, concluimos que existe relación entre las variables.

Es así que, se puede afirmar que la gestión de planeamiento estratégico se da en diversas instituciones públicas y que si no se toma atención trae consecuencias en el desarrollo del País, es por el motivo que la gestión de planeamiento estratégico es baja, tal como lo percibe en una UGEL del MINEDU, donde afirman que la gestión de planeamiento estratégico institucional es bajo y por ende genera un nivel bajo de calidad de servicio a directores.

VI CONCLUSIONES

Primera

La gestión de planeamiento estratégico institucional está relacionada con la calidad de servicio a directores en una UGEL, esto es debido a que se realizó un análisis estadístico de los resultados de la encuesta realizada a los directores de una UGEL arrojó el valor de sig. = 0.000 < 0.05, el coeficiente de correlación de 0.747; por lo que se colige que la gestión de planeamiento estratégico es de nivel bajo, entonces el nivel de la calidad de servicio también es bajo o lo contario, si la gestión de planeamiento estratégico institucional es de nivel alto, entonces la calidad de servicio a directores también será alto.

Segunda

La fase del análisis prospectivo se asocia con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, ello debido a que el análisis estadístico aplicado a las respuestas de los encuestados arrojó el p-valor de sig.= 0.000 < 0.05 y el coeficiente de correlación de 0.818; por lo que, se colige que si la fase de análisis prospectivo es de nivel bajo, entonces el nivel de la calidad de servicio a directores también es bajo o a la inversa, si la fase de análisis prospectivo es de nivel alto, entonces el nivel de la calidad de servicio será alto.

Tercera

La fase de estrategia se relaciona con la calidad de servicio a directores de una UGEL, ello debido a que el análisis estadístico de la encuesta efectuada a los directores arrojó un p-valor de sig. = 0.000 < 0.05, coeficiente de correlación de 0.675; por lo que, se colige que si la fase estratégica es de nivel bajo, entonces la calidad de servicio a directores de una UGEL son de nivel bajo o a la inversa, si la fase estratégica es de nivel alto, también la calidad de servicio a directores de una UGEL serán de nivel alto.

Cuarto

La fase institucional se relaciona con la calidad de servicio a directores de una UGEL, ello debido a que el análisis estadístico de los datos de la encuesta realizada a los directores arrojó el valor de sig. = 0.000 < 0.05, coeficiente de correlación de 0.729; por lo que, se colige que si la fase institucional es de nivel bajo, entonces la calidad de servicio a directores de una UGEL es también de nivel bajo o a la inversa, si la fase institucional es de nivel alto, también la calidad de servicio a directores de una UGEL serán de nivel alto.

Quinto

La fase de seguimiento se relaciona con la calidad de servicio a directores de una UGEL, puesto que el análisis estadístico de los datos de la encuesta realizada a los directores arrojó el valor de sig. = 0.000 < 0.05 y el coeficiente de correlación es de 0.757; por lo que, se colige que si la fase de seguimiento es de nivel bajo, también la calidad de servicio a directores de una UGEL es de nivel bajo o lo contrario, si la fase de seguimiento es de nivel alto, entonces la calidad de servicio a directores de una UGEL serán de nivel alto.

VII RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al MINEDU, incluido la UGEL, que cuando se realice la gestión de planeamiento estratégico, se ponga todo el esfuerzo, voluntad y recursos para que su aplicación sea de nivel alto, ya que ello permitirá que la calidad del servicio a directores sea alto y por ende, traerá beneficios en la atención a los directores y demás usuarios y permitirá un desarrollo educativo continuo del país, ya que tendríamos objetivos bien definidos, permitiendo cerrar brechas en la gestión educativa del territorio; toda vez que, los resultados de la indagación arroja todo lo opuesto, como es el caso de la gestión de planeamiento estratégico contra la calidad de servicio son de nivel bajo o medio, lo que permite que la calidad del servicio a directores sea de nivel bajo.

Segunda

Se recomienda al MINEDU, incluido la UGEL, que cuando se realice en la fase de análisis prospectivo se logre la identificación de los eventos y tendencias así como los escenarios se adopten teniendo en cuenta el futuro deseado, por el motivo que, si no se cumplen, ello generara la falta de diagnóstico, una escasa reflexión en la participación por lo tanto no se verán bien las autoridades y por otro lado, no se verán mejoras en la atención a los directores de una UGEL, tal como se observa en los resultados obtenidos, que el análisis prospectivo es bajo o medio y por ende, genera una un mínimo nivel de calidad de servicio a los directores y usuarios en general.

Tercera

Se recomienda al MINEDU, incluido a la UGEL, que la fase de estrategia que se adopten, siempre sea pensando en buscar los objetivos, acciones y las rutas

estratégicas por el bien de los estudiantes, directores y público en general, toda vez al establecer las políticas públicas, siempre debe velar por mejorar la calidad de atención de la ciudadanía; como ocurre con los resultados obtenidos, donde, la estrategia que se adoptan son de nivel bajo y por ende, la calidad del servicio a los directores disminuyen, lo que ocasiona daños a la educación en el país.

Cuarta

Se recomienda a las autoridades del MINEDU, incluido la UGEL, que la fase institucional, se deben asumir con toda la responsabilidad, por el motivo que impulsan la gestión para lograr los cambio en la institución orientando los presupuestos anual o multianual, como es en este caso, la falta de gestión es un problema que perdura en el tiempo y ocasiona mucho daño al desarrollo del país; y ello se observa también en el resultado de la presente indagación, donde, la fase institucional es de nivel bajo y por lo tanto contribuye a disminuir la calidad del servicio.

