



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UCAYALI CONTAMANA 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
REYNA ISABEL ARRIAGA TUTUCIMA**

**ASESOR:
Lic. Adm. JULIO CESAR SAENZ AVILA, Mag.**

IQUITOS, PERÚ

2024



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°208-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los **21** días del mes de **noviembre** del año **2024**, a horas **11:00 a.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google Meet**, la sustentación pública de la Tesis titulada: **"GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UCAYALI CONTAMANA 2024"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°2057-2024-FACEN-UNAP**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **REYNA ISABEL ARRIAGA TUTUCIMA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Dr.	(Presidente)
Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.	(Miembro)
Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

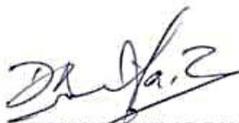
El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (16)**.

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las **12:30 p.m.** del **21** de **noviembre** del **2024**, se dio por concluido el acto académico.


Lic. Adm. **DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Dr.**
Presidente


Lic. Adm. **JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.**
Miembro


Lic. Adm. **DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.**
Miembro


Lic. Adm. **JULIO CESAR SAENZ AVILA, Mag.**
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



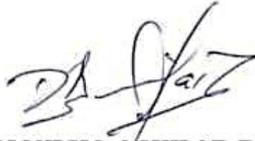
JURADO y ASESOR



Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Dr.
Presidente
CLAD-07161



Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.
Miembro
CLAD-18911



Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.
Miembro
CLAD-006233



Lic. Adm. JULIO CESAR SAENZ AVILA, Mag.
Asesor
CLAD-1521

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_ARRIAGA TUTUCIMA.pdf

AUTOR

REYNA ISABEL ARRIAGA TUTUCIMA

RECUENTO DE PALABRAS

8505 Words

RECUENTO DE CARACTERES

44639 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

40 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 8, 2024 9:38 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 8, 2024 9:38 PM GMT-5

● **22% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

A mi hermosa hija Salesky Alexa, quien es mi motor y motivo para salir adelante, y a mi familia por sus sabios consejos que me brindaron día a día para no rendirme y poder logra mi objetivo de ser una profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a mi madre que es una persona maravillosa que Dios me ha dado, que me inculco sus buenos valores, que me brinda su compañía, por su apoyo incondicional en esta etapa de superación personal.

A la “Universidad Nacional de la Amazonia Peruana” Filial Contamana y a la FACEN- Iquitos, por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios de Pregrado; el cual me va permitir desenvolverme en el campo laboral.

A los docentes por su paciencia en el proceso de enseñanza - aprendizaje y por sus orientaciones durante el estudio de la carrera de Administración.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	15
2.1 Formulación de la hipótesis	15
2.2 Variables y su operacionalización	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño	17
3.2. Diseño muestral	18
3.3. Procedimientos de recolección de datos	18

3.4. Procesamiento y análisis de datos	19
3.5. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	34
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	37
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	38
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	39
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Nivel de gestión institucional de la UGEL Ucayali	21
Tabla 2 Dimensión de gestión	22
Tabla 3 Dimensión administrativa	23
Tabla 4 Dimensión pedagógica	24
Tabla 5 Dimensión comunitaria	25
Tabla 6 Nivel de calidad de servicio de la UGEL Ucayali	26
Tabla 7 Fiabilidad	27
Tabla 8 Capacidad de respuesta	28
Tabla 9 Seguridad	29
Tabla 10 Empatía	30
Tabla 11 Elementos tangibles	31
Tabla 12 Prueba de normalidad de los datos	32
Tabla 13 Relación entre la gestión institucional y calidad de servicio	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de gestión institucional de la UGEL Ucayali	21
Figura 2 Dimensión de gestión	22
Figura 3 Dimensión administrativa	23
Figura 4 Dimensión pedagógica	24
Figura 5 Dimensión comunitaria	25
Figura 6 Nivel de calidad de servicio de la UGEL Ucayali	26
Figura 7 Fiabilidad	27
Figura 8 Capacidad de respuesta	28
Figura 9 Seguridad	29
Figura 10 Empatía	30
Figura 11 Elementos tangibles	31

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional, con una muestra de 98 directivos y docentes de dicha institución, a quienes se les administró una encuesta para capturar sus percepciones sobre las variables en cuestión. Los resultados obtenidos revelaron que, la gestión institucional es considerada regular, esto se debe a que la UGEL implementa planes y estrategias eficaces en ocasiones para mejorar esta gestión. También lleva a cabo correctamente los procesos de adquisición y gestión de recursos, y brinda apoyo y asesoría pedagógica cuando es solicitado. A veces, promueve activamente la participación de las instituciones educativas, directores y maestros en actividades comunitarias. Respecto a la calidad de servicio es evaluada como regular, debido a que la UGEL no cumple con los horarios de atención establecidos. Sin embargo, en ocasiones el servicio es rápido y eficiente al solicitar información o asistencia. A pesar de esto, existe cierta confianza en la información proporcionada por la UGEL. Los usuarios siempre han recibido una atención personalizada y amable. Además, las herramientas tecnológicas utilizadas en ocasiones facilitan los trámites y la atención en la UGEL. Finalmente, se determinó que una relación importante entre las variables, respaldado por una alta correlación de 0,840 y un valor de significancia de 0,000.

Palabras clave: Gestión institucional; Calidad de servicio

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between institutional management and quality of service in the Local Educational Management Unit Ucayali Contamana, 2024. A descriptive correlational approach was used, with a sample of 98 managers and teachers of said institution, whom A survey was administered to them to capture their perceptions of the variables in question. The results obtained revealed that institutional management is considered regular, this is because the UGEL implements effective plans and strategies at times to improve this management. It also correctly carries out the resource acquisition and management processes, and provides pedagogical support and advice when requested. Sometimes, it actively promotes the participation of educational institutions, directors and teachers in community activities. Regarding the quality of service, it is evaluated as regular, because the UGEL does not comply with the established service hours. However, sometimes the service is fast and efficient when requesting information or assistance. Despite this, there is some confidence in the information provided by the UGEL. Users have always received personalized and friendly attention. In addition, the technological tools used sometimes facilitate procedures and care at the UGEL. Finally, a significant relationship between the variables was determined, supported by a high correlation of 0.840 and a significance value of 0.000.

Keywords: Institutional management; Quality of service

INTRODUCCIÓN

En varios países de Latinoamérica se ha observado una falta de gestión eficiente en las entidades públicas, así como una baja calidad en la prestación de servicios públicos a los usuarios (Arjona-Granados et al., 2022). Esto ha generado múltiples problemas que afectan directamente a la población y a la imagen del Estado en la región (Flores y Delgado, 2020).

Uno de los principales problemas es la ineficiencia en la gestión institucional. Muchas entidades públicas en Latinoamérica carecen de una estructura organizativa sólida y de sistemas eficientes de toma de decisiones (Moreira-Zambrano y Orozco-Santos, 2020). Esto se traduce en una falta de coordinación y comunicación entre las diferentes áreas, lo que puede generar retrasos en los procesos y una mala asignación de recursos educativos (Mori y Palomino, 2021). Además, la falta de modernización y actualización en los sistemas y tecnologías utilizados en las entidades públicas también afecta la calidad del servicio (Delgado, 2022). Muchas de estas instituciones siguen operando con tecnologías obsoletas, lo que limita su capacidad de respuesta y de adaptación a las demandas de la ciudadanía (Pillaca, 2022).

En el Perú, a pesar de los esfuerzos realizados por el Ministerio de Educación para mejorar la calidad de la educación a nivel nacional, las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) siguen enfrentando diversos desafíos que afectan su gestión y la prestación de servicios (Agreda et al., 2023). Respecto a ello, la mayoría de estas instituciones no cuentan con un presupuesto suficiente para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente, lo que limita su capacidad para proporcionar una adecuada atención y respuesta a las

necesidades de las instituciones educativas y los profesores (Hidalgo, 2020). Estos problemas se traducen en una baja calidad de servicio a los usuarios, que se ven afectados por la demora en la entrega de recursos y la poca atención a sus necesidades educativas (Maizondo y Hidalgo, 2020). Esto puede generar un impacto negativo en la calidad de la educación que se brinda a los estudiantes, afectando su aprendizaje y desarrollo (Peña, 2022).

La UGEL Ucayali de Contamana es una entidad encargada de la gestión educativa en la provincia de Ucayali. Sin embargo, a pesar de su importancia, esta institución enfrenta una serie de problemáticas que afectan su eficiente gestión y la calidad de servicio que brinda a la comunidad educativa. Una de las principales dificultades que se observa en la gestión institucional de la UGEL es la falta de planificación y coordinación adecuada. La dirección de esta entidad no cuenta con un plan estratégico claro y con metas precisas que permitan orientar la gestión y mejorar la calidad de servicio. Tras ello, se observa una falta de acompañamiento y asesoramiento a las instituciones educativas, así como una deficiente supervisión y evaluación de los procesos educativos. Esto se traduce en una baja calidad de la educación en la provincia y en una insatisfacción de los usuarios con el servicio que reciben.

