

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2026,
Volumen 10, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ALTO AMAZONAS, 2021

**INSTITUTIONAL MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY
IN THE LOCAL EDUCATIONAL MANAGEMENT UNIT ALTO
AMAZONAS, 2021**

Ronal Atilio Arévalo Montalván

Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – Perú

Sindy Cinthia Arévalo Díaz

Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas – Perú

Alfonso Núñez Arévalo

Investigador Independiente – Perú

Henry Armas Murrieta

Universidad Cesar Vallejo SAC - Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1.22132

Gestión institucional y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021

Ronal Atilio Arévalo Montalván¹rmontalvan@unaaa.edu.pe<https://orcid.org/0000-0001-8613-0305>Universidad Nacional Autónoma de Alto
Amazonas
Yurimaguas - Perú**Sindy Cinthia Arévalo Díaz**scad0601@gmail.com<https://orcid.org/0000-0003-3765-9223>Instituto de Educación Superior Tecnológico
Público Amazonas
Yurimaguas - Perú**Alfonso Núñez Arévalo**alfonso16@outlook.com<https://orcid.org/0000-0001-8662-5826>Investigador Independiente
Yurimaguas - Perú**Henry Armas Murrieta**hearmu@hotmail.com<https://orcid.org/0000-0001-5063-611X>Universidad Cesar Vallejo SAC
Yurimaguas - Perú

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 439 docentes, de los cuales se obtuvo una muestra de 205 participantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizaron cuestionarios tipo Likert para medir las variables gestión institucional y calidad de servicio, sometidos a validación por juicio de expertos y a confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores superiores a 0,90. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial, aplicándose el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una correlación positiva muy alta entre la gestión institucional y la calidad de servicio ($r = 0,990$; $p < 0,01$), lo que confirmó la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Se identificó que el nivel de gestión institucional se ubica mayoritariamente en un nivel medio, mientras que la calidad del servicio es percibida como regular por la mayoría de los usuarios. Estos hallazgos revelan la necesidad de fortalecer el liderazgo, la planificación estratégica, la comunicación institucional y la orientación al usuario, como componentes clave para mejorar la percepción de calidad del servicio. Se concluye que la gestión institucional constituye un factor determinante para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo, por lo que resulta imprescindible implementar estrategias integrales de gestión que favorezcan procesos eficientes, clima organizacional positivo y satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión institucional, calidad de servicio, administración educativa, servidores públicos, percepción del usuario

¹ Autor Principal

Correspondencia: rmontalvan@unaaa.edu.pe

Institutional management and service quality in the Local Educational Management Unit Alto Amazonas, 2021

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between institutional management and service quality in the Local Educational Management Unit Alto Amazonas, 2021. The research followed a basic, non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population consisted of 439 teachers, and a sample of 205 participants was selected using simple random sampling. Two Likert-type questionnaires were applied to measure institutional management and service quality. Both instruments were validated by expert judgment and showed high internal consistency, with Cronbach's alpha coefficients above 0.90. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics, applying Spearman's Rho correlation coefficient. Results showed a very high positive correlation between institutional management and service quality ($r = 0.990$; $p < 0.01$), confirming a significant relationship between both variables. Institutional management was mostly perceived at a medium level, while service quality was rated as regular by most users. These findings highlight the need to strengthen leadership, strategic planning, institutional communication, and user orientation as key components to improve perceived service quality. It is concluded that institutional management is a determining factor in improving educational service quality; therefore, comprehensive management strategies must be implemented to promote efficient processes, positive organizational climate, and user satisfaction.

Keywords: Institutional management, service quality, educational administration, public services, user perception

*Artículo recibido 10 diciembre 2025
Aceptado para publicación: 10 enero 2026*



INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, los sistemas educativos de América Latina han experimentado transformaciones profundas derivadas de los procesos de globalización, la revolución de la información y la creciente demanda social por servicios públicos eficientes y de calidad. En este contexto, la gestión institucional en las organizaciones educativas se ha convertido en un componente estratégico para garantizar no solo el funcionamiento administrativo, sino también la calidad del servicio educativo ofrecido a la ciudadanía. La gestión institucional no se limita a la administración de recursos, sino que implica la planificación, organización, dirección y evaluación permanente de procesos orientados al logro de los objetivos institucionales y al cumplimiento de las políticas educativas nacionales e internacionales (Robbins & Coulter, 2005; Alvarado, 1999; Llamo, 2018).