Quina

Se recomienda a las autoridades del MINEDU, incluido la UGEL, que la fase de seguimiento, se debe contar con toda la información necesaria desde la recolección de los datos y análisis de los datos para una correcta y acertada toma de decisiones, por el motivo que impulsan la retroalimentación permitiendo el desarrollo del país, como es en este caso, una toma de decisiones errada es un problema que persiste y también ocasiona daño al país; y ello se observa también en el resultado de la presente indagación, donde, la fase de seguimiento es de nivel bajo y por lo tanto contribuye en disminuir en la calidad del servicio.

REFERENCIAS

Albino Torpoco, E. (2021). *Formulación e implementación de la Estrategia-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3931

Abascal Rojas, F. (2004). *Como se hace un Plan Estratégico: teoría del Marketing Estratégico*, Madrid: ESIC.

Austin et al.(2013). Wy good strategies fail. Proyect Management Institute. https://www.pmi.org/-/media/pmi/documents/public/pdf/learning/thought-leadership/why-good-strategies-fail-report.pdf?v=14e7a7f5-ac4c-4331-b1cf-be9e26a30d18

Artusi, Verderio, Marubini (2002), *Bravais-Pearson and Spearman correlation coefficients: meaning, test of hypothesis and confidence interval*. The International Journal of Biological Markers, 17(2), 148-151. https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/172460080201700213

Baena Paz, G. (2015). *Planeación Prospectiva Estratégica*. Metadata. https://www2.politicas.unam.mx/publicaciones/wp-content/uploads/2015/08/Libro-PPE_interactivo1.pdf

Barreda Tamayo, Horacio V. (2016). Planeamiento Estratégico En Universidades de América Latina. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 9(1), 257-277. https://www.redalyc.org/pdf/3193/319345197014.pdf

Bernal A., C. (2005). *Metodología de la Investigación*. Prentice Hall.

Berry, F. Y. (1995). *State angencies experience with strategic planning*. Londres

Bryson, J. M. (1995) *Strategic Planning for Public and Non-Profit Organizations*. San Francisco, Jossey-Bass

Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.

CEPAL- NACIONES UNIDAS, (2020). *La Agenda 2030 y los objetivos de Desarrollo Sostenible. Consultado el 10 de noviembre del 2020*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

Cieza Pérez, A., Callao Alarcón, M., Culqui Lozada, M. y Puican Rodríguez, V. (2021). *La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú*. Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 12842-12858. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1287/1760

Choquecahua Butrón, I. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16572/Choquecahua_bi.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Chamoly Urtecho, K. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020*. [Tesis de Doctora, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CEPLAN (2017). *Directiva para la actualización del Pan Estratégico de Desarrollo Nacional*. https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/Directiva-2017-03-05-2017.pdf

CEPLAN (2018). *Informe de Análisis Prospectivo*. https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/Informe-de-an%C3%A1lisis-prospectivo-CEPLAN.pdf

CEPLAN (2021). *Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1724649/Gu%C3%ADa%20para%20el%20seguimiento%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20pol%C3%ADticas%20nacionales%20y%20planes%20para%20el%20SINAPLAN%20-%20CEPLAN.pdf

Cohen, S., Eimicke, W. (1988) *Tools for Innovators, Creative strategies for managing public sector organizations*; Jossey Bass Publishers.

DATUM (2019). Índice de satisfacción de la calidad de atención. *Lima*: PE 147-0519

Deutsche, W. (2022, 14 de julio). Germany, the digital desert. https://www.redalyc.org/pdf/3193/319345197014.pdf

Elvia Noemi, A. (2021). *El plan estratégico institucional y el logro del objetivo de fortalecimiento de la gestión institucional en el tercer y cuarto trimestre del 2019 en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de Licenciada, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10490/2/IV_FCE_319_TE_Alonzo_Rolfo_2021.pdf

Feigenbaun, A. (1990). *Total Quality Control. EE.UU.:* (4nd. ed.). Mc Graw Hill

Gartner. Construyendo un plan estratégico. Recuperado de: https://www.gartner.es/es/insights/planificacion-estrategica

García Grados, F. (2021). *Evaluación de la implementación del proceso de planeamiento estratégico en el Ministerio de Salud 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60292/Garc%c3%ada_GFI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzáles, B., Pedraza Melo, N. y Sánchez Limón, M. (2015). *El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud*. Estudios Gerenciales, 31(134), 8-19. https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf

Gregorio Prieto, A. (2003). *Introducción a la Gestión Estratégica*. [Tesis de maestría, Universidad de Barcelona]. https://www.laplazahumana.com/mod%202/mod%202%20tema%201.pdf

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. McGRAW-Hill.

Izquierdo Espinoza, J. y Anastacio Vallejos, C. (2021). Calidad de Servicio en Instituciones Privadas y Públicas: Revisión Sistemática. Revista Tzhoecoen, 13(2), 84-93. https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002/2548

Jiménez Yupari, M. (2021). *Incidencia del plan estratégico institucional en la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Pasco - Chaupimarca 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2282/1/T026_72447017_M.pdf

Kerlinger Fred, N. y Howard B. (2011). *Investigación del comportamiento*. McGRAW-Hill.

Larrea, P (1991). *Calidad de Servicio del marketing a la estrategia*. Diaz de Santos S.A. http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/aG7z1N7t4Tt8EUTDZVxp.P_CALIDAD_DE_SERVICIO_DEL_MARKETING_A_LA_ESTRATEGIA.pdf

Martínez San Miguel, L (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maturrano Villanueva, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima sede Huacho*. [Tesis de

maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3701/TESIS%20FINAL%20-%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz Razo, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de TESIS*. Prentice Hall.