Ante esta problemática, se estableció como problema general del estudio: ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la UGEL Ucayali - Contamana, 2024? Así como problemas específicas: 1. ¿Cuál es el nivel de gestión institucional en la UGEL Ucayali - Contamana, 2024? 2. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la UGEL Ucayali - Contamana, 2024?

De la misma forma, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio en la UGEL Ucayali - Contamana, 2024. Al mismo tiempo objetivos específicos: 1. Conocer el nivel de gestión institucional en la UGEL Ucayali Contamana, 2024. 2. Conocer el nivel de calidad de servicio en la UGEL Ucayali Contamana, 2024.

La gestión institucional y la calidad de servicio en la UGEL de Ucayali, específicamente en la Provincia de Ucayali - Contamana, fueron temas de gran importancia en el ámbito educativo de la región. Por lo tanto, se justificó de la siguiente manera.

Este estudio fue de gran importancia desde un punto de vista teórico, ya que se basó en la reflexión y análisis de diferentes teorías y modelos de gestión y calidad de servicio en el ámbito educativo. La información obtenida para este estudio provino de fuentes confiables y de gran autoridad en el tema, como libros, revistas y páginas web de autores expertos y con amplia experiencia en dichas áreas.

Desde la perspectiva práctica, los beneficiarios directos de este estudio fueron las autoridades y personal de la UGEL de Ucayali, quienes pudieron contar con información precisa y actualizada sobre la situación actual de la gestión y calidad de servicio en la provincia de Ucayali - Contamana. Esto les permitió identificar las fortalezas y debilidades de la institución y tomar decisiones estratégicas que contribuyeran a mejorar la gestión y el servicio educativo en la zona.

El estudio estuvo fundamentado en una metodología que permitió obtener datos precisos y fiables aplicando técnicas y herramientas de investigación

adecuadas. Se utilizaron fuentes de información, como encuestas y cuestionarios, con el fin de obtener una visión integral de la situación en la UGEL de Ucayali.

Para llevar a cabo el estudio se requirió una serie de recursos tanto humanos, materiales como económicos, que garantizaran su viabilidad y la obtención de resultados confiables. En primer lugar, para llevar a cabo una investigación exhaustiva en esta temática, fue necesario contar con recursos humanos capacitados y comprometidos. En segundo lugar, el estudio requirió de recursos materiales adecuados para llevar a cabo una investigación de calidad. Para ello, se calculó el uso de una serie de herramientas tecnológicas (como cámaras, laptops, grabadoras, entre otros) y el alquiler de un espacio físico para reuniones y entrevistas. Finalmente, desde el punto de vista económico, se estimó que el costo total del estudio estuvo cubierto por el investigador.

Se identificó una limitación importante en cuanto a la realización de la encuesta: los docentes, quienes fueron el grupo de estudio, contaban con una agenda extremadamente ocupada, lo que pudo dificultar la recopilación de datos. Ante ello, se ha realizado las coordinaciones pertinentes con los directores de cada institución educativa para pactar un momento específico para la aplicación de los instrumentos, sin interrumpir las labores educativas.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2023, se desarrolló un estudio básico, nivel descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, conformado por una población de 218 docentes objeto de estudio; su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo en Red Educativa de la UGEL 06 en Lima. El autor concluyo que, la gestión escolar se encuentra en un nivel regular con 54,3%, debido a que la mayoría de las escuelas no han implementado completamente los procesos de gestión adecuados para asegurar un alto desempeño académico y una buena experiencia de aprendizaje para los estudiantes. En relación a la calidad del servicio prestado, se destaca que se encuentra en un nivel regular con un 53.6%, esto significa que están proporcionando un servicio que cumple con los estándares básicos, pero tiene amplio margen de mejora. Por tanto, se determina que existe una correlación positiva alta entre gestión escolar y la calidad del servicio, siendo corroborado por un coeficiente de Rho 0.829 y un valor significativo de 0.000, es decir, que a medida que se mejora la gestión escolar, también se logra una mejora en la calidad del servicio educativo otorgado a los estudiantes (Roldan, 2023).

En el 2022, se elaboró un estudio de tipo aplicada de diseño no experimental, correspondiente a un nivel descriptivo correlacional, trabajando con una población de 200 docentes; el objetivo fue determinar el vínculo de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo. Los resultados indican que, el 55.5%

indica que la gestión educativa es eficiente, esto se debe a que está realizando un buen trabajo en términos de proveer a la comunidad educativa local con los recursos y apoyo necesario para un buen funcionamiento. Mientras que la calidad de servicio es poco eficiente con un 73,5%, esto significa que, a pesar de las constantes reformas e innovaciones en la educación, aún se presentan deficiencias en diferentes aspectos. Se ha determinado una relación significativa y positiva entre la gestión educativa y la calidad del servicio, lo que se refleja en un alto coeficiente de correlación de $Rho=0.892$ y una significancia de 0.000, indicando que esta relación es estadísticamente significativa (Maqui, 2022).

En el 2022, se llevó a cabo una investigación aplicada, de nivel correlacional y un diseño no experimental, constituida por una población de 48 trabajadores; con la finalidad de determinar la relación existente entre la gestión institucional y cumplimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local Huari. Los hallazgos indican que el 77.1% de los encuestados indicaron que la gestión institucional es regular, ya que no satisface plenamente sus expectativas, puesto que consideran que, la infraestructura, la comunicación interna, la calidad de los docentes y los recursos de aprendizaje como los principales aspectos que deben mejorar en la institución (Gamarra, 2022).

En el 2021, se presentó una pesquisa tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal, cuya población de estudio fue de 83 directivos; teniendo como propósito determinar cómo se relaciona la gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M. En conclusión, el 72,29% señalaron que la gestión

institucional está en un nivel regular, esto se debe a que existe una percepción generalizada de falta de eficacia en el sistema educativo de esta institución. Por su parte, el servicio logístico se encuentra en un nivel regular con un 61,45%. Se puede afirmar que existe una relación importante entre la gestión institucional y el servicio logístico. Esta correlación es directa, con un valor significativo de $R_h = 0.52$ y un nivel de probabilidad (sig.) de 0.000, esto significa que a medida que mejora la gestión institucional, también mejora el servicio logístico proporcionado a los directores de las instituciones educativas (García, 2021).

En el 2020, se realizó una investigación tipo básica, nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, tomando como población a 100 docentes; teniendo como objetivo determinar la relación entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL07 Santiago de Surco – Lima. Los hallazgos muestran que existe una fuerte y significativa correlación positiva entre la Gestión institucional y la calidad del servicio, con un valor de 0,781 y un nivel de significancia estadística de $p < 0.05$. Esto indica que a medida que mejora la gestión institucional, también lo hace la calidad del servicio ofrecido, ya que, es esencial enfocar los esfuerzos en una gestión eficaz para garantizar un alto nivel de calidad en el servicio (Hidalgo, 2020).

1.2. Bases teóricas

V1. Gestión institucional

De acuerdo a Chiavenato en el 2006, en su teoría, la gestión institucional se basa en utilizar elementos del proceso administrativo como la planeación, organización, dirección y control, con el objetivo de lograr un resultado específico. Este enfoque se destaca por su compromiso en mejorar la eficiencia y eficacia de instituciones, sean estas privadas o públicas. Con ello se busca optimizar los recursos disponibles y realizar las operaciones de la forma más productiva posible (Zavaleta, 2021).

La gestión institucional es un proceso sistemático que implica la planificación, organización, dirección y control de todos los recursos y actividades de una institución con el fin de alcanzar los objetivos preestablecidos de manera eficiente y efectiva, esto puede incluir una variedad de actividades como la formulación de políticas, la toma de decisiones, la gestión de personal y la administración financiera (Pachas et al., 2020). Esta gestión se utiliza principalmente en instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro, empresas públicas y organismos gubernamentales. En todos los casos, se busca promover una gestión de calidad, con transparencia, responsabilidad y compromiso con los objetivos y la misión de la institución (Oseda et al., 2020).

El objetivo de la gestión institucional es optimizar el funcionamiento de una institución mediante la eficaz implementación y monitoreo de las estrategias, políticas y procedimientos. Busca mejorar la toma de decisiones, coordinar los objetivos individuales y colectivos, mejorar la calidad de los servicios proporcionados y garantizar la sostenibilidad a largo plazo (Flores et al., 2023; Quispe et al., 2020).

La gestión en la institución educativa es de vital importancia ya que juega un papel fundamental en el desarrollo y funcionamiento eficiente de ésta. En primer lugar, la gestión tiene como objetivo principal el manejo adecuado de los recursos, tanto humanos como materiales, para alcanzar los objetivos propuestos por la institución (Orbegoso- Ayala, 2022). Por otra parte, la gestión educativa también es esencial para mantener una comunicación fluida y efectiva entre los diferentes actores dentro de la institución, incluyendo directivos, docentes, personal administrativo, padres y representantes, y por supuesto, los estudiantes. Una buena gestión garantiza una coordinación adecuada y una toma de decisiones conjunta, lo que contribuye a una mejor organización y ejecución de los planes y proyectos educativos (Ramírez, 2020).