Las instituciones educativas enfrentan actualmente un entorno competitivo, dinámico y altamente demandante, donde la sociedad del conocimiento exige organizaciones flexibles, innovadoras y capaces de responder oportunamente a los cambios sociales, tecnológicos y culturales. En este escenario, la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas, particularmente las educativas, adquiere un rol central, pues se asocia directamente con la satisfacción de los usuarios, la legitimidad institucional y el impacto social del sistema educativo (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2008; López, 2013; Rivera, 2019). La calidad del servicio se reconoce hoy no solamente como el cumplimiento de estándares, sino como la capacidad de la institución para satisfacer las expectativas de los usuarios a través de procesos pertinentes, transparentes y eficientes.

En el ámbito educativo, la gestión institucional se encuentra asociada con el liderazgo, la organización de los procesos pedagógicos y administrativos, la planificación estratégica y el manejo adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros (Gallegos, 2004; Gonzales, 2015; Farro, 2001). De acuerdo con la UNESCO (2010), la gestión institucional integra teoría y práctica con la finalidad de alcanzar una educación de calidad, orientada al aprendizaje y al desarrollo humano integral. Ello implica que los directivos y equipos de gestión no solo administren, sino conduzcan procesos de cambio, promuevan climas organizacionales positivos y generen condiciones adecuadas para la enseñanza y el aprendizaje. Uno de los desafíos más relevantes que enfrentan las entidades educativas públicas es lograr que los procesos administrativos y de gestión contribuyan efectivamente a la mejora de la calidad del servicio



educativo. La literatura científica ha demostrado que existe una relación estrecha entre gestión institucional y calidad del servicio, en tanto el modo en que se organizan y ejecutan los procesos internos incide directamente en la percepción que los usuarios tienen de los servicios recibidos (Vergara et al., 2021; Oseda et al., 2020; Navarro, 2021; García, 2021; Azán, 2021). Cuando la gestión institucional es deficiente, se presentan problemas como retrasos en trámites, descoordinación entre áreas, falta de liderazgo y baja satisfacción de los docentes y usuarios; en cambio, una gestión sólida permite mejorar la atención, fortalecer la confianza y promover el cumplimiento de metas institucionales.

En el Perú, el proceso de descentralización y modernización del Estado ha buscado fortalecer las capacidades de gestión de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), entes responsables de administrar, supervisar y acompañar la ejecución de políticas públicas en el ámbito educativo. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos normativos y programáticos, todavía persisten debilidades en la gestión institucional que repercuten en la calidad de los servicios brindados a la comunidad educativa. Estas debilidades incluyen carencias en liderazgo directivo, planificación inadecuada, limitaciones en el manejo de recursos, escasa participación de los actores educativos y deficiencias en los procesos de atención al usuario (Ormeño, 2018; Paredes, 2021; Vásquez, 2017).

En particular, en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, se ha identificado la existencia de distanciamiento entre el personal directivo y docente, bajo compromiso institucional, deficiencias en la planificación y limitaciones en el uso de instrumentos de gestión como el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan Anual de Trabajo (PAT). Tales dificultades generan impactos negativos en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de la calidad del servicio ofrecido. Ello justifica la necesidad de analizar de manera científica la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en esta entidad.

Diversas investigaciones previas tanto internacionales como nacionales respaldan la importancia de este análisis. Palomeque y Ruiz (2019) demostraron en Ecuador que el capital humano y estructural de una institución influyen directamente en la producción científica y la gestión institucional. Deler y López (2018) señalaron que el desarrollo científico y la gestión investigativa dependen de procesos institucionales eficaces. Olvera y Castillo (2020) resaltaron el rol de la evaluación de estándares de calidad de servicio para detectar deficiencias y proponer mejoras. A nivel nacional, estudios como los



de Vergara et al. (2021), Navarro (2021) y García (2021) coincidieron en que la gestión institucional presenta asociaciones significativas con variables como liderazgo, planeación estratégica y calidad del servicio en entidades educativas y de salud.

El modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (2008) constituye uno de los marcos teóricos más utilizados para evaluar la calidad de servicio. Dicho modelo incluye dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones permiten analizar la forma en que los usuarios perciben la calidad, no solo desde el punto de vista técnico del servicio, sino desde la experiencia integral de atención, trato recibido e infraestructura disponible (Álvarez & Ospina, 2019; Castellano et al., 2019; Flores et al., 2019). En el ámbito educativo, tales dimensiones se relacionan directamente con la atención administrativa, el soporte al docente, la comunicación institucional y la transparencia de los procesos.

En este sentido, la calidad de servicio en las instituciones públicas educativas no puede entenderse de manera aislada, sino como resultado de una gestión institucional efectiva. Esta gestión incluye liderazgo directivo, organización funcional, planificación estratégica, uso eficiente de los recursos, desarrollo del talento humano y aplicación de instrumentos de gestión alineados con la normativa vigente (Ley 28044, 2003; Obregón, 2002; Sovero, 2007). Cuando estos elementos funcionan adecuadamente, se fortalece la confianza de los usuarios, mejora la percepción de la calidad del servicio y se crea un entorno institucional favorable para el aprendizaje.

Bajo este marco, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Los objetivos específicos fueron: identificar el nivel de gestión institucional e identificar el nivel de calidad de servicio en dicha entidad. Asimismo, se planteó como hipótesis general que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la UGEL Alto Amazonas.

El estudio resulta pertinente por varias razones. En primer lugar, aporta evidencia empírica que contribuye a la toma de decisiones institucionales para mejorar la gestión y elevar la calidad del servicio. En segundo lugar, tiene relevancia social al beneficiar a docentes, directivos, estudiantes y comunidad educativa. En tercer lugar, posee valor teórico, pues se fundamenta en aportes de diversos autores y amplía el conocimiento científico sobre la relación entre gestión institucional y calidad del servicio en



contextos educativos públicos. Finalmente, desde el punto de vista metodológico, el estudio aporta instrumentos validados que pueden ser utilizados en futuras investigaciones.

La gestión institucional constituye un pilar fundamental para el desarrollo educativo. Su adecuada implementación permite asegurar calidad de servicio, satisfacción del usuario y cumplimiento de la misión educativa del Estado. Sin embargo, cuando existen debilidades en la gestión, se generan repercusiones negativas en los procesos y resultados institucionales. De allí la importancia de analizar esta relación en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, cuyo contexto específico permite comprender los retos actuales de la administración educativa pública en el Perú.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

El estudio correspondió a una investigación de tipo básico, orientada a generar conocimiento científico sobre la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en el ámbito educativo.

Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, dado que:

- no se manipularon las variables;
- la información fue recolectada en un único momento temporal;
- el propósito principal fue establecer el grado de relación entre ambas variables.

Variables de estudio

- Variable 1: Gestión institucional
- Variable 2: Calidad de servicio

Ambas fueron operacionalizadas en dimensiones e indicadores que permitieron su medición mediante cuestionarios estructurados.

Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 439 docentes pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas.

Criterios de inclusión

- docentes menores de 65 años;
- personal nombrado o contratado;
- con más de tres años de servicio.



Criterios de exclusión

- directivos;
- jefes de áreas administrativas.

El tamaño muestral se calculó mediante la fórmula de población finita, considerando:

- nivel de confianza del 95%;
- margen de error del 5%;
- probabilidad de éxito del 90%.

El resultado fue una muestra de 205 docentes, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, garantizando representatividad.

La unidad de análisis fue cada docente encuestado.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta.

Instrumento para gestión institucional

- cuestionario estructurado de 16 ítems,
- agrupados en cuatro dimensiones,
- escala tipo Likert de cinco categorías:
 - muy deficiente,
 - deficiente,
 - aceptable,
 - bueno,
 - muy bueno.

Instrumento para calidad de servicio

- cuestionario de 20 ítems,
- organizado en dimensiones relacionadas con infraestructura, atención, confianza, respuesta oportuna y trato recibido.

Validez y confiabilidad

Los instrumentos fueron sometidos a:

- validación por juicio de expertos, obteniendo alta pertinencia y coherencia;



- confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, alcanzando coeficientes superiores a 0,90, lo que evidenció elevada consistencia interna.