Mohd, R. N. (2011, junio). *Power Comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling Tests*. 2(1), 21-33, 2011. Universiti Teknologi MARA. Shah Alam, Selangor, Malaysia. https://www.researchgate.net/profile/Bee_Yap/publication/267205556_Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirnov_Lilliefors_and_Anderson-Darling_Tests/links/5477245b0cf29afed61446e1/Power-Comparisons-of-Shapiro-Wilk-Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors-and-Anderson-Darling-Tests.pdf

Machado Muñoz, A. (1999). *La Gestión de la calidad total, en la administración pública*. Diaz de Santos S.A. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tPSDtdQ86CkC&oi=fnd&pg=PR13&dq=calidad+de+servicio+en+instituciones+publicas+libro&ots=xYa0bu9rvq&sig=DWrx3lhzZfb6rRU8YpXoFmDz-E0#v=onepage&q=calidad%20de%20servhttps%3A%2F%2Fbooks.google.es%2Fbooks%3Fhl%3Des&f=true

Mintzberg H., Ahlstrand B. y Lampel, J. (1999). *Safari a la Estrategia*. Ediciones Granica.

Matsumoto, N. (2014). *Desarrollo del Modelo Seqvual para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.* https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf

Palella Stracuzzi, S. y Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDUPEL.

Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondos de Cultura Económica, el Colegio de México.

Quispe Huillcahuaman, M. (2021). *Planeamiento Estratégico y la Gestión de la Calidad en la Institución Educativa Viva el Perú Distrito de Santiago, Cusco-2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12702/UPquhum.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Real Time Management [RTM] (2019). (2019, Mayo) *Formulación e implementación de la Estrategia-2019*. https://www.rtm.com.pe/wp-content/uploads/2019/07/Formulaci%C3%B3n-e-Implementaci%C3%B3n-de-la-Estrategia.pdf

Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P. y Rodolfo, E. (2005). *Manual de Metodología*. CLACSON.

Saavedra López, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de las Américas]. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suarez Bazalar, R. (2016) (2016, junio). Nivel de calidad de servicio aplicando el modelo SERVQVAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del

Callao. 19(1), 7-16, 2011. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Industrial Data*. https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf

UNESCO. (Ed.). (2020). *¿Qué se espera que aprendan los estudiantes de América Latina y el Caribe?*. https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rnd6.27

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 21

Operacionalización de la variable "Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional"

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Análisis prospectivo	Identificación de la capacitación y competitividad permanente	1,2	**Ordinal de tipo Likert**	**"Alto"** [60 – 80]
	Identificación en la elaboración de planes estratégicos.	3	**[1]**	
	Diagnostico situacional estratégico	4	"Totalmente en desacuerdo"	**"Medio"** [38 – 59]
Estratégica	Conocimiento de la visión.	5	**[2]**	
	Conocimiento de los objetivos estratégicos.	6,8	"Desacuerdo"	**"Bajo"** [16-37]
	Identificación de los objetivos estratégicos.	7	**[3]**	
	La misión en la institución.	9	"Ni en desacuerdo ni de acuerdo"	
			[4]	
			"De acuerdo"	
			[5]	

Institucional	Objetivos estratégicos institucionales.	10,12	“Muy de acuerdo”
	Acciones estratégicas institucionales.	11	
	Identificación clara de la ruta institucional.	13	
Seguimiento	Gestión adecuada de monitoreo.	14	
	Se establece una recopilación, procesamiento y análisis de la información.	15	
	Actualización adecuada del informe de análisis estratégico.	16	

Tabla 22

Operacionalización de la variable "Nivel de Calidad de Servicio a Directores"

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Fiabilidad	Información veraz y confiable.	1	**Ordinal de tipo Likert**	
	Identificación de dificultades.	2	**[1]** "Totalmente en desacuerdo"	**"Alto"** [68 – 90]
	Orientación y comunicación por especialistas.	3,4	**[2]** "Desacuerdo"	**"Medio"** [43 – 67]
	Seguimiento de información filtrada	5	**[3]** "Ni en desacuerdo ni de acuerdo"	**"Bajo"** [18-42]
Sensibilidad	Información adecuada	6	**[4]** "De acuerdo"	
	Servicios rápido	7		
	Brindar ayuda oportuna	8		

	Expresar confianza	9	**[5]**
Seguridad	Seguridad a los proyecto y procesos brindados.	10	"Muy de acuerdo"
	Mostrar conocimiento y actitud en aprender.		
	Atención individualizada y especifica.	11 y 12	
Empatía	Horario de atención adecuada.	13 y 14	
		15	
	Equipos operativos y modernos.		
Elementos Tangibles	Infraestructura y materiales adecuados	16	
		17 y 18	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento de Gestión de Planeamiento Estratégico
Instrumento 1: Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Planeamiento Estratégico Institucional
Autor: Demetrio Manuel Diaz Diaz
Año: 2022
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Medir el grado de relación de gestión de Planeamiento Estratégico y la calidad de atención en una UGEL.
Población: Directores de Instituciones Educativas cuyo local educativo pertenece a una UGEL.
Número de ítem: 16 ítems.
Aplicación: Encuesta Virtual.
Tiempo de administración: 30 minutos.
Normas de aplicación: El director de la Institución Educativa seleccionará cada ítem, según crea conveniente.
Escala: [1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “En desacuerdo”, [3] “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”, [4] “De acuerdo”, [5] “Totalmente de acuerdo”.
Niveles y rango: “Bajo” [16 – 37], “Medio” [38 – 59], “Alto” [60-80].

Dimensión 1: Análisis prospectivo		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL, son competitivos en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario.					
2	Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto se capacita constantemente en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario.					
3	El personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL para elaborar los diferentes planes considera las variables de poder, reguladores y autónomas.					