La gestión institucional es un componente fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier organización, y su importancia en el ámbito educativo no es la excepción. En el estudio realizado por Chung et al. (2022), se evalúa esta variable en diversas dimensiones que abarcan: La primera dimensión examinada es la de gestión, que comprende aspectos como el liderazgo, la formulación de planes y estrategias, así como la estructura organizativa establecida dentro de la institución educativa. Estos elementos son cruciales para establecer una dirección clara y coherente, así como para garantizar una gestión eficaz de los recursos y el personal.

La dimensión administrativa, por otro lado, se centra en aspectos relacionados con la planificación institucional, la formación y capacitación del personal, así como en la gestión y adquisición de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades educativas (Chung et al., 2022). Una adecuada atención a

estos aspectos contribuye significativamente al funcionamiento ordenado y eficiente de la institución.

La dimensión pedagógica se concentra en la calidad de los programas y estrategias educativas implementadas, así como en la disponibilidad de recursos y materiales didácticos adecuados para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje (Chung et al., 2022). Además, se valora la capacidad de innovación pedagógica y el apoyo y asesoría ofrecidos al cuerpo docente para mejorar sus prácticas educativas.

Finalmente, la dimensión comunitaria destaca la importancia de la interacción y participación activa de la comunidad en el entorno educativo, así como el establecimiento de alianzas sociales y la promoción de la responsabilidad social por parte de la institución. Estos aspectos son esenciales para fortalecer los vínculos con la comunidad y fomentar un ambiente de colaboración y apoyo mutuo (Chung et al., 2022).

V2. Calidad de servicio

Según Duque en el (2016), la teoría de la calidad de servicio, citado en Oncebay (2022) se compone de diversas perspectivas, siendo una de ellas la escuela nórdica. Esto fue desarrollado por Gronroos, quien establece una relación entre la imagen de la empresa y la calidad de servicio ofrecida a los clientes. Según Gronroos, la percepción de calidad por parte de los clientes se basa en una combinación de aspectos técnicos y funcionales de la empresa, los cuales también están vinculados con la imagen de la misma.

La calidad del servicio en entidades públicas se refiere a la eficacia y eficiencia de los servicios que ofrece, esto puede abarcar una variedad de aspectos, incluyendo la precisión de la información proporcionada, la utilidad de los recursos educativos disponibles, la profesionalidad y accesibilidad del personal y la rapidez con la que se manejan los problemas y preocupaciones (Chamoly y Palomino, 2021). La calidad de los servicios en la UGEL se refiere a la evaluación y valoración de las acciones y actividades desarrolladas en el ámbito educativo por parte de esta institución, con el fin de garantizar una educación de excelencia para el beneficio de todas las personas que conforman la comunidad educativa (Maizondo, 2022).

La calidad del servicio en una entidad es importante para varios motivos: 1) Satisfacción del usuario. Una entidad que proporciona un servicio de alta calidad garantizará la satisfacción del usuario. Tanto los profesores, estudiantes y padres de familia recibirán un trato adecuado, respetuoso y eficiente. 2) Eficiencia Operativa. La calidad en el servicio impactará positivamente en la eficiencia y productividad operativa de la entidad, esto significa que los procesos se realizarán de manera oportuna y correcta, evitando retrasos e inconvenientes. 3) Mejoramiento de la educación. Una UGEL eficiente contribuirá a mejorar la calidad de la educación en su jurisdicción, ya que podrá resolver de manera oportuna los problemas y necesidades de las instituciones educativas. 4) Mejor gestión de recursos. La calidad en el servicio puede traducirse en una mejor gestión de recursos, ya que se buscan optimizar los procesos y evitar gastos innecesarios o ineficientes (Chauca y Roque, 2023).

La calidad de servicio es un aspecto fundamental en cualquier organización, y su evaluación comprende diversas dimensiones que impactan en la experiencia del cliente o usuario. En el estudio propuesto por Chamoly y Palomino (2021), proponen cinco dimensiones para evaluar la calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La fiabilidad se refiere al cumplimiento de horarios y plazos, así como a la veracidad de la información proporcionada; la capacidad de respuesta se relaciona con la rapidez y oportunidad en la atención, así como con la eficiencia del personal; la seguridad abarca la confiabilidad del personal, la seguridad de la información y el perfil adecuado del personal; la empatía se refiere al trato amable, respetuoso y personalizado brindado al usuario; finalmente, los elementos tangibles incluyen la adecuación de las instalaciones, el estado del mobiliario y equipos, la eficiencia tecnológica y la imagen profesional del personal. Evaluar estas dimensiones es esencial para garantizar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.

1.3. Definición de términos básicos

Aprendizaje. Proceso mediante el cual una persona adquiere nuevos conocimientos, habilidades y actitudes a través de la experiencia, la observación, la enseñanza, entre otros métodos (Gamarra, 2022).

Calidad de servicio. Conjunto de características y cualidades que hacen que un servicio cumpla satisfactoriamente con las necesidades y expectativas de

los usuarios, superando sus exigencias y generando un alto nivel de satisfacción (García, 2021).

Comunidad educativa. Conjunto de personas que participan activamente en el proceso educativo, incluyendo a estudiantes, docentes, personal administrativo, padres de familia y otros miembros del entorno educativo (Hidalgo, 2020).

Estructura organizativa. Sistema de divisiones, relaciones y responsabilidades que existen dentro de una organización, estableciendo la forma en que se toman decisiones, se gestionan los recursos y se cumplen los objetivos (Maizondo, 2022).

Gestión institucional. Conjunto de actividades y estrategias utilizadas para administrar y dirigir una institución con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz (Maqui, 2022).

Prestación de servicios. Acción de proporcionar un bien o una labor a una persona o entidad con el fin de satisfacer sus necesidades o intereses, generalmente con fines lucrativos (Oncebay, 2022).

Servicios públicos. Actividades y bienes que son proporcionados por el Estado a la sociedad con el objetivo de satisfacer necesidades básicas y/o promover el bienestar social, como la educación, la salud, el transporte y la seguridad (Orbegoso- Ayala, 2022).

Toma de decisiones. Proceso mediante el cual una persona o grupo elige una opción entre varias posibles, con base en la evaluación de diferentes alternativas y sus posibles consecuencias (Ramírez, 2020).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: La gestión institucional se relaciona significativamente con calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali - Contamana, 2024.

Hipótesis específicas

Hi₁: El nivel de gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali - Contamana, 2024, es deficiente.

Hi₂: El nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali - Contamana, 2024, es bajo.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

V1. Gestión institucional

V2. Calidad de servicio

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión institucional	Se refiere al conjunto de procesos, estrategias, políticas y acciones que se llevan a cabo dentro de una organización con el fin de dirigirla, administrarla y coordinarla de manera efectiva para alcanzar sus objetivos y metas (Chung et al., 2022).	Cualitativa	Liderazgo Planes y estrategias Estructura Planificación Capacitación del personal Adquisición y gestión de recursos Atención Programas y estrategias pedagógicas Recursos y materiales didácticos de calidad Innovación pedagógica Apoyo y asesoría pedagógica Participación comunitaria Alianzas sociales Responsabilidad social	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	El cuestionario
Calidad de servicio	La calidad de servicio se refiere a la medida en que una organización cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes o usuarios en términos de los servicios que ofrece (Chamoly y Palominio, 2021).	Cualitativa	Horarios cumplidos Plazos cumplidos Información veraz Atención rápida Respuestas oportunas Personal eficiente Personal confiable Información segura Perfil adecuado Trato amable y respetuoso Atención personalizada Instalaciones adecuadas Mobiliario y equipos en buen estado Tecnología eficiente Imagen profesional	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	El cuestionario

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

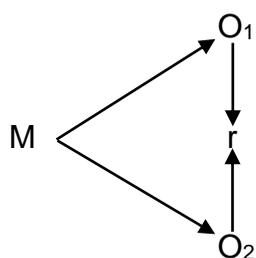
3.1. Tipo y diseño

La investigación fue de tipo aplicada porque su objetivo iba más allá del teórico, ya que buscaba generar cambios o mejoras específicas en la institución estudiada (Arias y Covinos, 2021).

Este estudio fue de nivel descriptivo-correlacional, ya que se enfocó en describir las características actuales de las variables en estudio. Además, buscó determinar si existían relaciones entre diferentes variables (Arias y Covinos, 2021). Por lo tanto, se observaron los fenómenos tal cual ocurrían, describiéndolos y relacionándolos entre sí.