Procedimiento

1. Se solicitó autorización institucional.
2. Se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio.
3. Se aplicaron los cuestionarios en modalidad presencial.
4. Se garantizó confidencialidad, voluntariedad y anonimato.
5. Los datos fueron verificados y registrados en una base digital.

Análisis de datos

Los resultados se procesaron mediante estadística descriptiva e inferencial.

Se calcularon:

- frecuencias y porcentajes,
- medias y desviaciones estándar,
- coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Consideraciones éticas

El estudio se desarrolló respetando principios éticos fundamentales:

- respeto por las personas y su dignidad;
- confidencialidad de la información;
- uso responsable de los datos;
- beneficencia y no maleficencia.

La participación fue voluntaria y se aseguró que los resultados se utilicen únicamente con fines académicos.

RESULTADOS

Nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

Tabla 1. Nivel de Gestión institucional

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	62	30 %
Medio	38 - 58	103	50 %



Alto	59 - 80	40	20 %
Total		205	100 %

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al nivel de gestión institucional, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %. Los resultados nos dicen que el nivel de gestión institucional está en términos medio.

Nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

Tabla 2. Nivel de calidad de servicio

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	62	30 %
Regular	48 - 74	103	50 %
Bueno	75 - 100	40	20 %
Total		205	100 %

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de calidad de servicio, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Los resultados nos dicen que el nivel de la calidad de servicio es regular.

Relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

Tabla 3. Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión institucional	,190	205	,000
Calidad de servicio	,120	205	,000

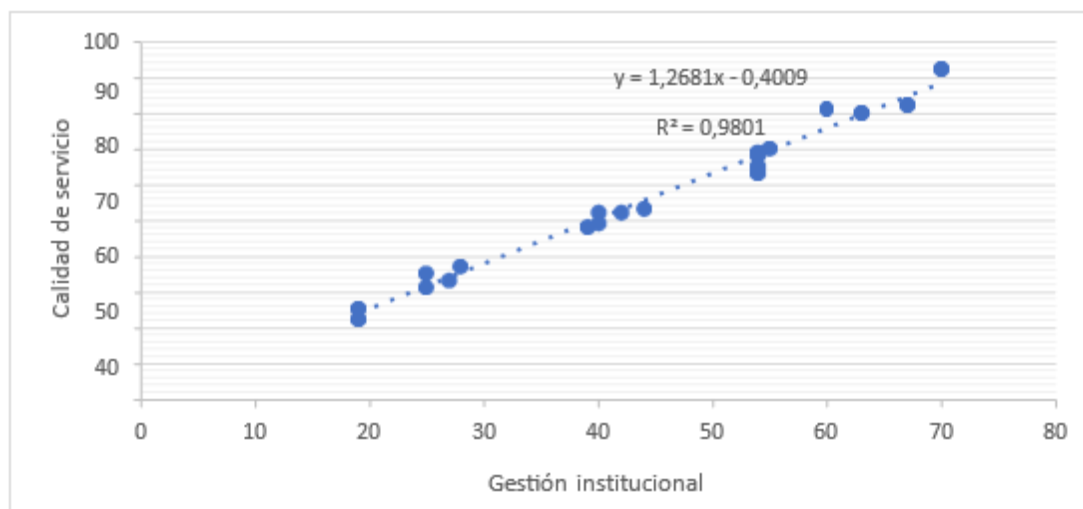
Fuente: Elaboración propia

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4. *Relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio*

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1: Dispersión entre la gestión institucional y la calidad de servicio



Se contempla la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 990 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 98.01 % de la gestión institucional influye en la calidad de servicio.

DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema, señalando así que el nivel de gestión institucional, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %, estos datos se obtienen a raíz de que la gestión directiva es capaz de mantener un trabajo articulado con la comunidad educativa, dentro de la institución le brindan las facilidades necesarias para su desarrollo profesional, rechazando así la hipótesis de investigación que dice: H1: El nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es alto, todo ello concuerda con lo señalado en la investigación de Palomeque & Ruiz (2019) donde concluyeron que, en cuanto al impacto sobre la debida gestión institucional que está relacionada al correspondiente conocimiento científico que se debe presentar en el sistema educativo