4	Al elaborar correctamente el MINEDU el Plan Estratégico Institucional, siempre se tiene en cuenta el diagnóstico situacional de la UGEL					
Dimensión 2: Estratégica		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5	La visión que se considera en el Plan Estratégico Institucional elaborado por el MINEDU es conocida por todas las Instituciones Educativas					
6	Todos los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional proporcionados por el MINEDU están en relación a los indicadores y metas de la Institución					
7	Siempre se toman acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional para definir actividades operativas con metas específicas para lograr el desarrollo Institucional					
8	Siempre el Plan Estratégico Institucional del MINEDU está articulado con objetivos estratégicos para proporcionar los valores públicos del sector.					
Dimensión 3: Institucional		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	Siempre la misión institucional define la razón de ser de la institución					
10	Todos los objetivos estratégicos institucionales están orientados a lograr resultados o metas en beneficio de los estudiantes de las Instituciones Educativas					
11	Las acciones estratégicas institucionales planteadas en el Plan Estratégico Institucional del MINEDU siempre determinar los indicadores para difundir los objetivos estratégicos					
12	Los criterios específicos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos siempre permiten establecer objetivos claros.					
13	El Plan Estratégico Institucional proporcionado por el MINEDU señalan claramente los objetivos y acciones estratégicas que facilitarán definir y establecer con facilidad los objetivos y					

	metas institucionales.					
Dimensión 4: Seguimiento		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	El Plan estratégico Institucional del MINEDU determina una adecuada matriz de seguimiento y un protocolo de gestión					
15	El Plan Estratégico Institucional del MINEDU establece una adecuada recopilación, procesamiento y análisis de la información					
16	El informe del Análisis Estratégico en el Plan estratégico Institucional es actualizado y oportuno.					

Ficha técnica del instrumento del nivel de calidad de servicio a directores

Instrumento 2: nivel de calidad de servicio a directores

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre nivel de calidad de servicio a directores

Autor: Demetrio Manuel Diaz Diaz

Año: 2022

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado de relación de gestión de Planeamiento Estratégico y el nivel de calidad de atención a los directores en una UGEL.

Población: Directores de Instituciones Educativas de Educación Básica Regular cuyo local educativo pertenece a una UGEL.

Número de ítem: 18 ítems.

Aplicación: Encuesta Virtual.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Normas de aplicación: El director de la Institución Educativa seleccionará cada ítem, según crea conveniente.

Escala: [1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “En desacuerdo”, [3] “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”, [4] “De acuerdo”, [5] “Totalmente de acuerdo”.

Niveles y rango: “Bajo” [18 – 42], “Medio” [43 – 67], “Alto” [68-90].

Dimensión 1: Fiabilidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Toda la información es veraz y confiable proporcionada por la UGEL a los directores					
2	Las supervisiones y monitoreo permanente a la gestión de directores ayudan a identificar dificultades y retroalimentarlos					
3	Las orientaciones y acompañamiento de los especialistas de la UGEL hacia los directores es la adecuada y oportuna.					

4	La interacción y comunicación entre la UGEL y los directores es permanente					
5	Existe un buen seguimiento del filtrado de la calidad de la información para las solicitudes de los directores					
Dimensión 2: Sensibilidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6	La información que se imparte para la gestión de los Directores de las Instituciones Educativas es la adecuada de acuerdo a lo solicitado.					
7	Todos los servicios son expeditivos y rápidos brindados a los directores					
8	Existe una disposición de ayuda de dar solución a las solicitudes de los directores					
Dimensión 3: Seguridad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	El comportamiento de los empleados de la UGEL expresa total confianza a los directores de las Instituciones Educativas					
10	Se brinda seguridad a los proyectos y procesos brindados por la UGEL en su totalidad					
11	Todos los empleados de la UGEL muestran conocimiento para responder a las preguntas de los directores					
12	Todos los empleados de la UGEL muestran una actitud positiva para responder a las preguntas de los directores de las Instituciones Educativas					
Dimensión 4: Empatía		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	Se brinda una atención individualizada hacia los directores de las Instituciones Educativas.					
14	Todos los empleados de la UGEL atienden las necesidades específicas de los directores de las Instituciones Educativas					

15	El horario de atención brindada por la UGEL es conveniente para todos los usuarios					
Dimensión 5: Elementos tangibles		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	Todos los equipos informáticos y de computación en la UGEL están operativos y son modernos					
17	Las infraestructuras físicas de la UGEL están en buen estado.					
18	Los materiales utilizados en la UGEL están asociados a los servicios prestados.					

Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES VARIABLE 1: GESTIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL						
Problema principal	**Objetivo principal**	**Hipótesis principal**		**Definición Conceptual**	**Definición Operacional**	**DIMENSIONES**	**Indicadores**	**ÍTEMS**	**ESCALA**
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del planeamiento estratégico institucional y el nivel de la calidad del servicio a directores en una UGEL en el año 2022?	Determinar la relación entre la gestión de planeamiento estratégico institucional y el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión del planeamiento estratégico institucional y el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.	**PLANEAMIENTO ESTRATEGICO**	Guillermina (2015) afirmaron que la planeación estratégica es el puente entre la visión, y la acción donde se traslada a una estrategia la visión y las posibilidades de futuro.	Se procederá a obtendrán los datos de las fuentes primarias, mediante la aplicación de la encuesta y determinar la importancia que tienen el diseño web y la identificación de los directores por teléfono para remitirle el cuestionario en una UGEL Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores.	ANALISIS PROSPECTIVO	Capacitación y competitividad	2	
							Elaboración de planes estratégicos	1	
							Diagnostico situacional estratégico	1	
						ESTRATEGIA	Conocimiento de la visión.	1	
							Objetivos estratégicos	2	
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**					La misión en la institución.	1	
¿De qué manera la fase de análisis prospectivo se relaciona con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022?	Establecer la relación que existe entre la fase de análisis prospectivo con el nivel de calidad del servicio a directores en una UGEL, 2022.	Existe relación en la fase de análisis prospectivo del planeamiento estratégico con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.				INSTITUCIONAL	La misión en la institución.	1	
							Objetivos estratégicos institucionales.	2	