Dada la naturaleza de la investigación, su diseño fue no experimental porque no se manipularon las variables de estudio de manera intencionada para ver un resultado específico (Arias y Covinos, 2021).

Por lo tanto, el esquema se representa de la siguiente manera:



Donde:

M : muestra seleccionada para el estudio

O₁: variable gestión institucional

O₂: variable calidad de servicio

r : relación estadística

3.2. Diseño muestral

Población: La población de interés estuvo compuesta por los directivos y docentes de las instituciones educativas adscritas a la UGEL Ucayali en Contamana. Este grupo constaba de un total de 98 personas, cuya participación fue crucial para el desarrollo de la investigación.

Muestra: La muestra estuvo constituida por los 98 directivos y docentes pertenecientes a la mencionada entidad. Se optó por incluir a la totalidad de la población, ya que su participación fue necesaria para la medición de las variables.

Muestreo: Se empleó un muestreo censal, dado que se abarcó a la totalidad de la población.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Para llevar a cabo nuestro estudio sobre la gestión institucional y la calidad del servicio de los administrados por la Dirección de la UGEL Ucayali - Contamana, implementamos un procedimiento de recolección de datos detallado y estructurado que garantizó la integridad y la pertinencia de la información obtenida. Este proceso comenzó con una coordinación preliminar con la directora de la UGEL Ucayali, para obtener su aprobación y apoyo en la identificación del personal administrativo que participaría en el estudio. Una vez obtenido el permiso y la colaboración necesaria, procedimos a la elaboración de un documento de consentimiento informado, para asegurar la comprensión y la aceptación de los participantes antes de proceder con la recolección de datos.

La técnica central de nuestro estudio fue la encuesta, aplicada específicamente al personal administrativo de la UGEL Ucayali - Contamana. Utilizamos un cuestionario detallado como nuestro principal instrumento de recolección de datos. En cuanto a las variables de interés, el cuestionario incluyó 14 ítems dedicados a la gestión institucional y 15 ítems enfocados en la calidad del servicio. Cada una de estas preguntas ofreció 5 opciones de respuesta de tipo ordinal, permitiendo una gradación en las respuestas que facilitó un análisis más fino de las percepciones del personal.

Antes de su aplicación, el cuestionario pasó por un estricto proceso de validación a través del juicio de tres expertos en el campo. Este paso fue crucial para asegurar que los ítems fueran claros, relevantes y adecuadamente diseñados para medir las variables de interés con precisión.

Los datos recolectados fueron sometidos a un riguroso proceso de análisis. Para evaluar la fiabilidad del instrumento, aplicamos el estadístico Alfa de Cronbach utilizando el programa SPSS, el cual arrojó un índice de 0,853 para la variable gestión institucional y 0,877 para calidad de servicio.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos utilizando Excel y SPSS v26 en el futuro, primero se introdujeron los datos cuantitativos en Excel de acuerdo a la valoración de las opciones de respuesta. Luego, se creó una tabla de frecuencias para organizar los datos y se presentaron los porcentajes en gráficos para una mejor visualización de los resultados.

Posteriormente, se procedió a importar los datos de Excel a SPSS para realizar los análisis inferenciales. Se realizó una prueba de fiabilidad para verificar la consistencia de las respuestas. Luego, se llevó a cabo una prueba de normalidad para asegurarse de que los datos siguieran una distribución normal.

Finalmente, se realizaron pruebas de correlación de Pearson o Rho de Spearman, según correspondiera, para investigar las posibles relaciones entre las variables analizadas. Los resultados de estos análisis proporcionaron información valiosa para la toma de decisiones en el futuro en base a los datos recopilados y procesados.

3.5. Aspectos éticos

En la investigación que se llevó a cabo, se consideraron los aspectos éticos clave. Se solicitó a cada participante del personal directivo y docente de la UGEL Ucayali - Contamana que firmará el documento de consentimiento informado. Los datos recopilados fueron tratados de manera confidencial y solo se utilizaron con fines académicos. Se garantizó la protección de la información personal de cada participante y se siguieron todos los protocolos éticos establecidos para la realización del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

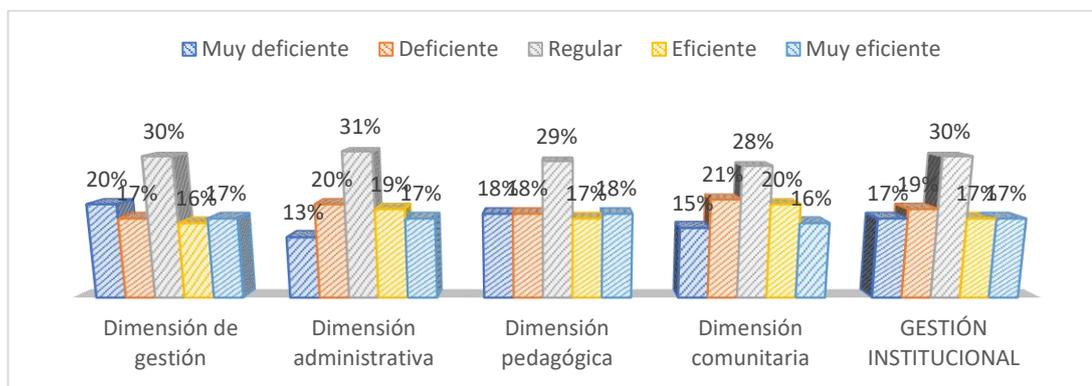
Nivel de gestión institucional de la UGEL Ucayali

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensión de gestión	20	20%	16	17%	29	30%	16	16%	17	17%
Dimensión administrativa	13	13%	19	20%	30	31%	19	19%	17	17%
Dimensión pedagógica	18	18%	17	18%	28	29%	17	17%	18	18%
Dimensión comunitaria	15	15%	20	21%	27	28%	20	20%	16	16%
GESTIÓN INSTITUCIONAL	17	17%	18	19%	29	30%	17	17%	17	17%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 1

Nivel de gestión institucional de la UGEL Ucayali



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 1

Tras los resultados de esta variable, se ha identificado que la gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, es calificada como regular por un 30%, sin embargo, un preocupante 19% indica que es deficiente y 17% la considera eficiente. En la tabla que muestra las diferentes dimensiones de la gestión institucional, se puede ver que hay áreas

específicas que merecen una atención especial. Por eso, a continuación, se analizarán e interpretarán individualmente dichas dimensiones.

Tabla 2

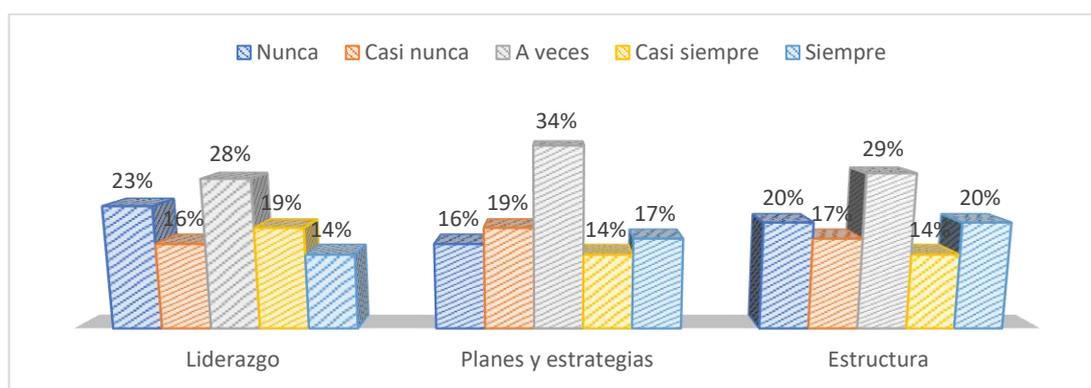
Dimensión de gestión

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Liderazgo	23	23%	15	16%	27	28%	19	19%	14	14%
Planes y estrategias	16	16%	18	19%	33	34%	14	14%	17	17%
Estructura	20	20%	16	17%	28	29%	14	14%	20	20%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 2

Dimensión de gestión



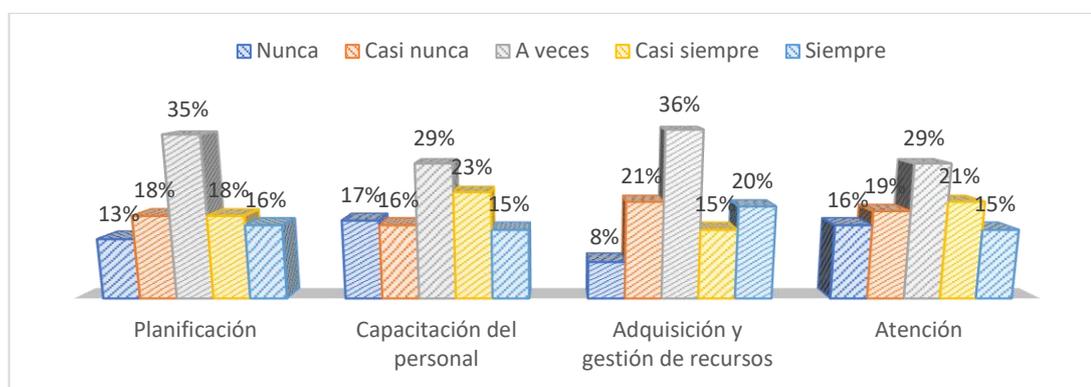
Fuente: resultados porcentuales de la tabla 2

Esta primera dimensión muestra que, el 28% de los encuestados indican que el personal directivo de la UGEL Ucayali a veces posee habilidades de liderazgo que permiten una buena gestión institucional. Asimismo, el 34% sostiene que la UGEL Ucayali a veces implementa planes y estrategias eficaces para mejorar la gestión institucional. Por su parte, el 29% refiere que a veces existe una adecuada organización en la estructura educativa de la UGEL Ucayali que permita una gestión eficiente.