en el país de Ecuador, se realizó un informe detallado sobre la correlación que se manifiesta en el Rho Spearman y Tau de Kendal y esta es verificada directamente proporcional. La situación que se ha producido en el transcurso de la denominada gestión institucional en cuanto a la producción de bienes y servicios que se relacionan en base a las habilidades que tiene el talento humano, este es el denominado capital humano por otro lado tenemos también al capital estructural que es referido a las competencias que tiene la institución sobre su talento humano, así como en los instrumentos que realiza sobre un determinado sistema que aplica para con la organización, de este se corrobora que se tiene una oposición de 7 elementos en contra de la hipótesis nula; siendo así que se puede observar de alguna forma que cuando nos referimos a la calidad del capital humano este de alguna manera influye de manera significativa y asertiva en cuanto a la producción científica que tiene la universidad ecuatoriana. A la par que se obtuvo el nivel de calidad de servicio, siendo este es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %, estos valores se han obtenido a razón de que, la atención que realiza el personal de la entidad inspira confianza al usuario, el personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos o trámites a realizar a los usuarios, rechazando así la hipótesis de investigación que dice: H2: El nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es bueno, todo eso guarda relación con lo expuesto por Olvera y Castillo (2020), en su investigación donde este manifiesta que lo correspondiente a la información que es recibida habiendo sido procesada como información relevante en cuanto a los estándares de calidad de servicio que surge como aquel instrumento que es de investigación de calidad aplicada este es importante para la institución porque esto es beneficioso para la institución porque esto va a permitir observar la deficiencia que presenta y de acuerdo a eso se podrán establecer mejoras que son significativas, teniendo en cuenta las dimensiones que son como i) Capacidad de respuesta ante situaciones que pueden interferir en el ofrecimiento de servicio o productos, así como también a mejorar la calidad de atención que se ofrece al consumidor ii) Profesionalidad y Empatía tiene que ver con las competencias que se posee sobre ciertos conocimientos que son importantes para ofrecer con respecto a la organización, por cuanto a la empatía para poder prevenir lo que el cliente necesita así como también para ponerse en el lugar del cliente para poder atenderlo con la amabilidad que se merece generándole confianza y se sienta identificado con la



institución, estos factores son importantes para realizar las mejoras y aplicar ciertas estrategias para mejorar calidad de los servicios o productos.

Finalmente, se logró evidenciar la existencia de una relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,990 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.01 % de la gestión institucional influye en la calidad de servicio; de los datos obtenidos se infiere que a una mejor gestión institucional repercutirá de manera positiva en la calidad del servicio, aceptando así la hipótesis de investigación que dice: H_i : Existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, todo ello va de acorde a lo expuesto por Azán (2021), de que existe una relación significativa sobre ambas variables pues el coeficiente de correlación es de 0.929 y p valor 0.000 es decir a mejor calidad de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente. Pues en cuanto a V1 Mejor calidad de servicio: Este implica tener un programa estructurado sobre las actuaciones que se deben realizar en la institución para poder brindar satisfacción al mercado consumidor y sobre todo mejorar la calidad institucional, en cuanto a la V2 Satisfacción del cliente: Este está orientado a dirigir un trato amable hacia los clientes generando confianza y credibilidad para que se sienta identificado cada vez más con la institución, organización sea que pueda generar una serie de oportunidades sobre su mercado consumidor y de esa misma manera lo dicho por Navarro (2021) que expone una relación positiva entre ambas variables gestión Institucional pues el coeficiente que muestra de acuerdo al análisis estadístico de Rho de Spearman, 0,637 y un p-valor =0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Por un lado, la V1: Que conceptualiza a la gestión institucional como una estructura que tiene por finalidad establecer un plan de acción en base a ciertos criterios que nos permitirán generar ciertas circunstancias para poder generar mejores expectativas para la institución y poder ver que ineficiencia existe, hay que tener en cuenta que tenemos factores como transferencia, evaluación y rendición de cuentas que se deben establecer sobre una institución organizacional, en cuanto a la V2: liderazgo efectivo que involucra el debido desarrollando que realizan los funcionarios o líderes de la organización para manejar la institución y consolidar sus logros que requieren.

CONCLUSIONES



Existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,990 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.01 % de la gestión institucional influye en la calidad de servicio.

El nivel de gestión institucional es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %. Los resultados nos señalan que el nivel de la gestión institucional está en términos medio.