							Acciones estratégicas institucionales.	1	
							Identificación clara de la ruta institucional.	1	
						SEGUIMIENTO	Gestión adecuada de monitoreo.	1	
							Se establece una recopilación, procesamiento y análisis de la información.	1	
							Actualización adecuada del informe de análisis estratégico.	1	
¿De qué manera la fase estratégica se relaciona con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022?,	Determinar la relación que existe entre la fase estratégica con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022.	Existe relación la fase estratégica del planeamiento estratégico con el nivel de calidad de servicio brindado a directores en una UGEL, 2022,	**C A L I D A D D**	Hablar de calidad de servicio según Suarez Bazalar, R. (2016) está ligado a la evaluación y a estándar utilizando el modelo SERQVAL considerando las dimensiones considerando	**VARIABLE 2: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO A DIRECTORES**				
						DIMENSIONES	**Indicadores**	**ÍTEMS**	**ESCALA**
¿De qué manera la fase institucional se relaciona con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022?	Establecer la relación que existe entre la fase institucional con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022,	Existe relación en la fase institucional con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022,			Se procederá a obtendrán los datos de las fuentes primarias, mediante la aplicación de la encuesta y determinar la importancia que tienen el diseño web y la identificación de los directores por teléfono para	FIABILIDAD	Identificación de la capacitación y competitividad permanente	2	
							Identificación en la elaboración de	1	

			E L S E R V I C O	que se busca la calidad percibida.	remitirle el cuestionario en una UGEL Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores.		planes estratégicos.		
							Diagnostico situacional estratégico	1	
						SENSIBILIDAD	Conocimiento de la visión.	1	
¿De qué manera la fase de seguimiento se relaciona con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022?	Establecer la relación que existe entre la fase de seguimiento con el nivel de calidad de servicio a directores en una UGEL, 2022	Existe relación en la fase de seguimiento con el nivel de calidad de servicio a directores en la UGEL, 2022.					Conocimiento de los objetivos estratégicos.	2	
							Identificación de los objetivos estratégicos.	1	
						SEGURIDAD	Expresar confianza	1	
							Seguridad a los proyecto y procesos brindados.	1	
						EMPATIA	Mostrar conocimiento y actitud en aprender.	2	
							Atención individualizada y especifica.	2	
							Horario de atención adecuada.	1	

						ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos operativos y modernos.	1	
							Infraestructura y materiales adecuados	2	

Anexo 4. Matriz de Datos

Cuestionario N°1: GESTIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	3	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
10	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	3
13	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
15	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3
16	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
21	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	2	2	1	1	1	3	2	5	4	2	2	3	3	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
26	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
36	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5

40	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
41	3	3	3	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	3
42	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4
45	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4
46	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
55	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Cuestionario N°2: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UGEL

N°	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	3	2
8	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4
10	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	2	3	4	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	3	4	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
17	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3
20	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5
21	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3
22	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4
24	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
27	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
40	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5

41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
42	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
45	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
47	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3
50	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
56	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3

Anexo 5: Certificado de Validez de Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Análisis prospectivo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Todo el personal de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL, tienen el profesionalismo de elaborar los diferentes planes estratégicos	X		X		X		
2	Todo el personal de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto se capacita constantemente en la elaboración de documentos de gestión estratégica	X		X		X		
3	¿El personal de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL para elaborar los diferentes planes considera las variables de poder, reguladores y autónomas?	X		X		X		
4	Al elaborar correctamente el Plan Estratégico Institucional, siempre se tiene en cuenta el diagnóstico situacional de la Institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La visión que se considera en el Plan Estratégico Institucional es conocida por todo el personal del área	X		X		X		
6	Todos los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional están en	X		X		X		

	relación a los indicadores y metas de la Institución							
7	Siempre se toman acciones estratégicas para el logro del desarrollo Institucional	X		X		X		
8	Siempre el Plan Estratégico Institucional está articulado con objetivos estratégicos para proporcionar los valores públicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Institucional	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	Siempre la misión institucional define la razón de ser de la institución							
10	Todos Los objetivos estratégicos institucionales permiten lograr cambios en las condiciones de los trabajadores y usuarios de la UGEL							
11	las acciones estratégicas institucionales planteadas en el Plan Estratégico Institucional siempre determinar los indicadores para difundir los objetivos estratégicos							
12	Los criterios específicos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos siempre permiten establecer objetivos claros.							
13	El Plan Estratégico Institucional señalan claramente los objetivos y acciones estratégicas que facilitarán la comunicación y difusión del Plan Estratégico Institucional.							

	DIMENSIÓN 4: Seguimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El Plan estratégico Institucional de la UGEL determina una adecuada matriz de seguimiento y un protocolo de gestión							
15	El Plan Estratégico Institucional establece una adecuada recopilación, procesamiento y análisis de la información							
16	el informe del Análisis Estratégico en el Plan estratégico Institucional es actualizado y oportuno.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: CARDENAS CANALES DANIEL ..... **DNI:**.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Jesús María.....04.**de**...JUNIO .....**del 2022**....

.....