Tabla 3*Dimensión administrativa*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación	13	13%	18	18%	33	35%	18	18%	16	16%
Capacitación del personal	17	17%	16	16%	27	29%	23	23%	15	15%
Adquisición y gestión de recursos	8	8%	21	21%	34	36%	15	15%	20	20%
Atención	16	16%	19	19%	27	29%	21	21%	15	15%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 3*Dimensión administrativa*

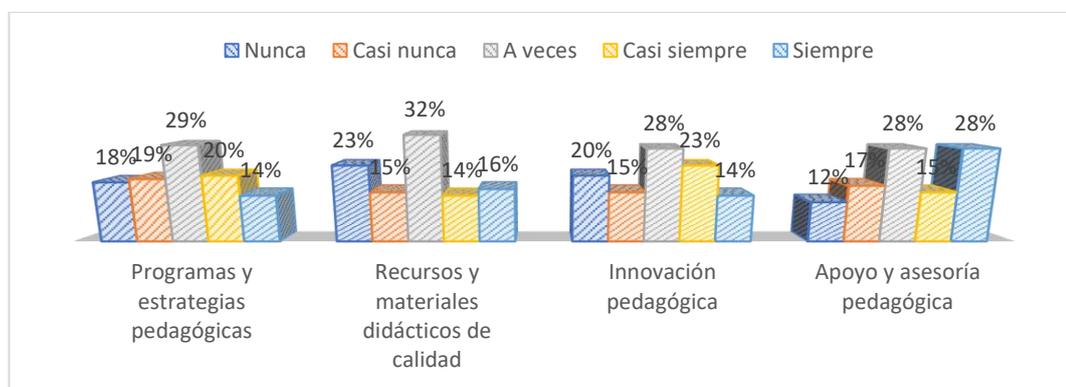
Fuente: resultados porcentuales de la tabla 3

La segunda dimensión expone que, el 35% de los trabajadores manifiestan que en la UGEL Ucayali a veces se lleva a cabo una adecuada planificación de las actividades y recursos. De la misma forma, el 29% considera que el personal de la UGEL Ucayali a veces está correctamente capacitado para llevar a cabo sus funciones administrativas. Asimismo, el 36% expresa que a veces se realizan correctamente los procesos de adquisición y gestión de recursos en la UGEL Ucayali. Del mismo modo, el 29% indica que a veces ha recibido una adecuada atención y respuesta por parte de la UGEL Ucayali en cuanto a trámites y consultas administrativas.

Tabla 4*Dimensión pedagógica*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Programas y estrategias pedagógicas	18	18%	19	19%	28	29%	19	20%	14	14%
Recursos y materiales didácticos de calidad	23	23%	15	15%	31	32%	13	14%	16	16%
Innovación pedagógica	20	20%	15	15%	27	28%	22	23%	14	14%
Apoyo y asesoría pedagógica	12	12%	17	17%	27	28%	15	15%	27	28%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 4*Dimensión pedagógica*

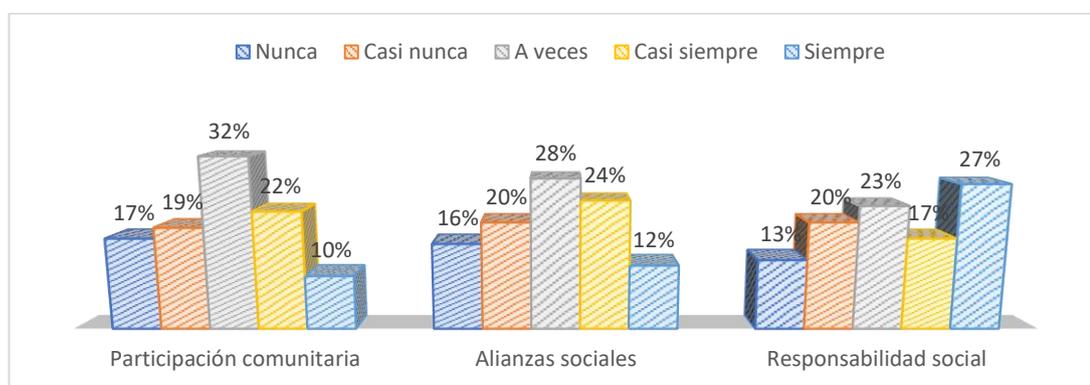
Fuente: resultados porcentuales de la tabla 4

La dimensión pedagógica demuestra que, el 29% de los encuestados manifiestan que la UGEL Ucayali ofrece programas y estrategias pedagógicas innovadoras para mejorar la calidad de la enseñanza en las instituciones educativas. También, el 32% sostiene que la UGEL Ucayali a veces cuenta con recursos y materiales didácticos suficientes y de calidad. De la misma forma, el 28% revela que a veces se impulsan estrategias de innovación pedagógica en las instituciones educativas por parte de la UGEL Ucayali. Sin embargo, el 28% expresa que la UGEL Ucayali siempre brinda apoyo y asesoría pedagógica a las instituciones educativas que lo requieren.

Tabla 5*Dimensión comunitaria*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Participación comunitaria	17	17%	19	19%	31	32%	21	22%	10	10%
Alianzas sociales	16	16%	20	20%	27	28%	23	24%	12	12%
Responsabilidad social	13	13%	20	20%	23	23%	16	17%	26	27%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 5*Dimensión comunitaria*

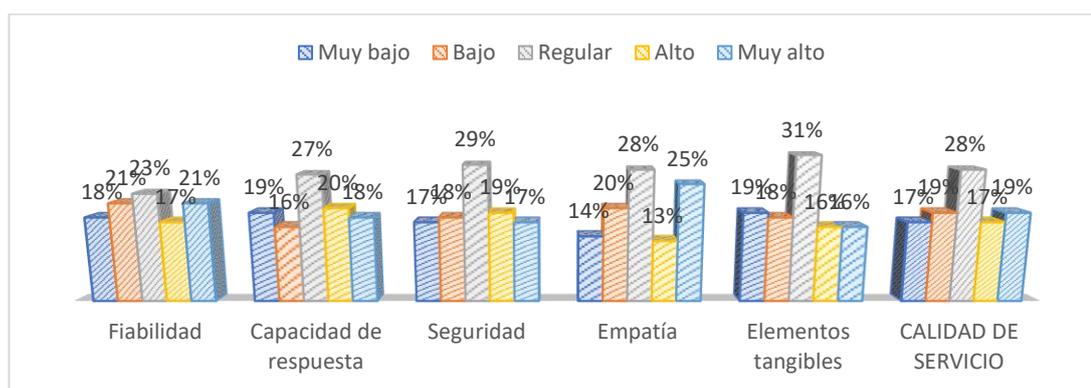
Fuente: resultados porcentuales de la tabla 5

Finalmente, en esta dimensión, el 32% de los trabajadores encuestados mencionan que la UGEL Ucayali a veces promueve activamente la participación de las escuelas, directores y maestros en actividades comunitarias. De la misma forma, el 28% señala que la UGEL Ucayali a veces trabaja en conjunto con organizaciones tanto públicas como privadas para mejorar el entorno social de las escuelas. Por último, el 27% sostiene que las escuelas de la UGEL Ucayali siempre están comprometidas con la responsabilidad social y el cuidado del entorno en el que se encuentran

Tabla 6*Nivel de calidad de servicio de la UGEL Ucayali*

	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	18	18%	21	21%	22	23%	17	17%	20	21%
Capacidad de respuesta	19	19%	16	16%	26	27%	20	20%	17	18%
Seguridad	17	17%	18	18%	28	29%	19	19%	16	17%
Empatía	14	14%	20	20%	27	28%	13	13%	24	25%
Elementos tangibles	19	19%	18	18%	30	31%	16	16%	15	16%
CALIDAD DE SERVICIO	17	17%	19	19%	27	28%	17	17%	18	19%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 6*Nivel de calidad de servicio de la UGEL Ucayali*

Fuente: resultados porcentuales de la tabla 6

En cuanto a los resultados obtenidos en esta variable, se puede identificar que el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana es considerado como regular por el 28% de los encuestados. Luego, un 19% lo califica como muy alto y otro 19% lo considera como bajo. Además, se observan las distintas dimensiones que conforman esta variable, las cuales serán analizadas individualmente a continuación.