El nivel de calidad de servicio es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Los resultados reflejan que el nivel de la calidad de servicio es regular.

Recomendaciones

Al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, ejecutar acciones que permita mejorar la calidad de atención brindada, el cual no debe ser alejado de la planificación con la presencia de documentación tales como PEI, PCI, que permita dar cumplimiento a los objetivos institucionales y así tener mejorías en la calidad educativa.

Al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, articular entre el cuerpo directivo y el personal docente para que no afecte el desarrollo de la labor educativa en todos los aspectos, con un alto compromiso de los profesores con su trabajo y del cuerpo directivo con la institución educativa, mejorando así el servicio educativo que se brinda.

Al jefe de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Capacitar al personal de la entidad para usar una comunicación sencilla de fácil entendimiento para explicar el trámite al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, V., & Salazar, J. (2016). Calidad en servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas. *Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*.

<https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605>

Alvarado, O. (1999). *Gestión educativa*. Fondo de Desarrollo Editorial, Universidad de Lima.

Álvarez, A., & Ospina, J. (2019). Evaluación de la calidad percibida del servicio en un encuentro deportivo: Caso de estudio un partido de fútbol. *Pensamiento & Gestión*, 47, 86–112.

<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47-86.pdf>



- Asto, J. (2018). *Estrategias de gestión institucional para mejorar el desempeño docente de las instituciones educativas nacionales del nivel de educación secundaria, distrito de Hunter, Arequipa, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5770/EDMaschjc.pdf>
- Azán, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020* (Artículo científico). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Azan_RIC-SD.pdf
- Castellano, S., Peña, O., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 334–351. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Flores, M., Aspiros, J., Bonilla, E., & Solano, M. (2021). The intangible assets of the teaching staff and their relationship with institutional management. *Revista Cubana de Educación Superior*, 17(81), 277–291. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-277.pdf>
- Flores, S., Mendoza, L., Vieyra, W., Moreno, E., Bautista, A., & Reyes, H. (2019). La condición indígena en los servicios de salud: Comparación de la calidad en la atención, 2012–2018. *Salud Pública de México*, 61, 707–717. <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10562/11805>
- Gallegos, M. (2004). *Administrar para la calidad: Conceptos administrativos del control total de la calidad*. Limusa.
- García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020* (Artículo científico). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garcia_GRE-SD.pdf
- Gallardo, A., Camargo, M., & Magallón, M. (2018). El rediseño organizacional y la organización que aprende. Universidad Autónoma Metropolitana. <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4846/El-resideno-organizacional-y-la-organziacion-que-aprende.pdf>
- Gonzales, A. (2015). *Gestión administrativa y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Manuel Núñez Butrón de Juliaca, 2014* (Tesis de maestría). Universidad



<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/397/TESIS.pdf>

Gonzáles, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 137–152.

<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

González, L., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Government audit and its impact on institutional management and management of public resources. *Ciencia Matria*, 5(9), 72–84.

<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/277/321>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1815>

Jiménez, V. (2021). Organizational redesign in institutional management. *Yachaq*, 4(1), 45–57. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v4i1.138>

Ley N.º 28044. (2003). *Ley General de Educación*. Ministerio de Educación del Perú. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Llamo, J. (2018). *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1605/TM%20CEGe%203518%20LI1%20-%20Llamo%20Julca.pdf>

López, A. (2013). *Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa: Un estudio en centros educativos públicos del distrito de Huaral* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.



- Martin, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en Cardiología*, 58-59, 4–10. https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- Miranda, H. (2016). Building an expanded learning time and opportunities school: Principals' perspectives. *New Directions for Youth Development*, 2016(131), 107–117. <https://doi.org/10.1002/yd.412>
- Mora, R. (2018). *Gestión institucional y rendimiento académico de los estudiantes en la Institución Educativa N.º 1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Navarro, M. (2021). *Gestión institucional y TICs en la institución educativa Monseñor Atanasio Jáuregui Goiri, Yurimaguas – 2021* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Vergara, E., De la Cruz, M., Vértiz, J., Fernández, F., Quispe, D., & Vértiz, R. (2021). Gestión institucional y planificación estratégica en una institución educativa pública del distrito de Jaén, Cajamarca, Perú. *Pakamuros*, 9(2), 27–39. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/162/194>