Mg. Cardenas Canales Daniel

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO A DIRECTORES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Toda la información es veraz y confiable proporcionada por la UGEL a los directores	X		X		X		
2	Existe un registro en la UGEL que anota las acciones para resolver los problemas de los directores	X		X		X		
3	Las habilidades del prestador de servicios de la UGEL hacia los directores es la adecuada y oportuna.	X		X		X		
4	Siempre se establece un contacto fiable entre la UGEL y los directores	X		X		X		
5	Existe un registro libre de errores en la UGEL sobre la atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	La información de la ejecución del servicio es la adecuada de acuerdo a lo solicitado.	X		X		X		
7	Todos los servicios son expeditivos y rápidos brindados a los	X		X		X		

	directores							
8	Existe una disposición de ayuda de dar solución a las solicitudes de los directores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	El comportamiento de los empleados de la UGEL expresa total confianza a los directores de las Instituciones Educativas							
10	Se brinda seguridad a los proyectos y procesos brindados por la UGEL es en su totalidad							
11	Todos los empleados de la UGEL muestran conocimiento para responder a las preguntas de los directores							
12	Todos Los empleados de la UGEL muestran una actitud positiva para responder a las preguntas de los directores de las Instituciones Educativas							
	DIMENSIÓN 4: Empatía	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	Se brinda una atención individualizada hacia los directores de las Instituciones Educativas.							
14	Todos los empleados del UGEL atienden las necesidades específicas de los directores de Instituciones Educativas							

15	El horario de atención brindada por la UGEL es conveniente para todos los usuarios							
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	Todos los equipos en la UGEL están operativos y son modernos							
17	Las instalaciones físicas de la UGEL están en buen estado.							
18	Los materiales utilizados en la UGEL están asociados a los servicios prestados.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: CARDENAS CANALES DANIEL …… **DNI:**……07279232……

Grado y Especialidad del validador:……MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN ……

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jesús María……04.**de**…JUNIO ……..**del 2022**….

……. ……

Mg. Cardenas Canales Daniel

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO A DIRECTORES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Toda la información es veraz y confiable proporcionada por la UGEL a los directores	X		X		X		
2	Las supervisiones y monitoreo permanente a la gestión de directores ayudan a identificar dificultades y retroalimentarlos	X		X		X		
3	Las orientaciones y acompañamiento de los especialistas de la UGEL hacia los directores es la adecuada y oportuna.	X		X		X		
4	La interacción y comunicación entre la UGEL y los directores es permanente	X		X		X		
5	Existe un buen seguimiento del filtrado de la calidad de la información para las solicitudes de los directores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	La información que se imparte para la gestión de los Directores de las Instituciones Educativas es la adecuada de acuerdo a lo	X		X		X		

	solicitado.							
7	Todos los servicios son expeditivos y rápidos brindados a los directores	X		X		X		
8	Existe una disposición de ayuda de dar solución a las solicitudes de los directores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	El comportamiento de los empleados de la UGEL expresa total confianza a los directores de las Instituciones Educativas	X		X		X		
10	Se brinda seguridad a los proyectos y procesos brindados por la UGEL en su totalidad	X		X		X		
11	Todos los empleados de la UGEL muestran conocimiento para responder a las preguntas de los directores	X		X		X		
12	Todos los empleados de la UGEL muestran una actitud positiva para responder a las preguntas de los directores de las Instituciones Educativas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	Se brinda una atención individualizada hacia los directores de las Instituciones Educativas.	X		X		X		

14	Todos los empleados de la UGEL atienden las necesidades específicas de los directores de las Instituciones Educativas	X		X		X		
15	El horario de atención brindada por la UGEL es conveniente para todos los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	Todos los equipos informáticos y de computación en la UGEL están operativos y son modernos	X		X		X		
17	Las infraestructuras físicas de la UGEL están en buen estado.	X		X		X		
18	Los materiales utilizados en la UGEL están asociados a los servicios prestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Huilca Hoarcahuire, Gabriel **DNI:** 07639502

Grado y Especialidad del validador: Mg. Econ.

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jesús María 27 **de** Junio **del 2020**

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Análisis prospectivo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL, son competitivos en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario.	X		X		X		
2	Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto se capacita constantemente en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario.	X		X		X		
3	El personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL para elaborar los diferentes planes considera las variables de poder, reguladores y autónomas.	X		X		X		
4	Al elaborar correctamente el MINEDU el Plan Estratégico Institucional, siempre se tiene en cuenta el diagnóstico situacional de la UGEL	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estrategia	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La visión que se considera en el Plan Estratégico Institucional elaborado por el MINEDU es conocida por todas las Instituciones Educativas	X		X		X		
6	Todos los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional	X		X		X		

	proporcionados por el MINEDU están en relación a los indicadores y metas de la Institución							
7	Siempre se toman acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional para definir actividades operativas con metas específicas para lograr el desarrollo Institucional	X		X		X		
8	Siempre el Plan Estratégico Institucional del MINEDU está articulado con objetivos estratégicos para proporcionar los valores públicos del sector.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Institucional	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	Siempre la misión institucional define la razón de ser de la institución	X		X		X		
10	Todos los objetivos estratégicos institucionales están orientados a lograr resultados o metas en beneficio de los estudiantes de las Instituciones Educativas	X		X		X		
11	Las acciones estratégicas institucionales planteadas en el Plan Estratégico Institucional del MINEDU siempre determinar los indicadores para difundir los objetivos estratégicos	X		X		X		
12	Los criterios específicos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos siempre permiten establecer objetivos claros.	X		X		X		

13	El Plan Estratégico Institucional proporcionado por el MINEDU señalan claramente los objetivos y acciones estratégicas que facilitarán definir y establecer con facilidad los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguimiento	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	El Plan estratégico Institucional del MINEDU determina una adecuada matriz de seguimiento y un protocolo de gestión	X		X		X		
15	El Plan Estratégico Institucional del MINEDU establece una adecuada recopilación, procesamiento y análisis de la información	X		X		X		
16	El informe del Análisis Estratégico en el Plan estratégico Institucional es actualizado y oportuno.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Huilca Huancahuire, Gabriel ..... **DNI:** 07630542

Grado y Especialidad del validador: Mg. Econ. .....