Tabla 7

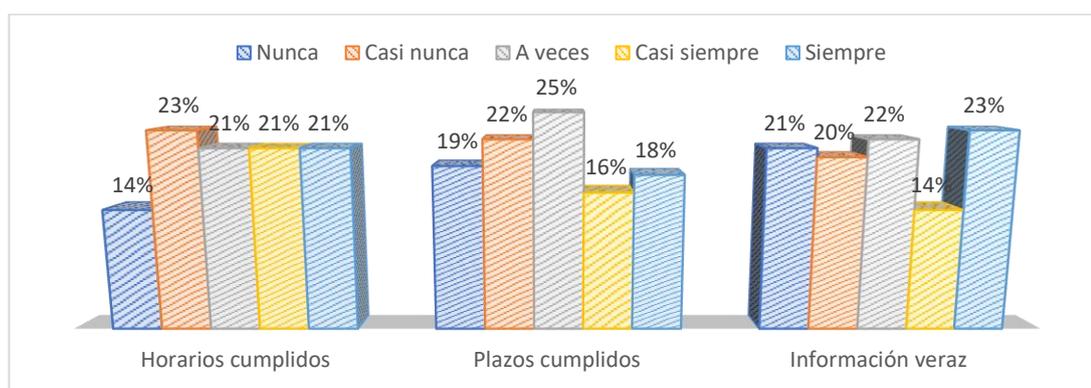
Fiabilidad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Horarios cumplidos	14	14%	22	23%	20	21%	21	21%	21	21%
Plazos cumplidos	19	19%	21	22%	24	25%	16	16%	18	18%
Información veraz	21	21%	19	20%	21	22%	14	14%	23	23%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 7

Fiabilidad



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 7

La primera dimensión muestra que, el 23% de los trabajadores considera que la UGEL casi nunca cumple con los horarios establecidos para la atención al público. Por su parte, el 25% indica que la UGEL a veces cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o trámites. Sin embargo, el 23% señala que la información brindada por la UGEL siempre es veraz y confiable.

Tabla 8

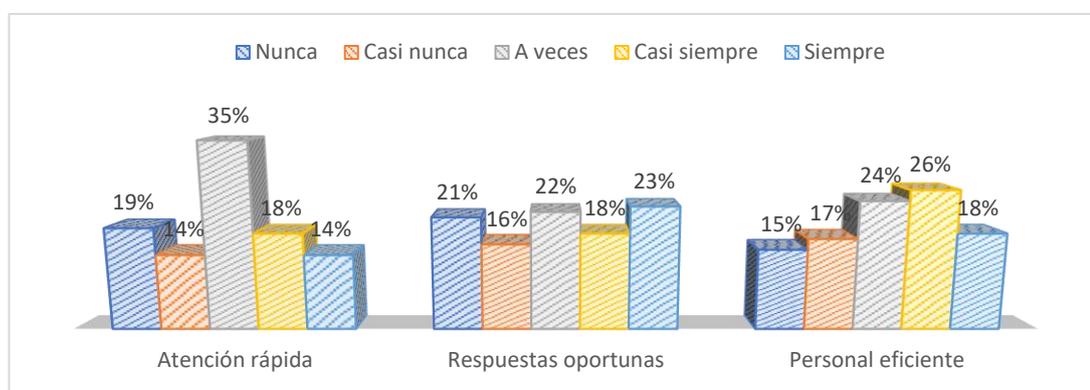
Capacidad de respuesta

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Atención rápida	19	19%	14	14%	34	35%	18	18%	13	14%
Respuestas oportunas	21	21%	16	16%	21	22%	18	18%	22	23%
Personal eficiente	15	15%	17	17%	24	24%	25	26%	17	18%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 8

Capacidad de respuesta



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 8

En la tabla y figura 8 se evidencia que, el 35% de los encuestados revelan que a veces recibe una atención rápida cuando solicita información o asistencia en la UGEL. No obstante, el 23% expresa que la UGEL de Ucayali siempre responde de manera oportuna a sus consultas y solicitudes. Mientras que, el 26% sostiene que el personal de la UGEL casi siempre es eficiente y proactivo al brindar solución a sus problemas.

Tabla 9

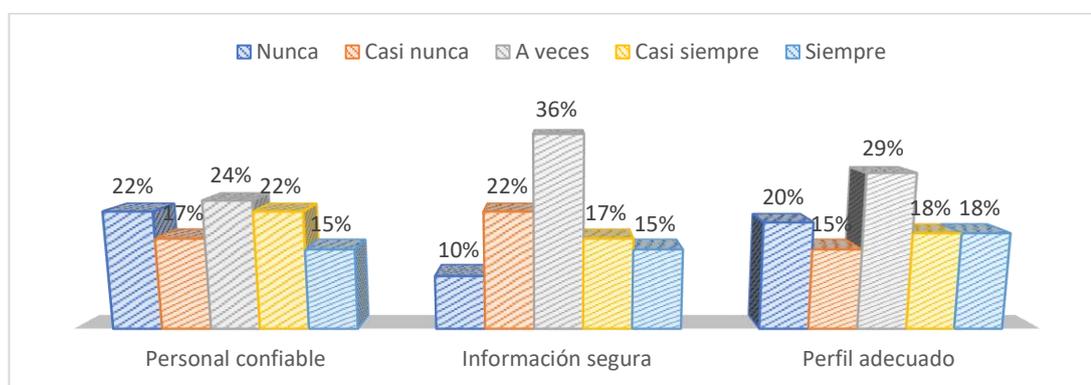
Seguridad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Personal confiable	22	22%	17	17%	22	24%	22	22%	15	15%
Información segura	10	10%	22	22%	34	36%	17	17%	15	15%
Perfil adecuado	20	20%	15	15%	27	29%	18	18%	18	18%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 9

Seguridad



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 9

En la dimensión seguridad, el 24% sostiene que el personal de la institución a veces inspira confianza. Asimismo, el 36% refiere que a veces se siente seguro/a con la información que proporciona la UGEL de Ucayali. Igualmente, el 29% señala que el personal a veces cumple con el perfil requerido para el puesto que desarrolla.

Tabla 10

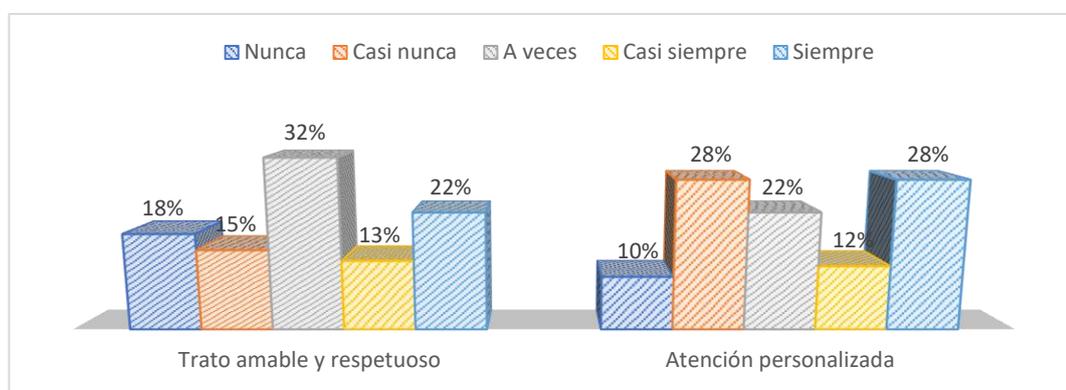
Empatía

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Trato amable y respetuoso	18	18%	15	15%	31	32%	13	13%	21	22%
Atención personalizada	10	10%	27	28%	22	22%	12	12%	27	28%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 10

Empatía



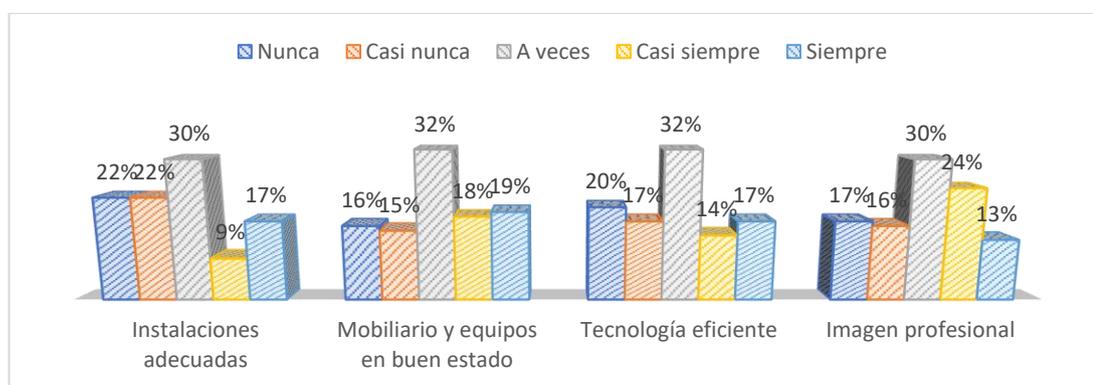
Fuente: resultados porcentuales de la tabla 10

La dimensión empatía demuestra que, el 32% de los encuestados señalan que el personal de la UGEL de Ucayali a veces trata a los usuarios con amabilidad y respeto, el 22% siempre. Sin embargo, el 28% expresa que siempre ha recibido una atención personalizada y cordial en la UGEL de Ucayali, el otro 28% sostiene casi nunca.

Tabla 11*Elementos tangibles*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Instalaciones adecuadas	22	22%	22	22%	29	30%	9	9%	16	17%
Mobiliario y equipos en buen estado	16	16%	15	15%	31	32%	18	18%	18	19%
Tecnología eficiente	20	20%	17	17%	31	32%	14	14%	16	17%
Imagen profesional	17	17%	16	16%	29	30%	24	24%	12	13%

Fuente: cuestionario aplicado a los directores y docentes de la UGEL Ucayali

Figura 11*Elementos tangibles*

Fuente: resultados porcentuales de la tabla 11

Por último, el 30% de los trabajadores indican que las instalaciones de la UGEL a veces son adecuadas para la atención de los usuarios. Asimismo, el 32% señala que el mobiliario y equipos utilizados en la UGEL a veces se encuentran en buen estado. De la misma forma, el 32% sostiene que las herramientas tecnológicas utilizadas por la UGEL a veces facilitan la atención y trámites de los usuarios. Y finalmente, el 30% revela que el personal de la UGEL a veces cuenta con una imagen profesional y adecuada para su función.

Resultados inferenciales

Tabla 12

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión institucional	,088	98	,060
Calidad de servicio	,121	98	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: tabulación de encuesta a través del sistema estadístico SPSSv26

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es una herramienta estadística empleada para evaluar si una muestra de datos sigue una distribución normal. En la tabla previa, se observan valores de significancia de 0,060 para los datos de gestión institucional y 0,001 para calidad de servicio. Estos valores indican que, al ser inferiores a 0,05 en al menos uno de los grupos, se concluye que la distribución no es normal. Por consiguiente, se procedió a utilizar el estadístico Rho de Spearman para analizar la correlación entre las variables y determinar su nivel de significancia.

Tabla 13

Relación entre la gestión institucional y calidad de servicio

		Rho de Spearman
Gestión institucional	Coefficiente de correlación	,840**
	Sig. (bilateral)	,000
Calidad de servicio	N	98

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

Fuente: tabulación de encuesta a través del sistema estadístico SPSSv26

La prueba de correlación Rho de Spearman fue utilizada para evaluar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024. El coeficiente de

correlación obtenido fue de 0,840, lo que indica una fuerte correlación positiva entre las dos variables. La significancia (p-valor) obtenida en la prueba fue de 0,000. Dado que este valor es menor que el umbral comúnmente usado de 0,05 para determinar significancia estadística, adoptamos la hipótesis de investigación que propone una relación significativa entre las variables mencionadas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La gestión institucional y la calidad del servicio son pilares fundamentales para el éxito y el desarrollo de cualquier organización, especialmente en el ámbito educativo. En este contexto, la UGEL Ucayali juega un papel crucial en la promoción del aprendizaje y el bienestar de la comunidad educativa en la región. En esta sección de discusión de resultados, se analizarán en detalle los hallazgos obtenidos en relación con las variables de estudio.

La información recabada se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a la muestra de estudio, revelando que la mayoría de los encuestados califican la gestión institucional como regular, representando el 30% de las respuestas. Le siguen en frecuencia los niveles deficiente y muy eficiente, con un 19% y un 17% respectivamente. Al profundizar en las respuestas, se detectó que los directores y docentes manifestaron que la UGEL Ucayali cuenta con planes y estrategias efectivas para mejorar su gestión en algunas ocasiones, y que la estructura educativa a veces está correctamente organizada para una gestión eficiente. Asimismo, se mencionó que en ocasiones se realiza una adecuada planificación de actividades y recursos, que se ha recibido una atención y respuesta satisfactoria por parte de la UGEL Ucayali en trámites y consultas administrativas, y que en algunas oportunidades cuenta con suficientes y buenos materiales didácticos. Por otro lado, se pudo constatar que la participación de las escuelas, directores y maestros en actividades comunitarias es promovida por la UGEL Ucayali en ocasiones. Esta evaluación se complementa con hallazgos previos de Roldan (2023), quien encontró que la gestión escolar en la Red Educativa de la UGEL 06 en Lima

también se sitúa en un nivel regular, con un 54,3% de los encuestados, atribuido en gran medida a deficiencias en la implementación de procesos de gestión adecuados. Sin embargo, este resultado contrasta con el estudio de Maqui (2022), donde el 55.5% de los participantes indica que la gestión educativa es eficiente. Este hallazgo sugiere que, a pesar de las divergencias en las percepciones, existen iniciativas efectivas en la provisión de recursos y apoyo dentro de la comunidad educativa local, lo que podría explicar las diferencias en las evaluaciones. Estos resultados subrayan la importancia de abordar las áreas de mejora identificadas en el ámbito de la gestión institucional para garantizar un desempeño óptimo en términos de calidad educativa y experiencia de aprendizaje para los estudiantes.

Respecto a la variable calidad de servicio en la UGEL Ucayali, los resultados muestran que el 28% de los encuestados perciben la calidad de servicio como regular, seguido por el 19% que la considera muy bajo y otro 19% que la califica como muy alto. Al analizar los resultados de la encuesta, se observa que la puntualidad en la atención al público es un punto débil en la UGEL, aunque la información proporcionada es siempre veraz y confiable. Asimismo, se destaca que la rapidez en la respuesta a solicitudes e inquietudes varía, al igual que la atención personalizada y cordial brindada, que suele ser poco frecuente. Aunque las instalaciones y el equipamiento de la UGEL a veces cumplen con los estándares adecuados, las herramientas tecnológicas utilizadas ocasionalmente facilitan los trámites y la atención a los usuarios. En general, cabe destacar que la UGEL Ucayali tiene áreas de mejora, pero también cuenta con fortalezas en cuanto a la calidad de servicio que proporciona. Este hallazgo sugiere la necesidad de implementar acciones

dirigidas a fortalecer y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la UGEL Ucayali. Por otro lado, el estudio de Maqui (2022) corroboró que la calidad de servicio es poco eficiente con un 73.5%, lo que revela la persistencia de deficiencias en diferentes aspectos a pesar de las reformas e innovaciones en el ámbito educativo. Estos resultados resaltan la importancia de abordar de manera integral las áreas de mejora identificadas para garantizar una experiencia educativa óptima y satisfactoria para todos los usuarios de la UGEL Ucayali.

En este caso específico, los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0,840 y un valor de significancia (p-valor) de 0,000. Este valor sugiere que conforme mejora la gestión institucional, también tiende a mejorar la calidad del servicio de manera considerable y viceversa. Habitualmente, un p-valor menor que 0,05 se considera suficiente para indicar significancia estadística. Por lo tanto, se puede afirmar con confianza que sí existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la UGEL de Ucayali Contamana en el año 2024. De acuerdo a lo anterior, se logró identificar resultados similares en el estudio de Roldan (2023) quien expone que existe una correlación positiva alta entre gestión escolar y la calidad del servicio, siendo corroborado por un coeficiente de Rho 0.829 y un valor significativo de 0.000. Al mismo tiempo, Hidalgo (2020) demostró que existe una fuerte y significativa correlación positiva entre la gestión institucional y la calidad del servicio, con un valor de 0,781 y un nivel de significancia estadística de $p < 0.05$.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados, se determinó que la gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, es regular por (30%), debido a que la UGEL Ucayali a veces implementa planes y estrategias eficaces para mejorar la gestión institucional; también, a veces se realizan correctamente los procesos de adquisición y gestión de recursos en la UGEL; sin embargo, la UGEL siempre brinda apoyo y asesoría pedagógica a las instituciones educativas que lo requieren; además, a veces promueve activamente la participación de las escuelas, directores y maestros en actividades comunitarias.

Respecto a la segunda variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana es considerado como regular (28%), puesto que la UGEL casi nunca cumple con los horarios establecidos para la atención al público; pero a veces recibe una atención rápida cuando solicita información o asistencia en la UGEL; además, a veces se siente seguro/a con la información que proporciona la UGEL de Ucayali; no obstante, siempre ha recibido una atención personalizada y cordial en la UGEL de Ucayali; y las herramientas tecnológicas utilizadas por la UGEL a veces facilitan la atención y trámites de los usuarios.