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jesús María 27 **de** Junio **del 2020**

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Análisis prospectivo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL, son competitivos en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario.	X		X		X		
2	Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto se capacita constantemente en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario.	X		X		X		
3	El personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL para elaborar los diferentes planes considera las variables de poder, reguladores y autónomas.	X		X		X		
4	Al elaborar correctamente el MINEDU el Plan Estratégico Institucional, siempre se tiene en cuenta el diagnóstico situacional de la UGEL	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estrategia	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La visión que se considera en el Plan Estratégico Institucional elaborado por el MINEDU es conocida por todas las Instituciones Educativas	X		X		X		
6	Todos los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional	X		X		X		

	proporcionados por el MINEDU están en relación a los indicadores y metas de la Institución							
7	Siempre se toman acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional para definir actividades operativas con metas específicas para lograr el desarrollo Institucional	X		X		X		
8	Siempre el Plan Estratégico Institucional del MINEDU está articulado con objetivos estratégicos para proporcionar los valores públicos del sector.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Institucional	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	Siempre la misión institucional define la razón de ser de la institución	X		X		X		
10	Todos los objetivos estratégicos institucionales están orientados a lograr resultados o metas en beneficio de los estudiantes de las Instituciones Educativas	X		X		X		
11	Las acciones estratégicas institucionales planteadas en el Plan Estratégico Institucional del MINEDU siempre determinar los indicadores para difundir los objetivos estratégicos	X		X		X		
12	Los criterios específicos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos siempre permiten establecer objetivos claros.	X		X		X		

13	El Plan Estratégico Institucional proporcionado por el MINEDU señalan claramente los objetivos y acciones estratégicas que facilitarán definir y establecer con facilidad los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguimiento	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	El Plan estratégico Institucional del MINEDU determina una adecuada matriz de seguimiento y un protocolo de gestión	X		X		X		
15	El Plan Estratégico Institucional del MINEDU establece una adecuada recopilación, procesamiento y análisis de la información	X		X		X		
16	El informe del Análisis Estratégico en el Plan estratégico Institucional es actualizado y oportuno.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: LUIS RAFAEL MAURICIO SOTO **DNI:** 40340478

Grado y Especialidad del validador: ECONOMISTA

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Jesús María 13 **de** JULIO **del 20**22

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO A DIRECTORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Toda la información es veraz y confiable proporcionada por la UGEL a los directores	X		X		X		
2	Las supervisiones y monitoreo permanente a la gestión de directores ayudan a identificar dificultades y retroalimentarlos	X		X		X		
3	Las orientaciones y acompañamiento de los especialistas de la UGEL hacia los directores es la adecuada y oportuna.	X		X		X		
4	La interacción y comunicación entre la UGEL y los directores es permanente	X		X		X		
5	Existe un buen seguimiento del filtrado de la calidad de la información para las solicitudes de los directores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	La información que se imparte para la gestión de los Directores de las Instituciones Educativas es la adecuada de acuerdo a lo	X		X		X		

	solicitado.							
7	Todos los servicios son expeditivos y rápidos brindados a los directores	X		X		X		
8	Existe una disposición de ayuda de dar solución a las solicitudes de los directores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	El comportamiento de los empleados de la UGEL expresa total confianza a los directores de las Instituciones Educativas	X		X		X		
10	Se brinda seguridad a los proyectos y procesos brindados por la UGEL en su totalidad	X		X		X		
11	Todos los empleados de la UGEL muestran conocimiento para responder a las preguntas de los directores	X		X		X		
12	Todos los empleados de la UGEL muestran una actitud positiva para responder a las preguntas de los directores de las Instituciones Educativas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	Se brinda una atención individualizada hacia los directores de las Instituciones Educativas.	X		X		X		

14	Todos los empleados de la UGEL atienden las necesidades específicas de los directores de las Instituciones Educativas	X		X		X		
15	El horario de atención brindada por la UGEL es conveniente para todos los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	Todos los equipos informáticos y de computación en la UGEL están operativos y son modernos	X		X		X		
17	Las infraestructuras físicas de la UGEL están en buen estado.	X		X		X		
18	Los materiales utilizados en la UGEL están asociados a los servicios prestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: LUIS NOVENDO MAUNIUD SOTO **DNI:** 40340458

Grado y Especialidad del validador: ECONOMISTA

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jesús María 13 **de** JUL **del 20**22

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

Anexo 6: Resultado de la Prueba de Fiabilidad

TABLA 23

Prueba de Fiabilidad, Variable 1 Gestión de Planeamiento Estratégico Institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	16

Fuente: Registro propio.

TABLA 24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1V1	56,57	156,649	,828	,976
D1V1	56,68	156,077	,841	,976
D1V1	56,79	157,699	,823	,976
D1V1	56,66	153,501	,870	,975
D2V1	56,91	152,628	,848	,976
D2V1	56,80	153,252	,858	,976
D2V1	56,61	153,406	,905	,975
D2V1	56,73	155,145	,871	,975
D3V1	56,32	163,168	,572	,979
D3V1	56,27	158,636	,727	,977
D3V1	56,70	154,397	,933	,975
D3V1	56,50	154,545	,876	,975
D3V1	56,64	156,161	,887	,975
D4V1	56,70	154,870	,911	,975
D4V1	56,68	154,258	,885	,975
D4V1	56,61	155,516	,867	,975

TABLA 25

Prueba de Fiabilidad, Variable 2 Nivel de Calidad del Servicio a directores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	18

Fuente: Registro propio.

TABLA 26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P17	62,93	206,104	,818	,979
P18	62,98	208,563	,805	,979
P19	63,14	204,125	,815	,979
P20	63,21	204,499	,846	,979
P21	63,30	203,670	,857	,979
P22	63,21	202,208	,897	,978
P23	63,38	201,293	,868	,978
P24	63,38	202,057	,906	,978
P25	63,29	204,099	,900	,978
P26	63,29	205,226	,896	,978
P27	63,45	202,143	,896	,978
P28	63,27	202,781	,880	,978
P29	63,32	202,222	,828	,979
P30	63,38	201,039	,909	,978
P31	63,48	204,981	,761	,980
P32	63,36	206,779	,818	,979
P33	63,32	211,168	,682	,980
P34	63,32	205,495	,856	,979

Anexo 7: Cuestionario en Google Forms

Direccion web:

https://forms.gle/D6SjuBGepsyGmWHh9

Estimado Director(a), saludo muy cordial, estoy realizando una encuesta con el objetivo de identificar la relación entre el Planeamiento Estratégico Institucional y el nivel de calidad del servicio, en una UGEL. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

Marcar la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

iestadistico@gmail.com (no compartidos) Cambiar de cuenta

*Obligatorio

La Institución Educativa es de gestión: *

- Pública
- Privada

GESTION DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

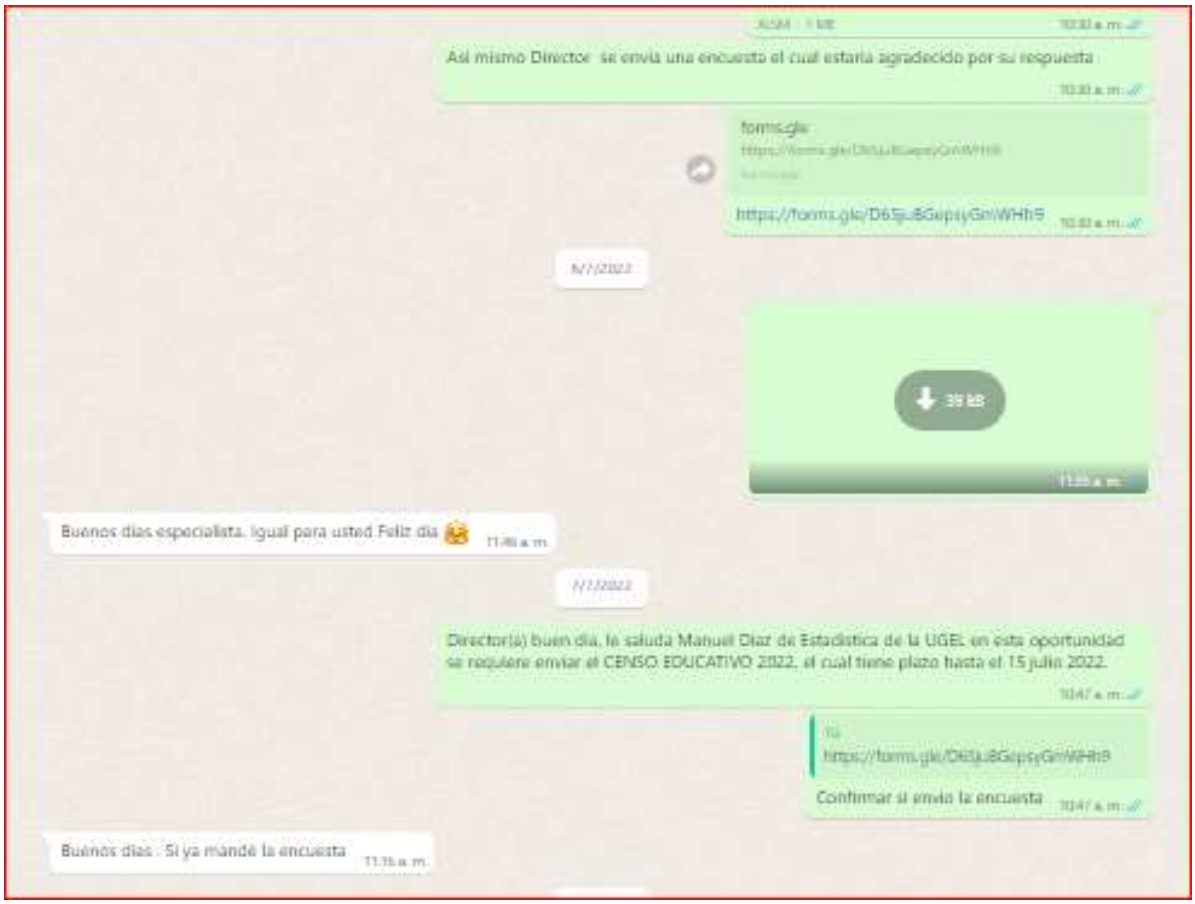
1. Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL, son competitivos en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	○	○	○	○	○	Totalmente de acuerdo

2.Todo el personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto se capacita constantemente en los procesos de planeamiento estratégico y presupuestario. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	○	○	○	○	○	Totalmente de acuerdo

3. El personal del equipo de Planeamiento y Presupuesto de la UGEL para elaborar los diferentes planes considera las variables de poder, reguladores y autónomas. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	○	○	○	○	○	Totalmente de acuerdo

Anexo 8: Difusión al director del cuestionario web el día 7 de julio