Se confirma la presencia de una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la UGEL de Ucayali Contamana durante el año 2024. Este hallazgo se respalda con una correlación de 0,840 y un valor de significancia de 0,000.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Al área de recursos humanos, se sugiere establecer un programa de capacitación y desarrollo para el personal de la UGEL, orientado a fortalecer sus habilidades y conocimientos en gestión institucional y atención al usuario. Esto contribuirá a mejorar la calidad del servicio y a desarrollar una cultura de mejora continua en la institución.

Se recomienda al director de la UGEL Ucayali fomentar una cultura organizacional centrada en la transparencia, la responsabilidad y el trabajo en equipo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios educativos.

Se recomienda al director de la UGEL Ucayali implementar un programa de capacitación constante para el personal de la UGEL, enfocado en mejorar sus habilidades de comunicación y atención al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio más efectivo y eficiente.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Agreda, J. F., Sare, E., & Villanueva, L. L. (2023). Gestión educativa y calidad de locales escolares –UGEL San Martín, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7506-7520. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5878
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arjona-Granados, M. d., Lira-Arjona, A. L., & Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Chamoly, K. M., & Palomino, G. d. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 377 - 403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Chauca, K., & Roque, T. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 12 - Canta, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6939>
- Chung, S. F., Ramírez, G., Ramírez, G., Trigozo, M., & Valera, J. S. (2022). Sistema de control interno y gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas –Yurimaguas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4249 - 4260. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2933
- Delgado, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Flores, C. A., & Delgado, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista*

- Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Flores, L., Gómez, S., Chacaltana, R., Prado, P., Jurado, E., & Huayta-Franco, Y. (2023). Desafíos en la formación continua docente: Una revisión sistemática. *Revista Pakamur*, 9(4), 4-67.
<https://doi.org/10.37787/kmr81047>
- Gamarra, J. (2022). *Gestión institucional y cumplimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local Huari, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80299>
- García, L. (2021). *Gestión institucional y el servicio logístico que se brinda a los directores de I.E de la UGEL 01 S.J.M.* Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67397>
- Hidalgo, C. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP "Manuel Polo Jiménez", UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019*. Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49678>
- Maizondo, F. (2022). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 61-75.
<https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2420>
- Maizondo, F. R., & Hidalgo, I. (2020). Modernización y calidad del servicio en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 61-75.
<https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2420>
- Maqui, J. (2022). *Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102347>
- Moreira-Zambrano, L. I., & Orozco-Santos, C. H. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un

- nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 5(8), 618-633.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Mori, D. F., & Palomino, G. d. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Oncebay, N. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80040>
- Orbegoso- Ayala, V. (2022). El éxito de una institución educativa pública depende de la formación en gestión educativa de sus directivos. *Revista SCIÉENDO*, 25(1), 89-94.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.012>
- Oседа, D., Mendivel, R., & Durán, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú. *Revista Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*(28), 207-235.
<https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>
- Pachas, M., Castañeda, E., Garro, L., Aliaga, A., & Prado, H. (2020). La gestión institucional según los compromisos de desempeño: 2016-2018, Unidad de Gestión Educativa Local 03 – Lima. *International Journal of Information Research and Review*, 7(2), 6714-6719.
https://www.ijirr.com/sites/default/files/issues-pdf/3488_0.pdf
- Peña, K. M. (2022). Gestión e integración de políticas educativas según la percepción de los usuarios de la UGEL - Perú. *Social Innova Sciences Revista de Ciencias Sociales*, 3(2), 73-81.
<https://doi.org/10.58720/sis.v3i2.92>
- Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834

- Quispe, W., Zevallos, L., & Sangama, J. (2020). Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú. *Revista científica, Inicc-Perú*, 3(2), 27-35. <https://doi.org/10.36996/delectus>
- Ramírez, M. (2020). Gestión educativa y práctica docente: reflexiones sobre la dimensión investigativa. *Revista Ciencia Y Educación*, 48-64. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202012>
- Roldan, C. (2023). *Gestión escolar y calidad del servicio educativo en una red educativa institucional de la UGEL 06. Lima, 2022*. Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123801>
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 53-64. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Gestión institucional y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana 2024	<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel de gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024? 2. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer el nivel de gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024. 2. Conocer el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La gestión institucional se relaciona significativamente con calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El nivel de gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024, es deficiente. Hi₂: El nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana, 2024, es bajo.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada Nivel descriptivo y correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: conformada por 98 trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana.</p> <p>Muestra: estuvo constituida por los 98 directivos y docentes pertenecientes a la mencionada entidad.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

El objetivo de este cuestionario es evaluar el nivel de gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana durante el año 2024. Sus respuestas son confidenciales y su identidad será mantenida en reserva. Por favor, marque con una (X) la alternativa que considere más pertinente en cada caso, utilizando la escala de valoración proporcionada.

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Dimensión de gestión					
1	El personal directivo de la UGEL Ucayali posee habilidades de liderazgo que permiten una buena gestión institucional.	1	2	3	4	5
2	La UGEL Ucayali implementa planes y estrategias eficaces para mejorar la gestión institucional.	1	2	3	4	5
3	Existe una adecuada organización en la estructura educativa de la UGEL Ucayali que permita una gestión eficiente.	1	2	3	4	5
	Dimensión administrativa					
4	En la UGEL Ucayali se lleva a cabo una adecuada planificación de las actividades y recursos.	1	2	3	4	5
5	El personal de la UGEL Ucayali está correctamente capacitado para llevar a cabo sus funciones administrativas.	1	2	3	4	5
6	Se realizan correctamente los procesos de adquisición y gestión de recursos en la UGEL Ucayali.	1	2	3	4	5
7	Ha recibido una adecuada atención y respuesta por parte de la UGEL Ucayali en cuanto a trámites y consultas administrativas.	1	2	3	4	5
	Dimensión pedagógica					
8	La UGEL Ucayali ofrece programas y estrategias pedagógicas innovadoras para mejorar la calidad de la enseñanza en las instituciones educativas.	1	2	3	4	5
9	La UGEL Ucayali cuenta con recursos y materiales didácticos suficientes y de calidad.	1	2	3	4	5

10	Se impulsan estrategias de innovación pedagógica en las instituciones educativas por parte de la UGEL Ucayali.	1	2	3	4	5
11	La UGEL Ucayali brinda apoyo y asesoría pedagógica a las instituciones educativas que lo requieren.	1	2	3	4	5
	Dimensión comunitaria					
12	La UGEL Ucayali promueve activamente la participación de las escuelas, directores y maestros en actividades comunitarias	1	2	3	4	5
13	La UGEL Ucayali trabaja en conjunto con organizaciones tanto públicas como privadas para mejorar el entorno social de las escuelas	1	2	3	4	5
14	Las escuelas de la UGEL Ucayali están comprometidas con la responsabilidad social y el cuidado del entorno en el que se encuentran	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

El objetivo de este cuestionario es evaluar el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Ucayali Contamana durante el año 2024. Sus respuestas son confidenciales y su identidad será mantenida en reserva. Por favor, marque con una (X) la alternativa que considere más pertinente en cada caso, utilizando la escala de valoración proporcionada.

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Fiabilidad					
1	La UGEL cumple con los horarios establecidos para la atención al público.	1	2	3	4	5
2	La UGEL de Ucayali cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o trámites.	1	2	3	4	5
3	La información brindada por la UGEL es veraz y confiable.	1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
4	Recibe una atención rápida cuando solicita información o asistencia en la UGEL.	1	2	3	4	5
5	La UGEL de Ucayali responde de manera oportuna a sus consultas y solicitudes.	1	2	3	4	5
6	El personal de la UGEL es eficiente y proactivo al brindar solución a sus problemas.	1	2	3	4	5
	Seguridad					
7	El personal de la institución inspira confianza.	1	2	3	4	5
8	Se siente seguro/a con la información que proporciona la UGEL de Ucayali.	1	2	3	4	5
9	Personal que cumple con el perfil requerido para el puesto que desarrolla.	1	2	3	4	5
	Empatía					
10	El personal de la UGEL de Ucayali trata a los usuarios con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5
11	Ha recibido una atención personalizada y cordial en la UGEL de Ucayali.	1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
12	Las instalaciones de la UGEL son adecuadas para la atención de los usuarios.	1	2	3	4	5
13	El mobiliario y equipos utilizados en la UGEL se encuentran en buen estado.	1	2	3	4	5

14	Las herramientas tecnológicas utilizadas por la UGEL facilitan la atención y trámites de los usuarios.	1	2	3	4	5
15	El personal de la UGEL cuenta con una imagen profesional y adecuada para su función.	1	2	3	4	5

3. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Variable 1: Gestión institucional

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	98	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		98	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,853	14	

Variable 2: Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	98	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		98	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,877	15	

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....
....., del Sr. tiene
como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable