

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA



**ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Estratégica Educativa

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y
GESTIÓN EDUCATIVA**

TESISTAS:

ALVAREZ MATOS, Kelvin Augusto

CARRILLO MANUEL, Alfredo Teodoro

HIDALGO CONCEPCION, Bersy Alejandrina

ASESOR:

Mg. TARAZONA BARDALES, Joel Cipriano

HUÁNUCO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Román Álvarez Salazar (+) y Ana Matos Barbeito (+); por darme la vida y hacer posible la alegría de vivir.

A mis hijos Nadia, Caleb y Benji; razones de mi vida, desarrollo personal y profesional.

A mi amada esposa Celia, por su apoyo constante y su comprensión.

Kelvin

A Dios, por ser mi refugio en momentos de necesidad, por sostener mi mano, levantarme y hacerme brillar.

A mi amada hija, por ser la más linda bendición, por su afecto y cariño, elementos detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ella. Aún a su corta edad me enseña lo dulce y lo bueno de la vida.

Bersy

A mi madre Ancelma Manuel viuda de Carrillo y a mi esposa e hijos por el apoyo incondicional en mi trabajo y estudio a quien le dedico con cariño y amor.

Alfredo

Agradecimiento

Palabras de agradecimiento y aprecio para todos los que contribuyeron a la construcción de este conocimiento. Agradecemos a nuestro amado Hacedor que nos motiva cada día a levantarnos y persistir con nuestro trabajo diario con entrega, constancia y dedicación.

A nuestras familias, por su desinteresado y sacrificado apoyo durante todo el proceso de la ejecución de este trabajo de investigación para nuestros logros académicos.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por brindarnos la oportunidad de seguir ampliando y profundizando nuestros conocimientos en investigación y gestión.

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco; y se planteó la hipótesis: Existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

La presente investigación pertenece a un estudio de tipo descriptivo correlacional porque únicamente pretende medir o recoger información de forma independiente o conjunta sobre las variables, el diseño es transeccional correlacional. La muestra está constituida por directores de las instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL Dos de Mayo sin aula a cargo; 01 del nivel inicial, 33 del nivel primaria y 6 del nivel secundaria. La técnica para recolectar los datos que se utilizó fue la encuesta; los instrumentos que se utilizó fue el cuestionario sobre atención en las áreas de gestión y el cuestionario sobre la satisfacción de los directores.

Palabras Clave: Área de gestión administrativa, área de gestión institucional, área de gestión pedagógica y grado de satisfacción.

Abstract

The objective of this investigation is to determine the degree of relationship that exists between the attention in the areas of management and the satisfaction of directors of the educational institutions of the UGEL Dos de Mayo, Huánuco; and the hypothesis was raised: There is a significant positive relationship between the attention in the management areas and the satisfaction of the directors of the educational institutions of the UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

This research is a descriptive correlational study because it only intends to measure or collect information independently or jointly on the variables to which they refer, with a correlational cross-sectional design. The sample is integrated by directors of the educational institutions of the jurisdiction of the UGEL Dos de Mayo without a classroom in charge; 01 from the initial level, 33 from the primary level and 6 from the secondary level. The data collection technique used was the survey; the instruments used were the questionnaire on attention in the management areas and the questionnaire on the satisfaction of the directors.

Keywords: Administrative management area, institutional management area, pedagogical management area and degree of satisfaction.

Introducción

El presente trabajo de investigación trata sobre el servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo a través de sus diferentes áreas y oficinas especialmente a los directores de las instituciones educativas de la Educación Básica Regular en los niveles de inicial, primaria y secundaria. Así mismo, la investigación abarca sobre la satisfacción que experimentan los directores por el servicio o atención recibida por los responsables de las áreas u oficinas de la UGEL Dos de Mayo.

Los directores de las instituciones educativas son los usuarios más recurrentes de la UGEL porque necesitan realizar consultas, aclarar dudas, realizar gestiones, solicitar requerimientos, presentar quejas, presentar partes mensuales o simplemente pedir orientaciones sobre la gestión de las instituciones educativas; es por estas razones, ellos son los que perciben la forma o el tipo de atención que brindan los responsables de SIAGIE, mantenimiento, racionalización, recursos humanos, abastecimiento, almacén, especialistas de educación, etc.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de identificar las deficiencias y fortalezas en la atención a los directores de las instituciones educativas para implementar las acciones correctivas y potenciar el servicio en las áreas y oficinas de la UGEL Dos de Mayo. Al mismo tiempo, analizar cuál es el nivel de satisfacción de los directores por la atención recibida.

Para el presente trabajo de investigación, la población estuvo conformado por todos los directores de las instituciones educativas de Educación Básica Regular, pero la muestra estuvo constituida por directores sin aula a cargo o sin dictado de horas de clase. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta a los directores de las instituciones educativas de EBR con sus respectivos cuestionarios, uno sobre la atención en las áreas de gestión y otro sobre la satisfacción de directores. El nivel de investigación es correlacional con su diseño transeccional correlacional porque únicamente pretenden medir las relaciones que existen entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL Dos de Mayo.

Como objetivo central planteado en la presente investigación es determinar el grado de relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la

satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. Así mismo, como otro de los objetivos planteados son: Establecer el grado de relación que existe entre la gestión institucional, pedagógica y administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

En el capítulo I se plantea el problema de investigación, ¿cuál es la relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo - 2023?

En el capítulo II se realiza un estudio del Marco Teórico que incluye los antecedentes y las bases teóricas de las variables de investigación: atención en las áreas de gestión y satisfacción de los directores.

En el capítulo III se considera la metodología empleada en la investigación que contiene al nivel y tipo de estudio, al diseño de investigación, a la población y muestra y finalmente a las técnicas e instrumentos.

En el capítulo IV se encuentra los resultados obtenidos y sistematizados, también en ella podemos encontrar el proceso de la prueba de las hipótesis de investigación.

En el capítulo V se hará referencia a la discusión, las conclusiones y las recomendaciones y sugerencias que planteamos los investigadores.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi
CAPÍTULO I.....	10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Fundamentación o situación del problema de investigación.....	10
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	12
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4 Justificación.....	13
1.5 Limitaciones	14
1.6 Formulación de hipótesis general y específica.....	14
1.6.1 Hipótesis general	14
1.6.2 Hipótesis específicas	14
1.7 Variables.....	14
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables.....	15
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes	17
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Bases conceptuales	22
2.4 Bases epistemológicas	30
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA.....	31
3.1 Ámbito.....	31
3.2 Población	31
3.3 Muestra.....	32
3.4 Nivel y tipo de estudio.....	32
3.5 Diseño de investigación.....	33
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos.....	33

3.7	Validación y confiabilidad del instrumento	34
3.8	Procedimiento.....	36
3.9	Tabulación y análisis de datos.....	36
CAPÍTULO IV		38
RESULTADOS		38
4.1.	Resultados del cuestionario sobre atención en las áreas de gestión	38
4.2.	Resultados del cuestionario sobre la satisfacción de los directores de la UGEL dos de Mayo	43
4.3.	Prueba de hipótesis.....	50
4.4.	Contrastación de hipótesis.....	52
CAPÍTULO V.....		58
DISCUSIÓN		58
5.1.	Con el planteamiento del problema.....	58
5.2.	Con el marco teórico	59
5.3.	Con la hipótesis de la investigación	61
CONCLUSIONES.....		63
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS		65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		66
ANEXOS.....		68

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación o situación del problema de investigación

La calidad es un concepto utilizado permanentemente en el desarrollo del ser humano. Desde los inicios de su existencia, el ser humano se ha visto en la necesidad de comprender en que, el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre el resto y sobre el entorno con el cual interactúa.

En los tiempos actuales, los cambios en el mundo empresarial, como la globalización, hace que el concepto de calidad deje de ser concebida como boom o moda que se percibía durante los años anteriores, para convertirse en una herramienta muy útil y obligatorio para la toma de decisiones en cualquier organización que tiene como visión ser prestigioso y competitivo en el tiempo.

En cualquier organización, especialmente en las privadas, se busca la calidad, tanto en la producción de bienes y servicios para ser competitivo y lograr la fidelidad de los clientes para así sostenerse en el tiempo y en el contexto social y económico. Las diferentes instituciones públicas, no son ajenos a esta corriente, ya que en los últimos quinquenios se han preocupado por mejorar la calidad del servicio que brindan con la finalidad de lograr la satisfacción de los usuarios; para ello, el gobierno de turno ha implementado diferentes políticas tales como la descentralización, la modernización de la gestión, la virtualidad de la atención, etc.

El Sector educación, encabezado por el Ministerio de Educación, también ha impulsado la mejora en la calidad del servicio que brinda en sus diferentes instituciones descentralizadas como es el caso de las DRE, UGEL e IIEE con la finalidad de generar la satisfacción de los usuarios, corregir errores, generar competitividad, mejorar el servicio, etc.

Las Unidades de Gestión Educativa Local como una instancia descentralizada de los gobiernos regionales tienen como misión implementar las políticas educativas regionales y nacionales en su ámbito territorial bajo su administración, conduciendo la gestión y provisión de los servicios educativos con

equidad, pertinencia y eficiencia con el propósito de mejorar el logro de los aprendizajes de los niños y adolescentes de las instituciones educativas de su jurisdicción; para ello realiza acciones de coordinación con los directores para lograr una gestión eficiente de las instituciones educativas.

Las Unidades de Gestión Educativa Local para brindar una atención pertinente y oportuna a las instituciones educativas está organizado prioritariamente en, área de gestión institucional, área de gestión administrativa, área de gestión pedagógica y asesoría jurídica, cada uno con sus propias funciones. El área de Gestión institucional tiene la responsabilidad de planificar, organizar y evaluar los aspectos relacionados con la elaboración de planes estratégicos, proyectos y presupuesto de la UGEL, también temas que tienen que ver con gestión, fortalecimiento institucional, estadístico y racionalización. El área de gestión Pedagógica es el responsable de la planificación, organización, implementación y evaluación de las acciones pedagógicas y todo lo relacionado con el desarrollo de la ciencia y tecnología, la cultura, el deporte y la recreación en el ámbito de la UGEL y, el área de gestión administrativa es considerado como el órgano de apoyo, que se encarga de administrar y ejecutar acciones al sistemas de Personal, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Control Patrimonial, así como la Ejecución Presupuestaria en el ámbito jurisdiccional de la UGEL.

De manera específica, los servicios que brinda la UGEL Dos de Mayo a los directores de las instituciones educativas por medio de las diferentes áreas cumple con las expectativas y exigencias de dichos usuarios. Cuando los directores son atendidos en acciones de mantenimiento, uso del SIAGIE, acciones de racionalización, provisión de recursos humanos y educativos, asistencia técnica y acompañamiento pedagógico es necesario conocer el grado de satisfacción que perciben por la atención recibida en las diferentes áreas de atención.

De acuerdo con lo expuesto, es de imperiosa necesidad conocer la relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. En este contexto, el nivel de satisfacción resulta un buen indicador desde la percepción de los directores, finalmente, son quienes perciben la calidad de atención en las diferentes áreas de gestión que brinda la UGEL Dos de Mayo.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco?

1.2.2 Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la atención que brinda el área de gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco?
- ✓ ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la atención que brinda el área de gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco?
- ✓ ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la atención que brinda el área de gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Establecer el grado de relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.
- ✓ Establecer el grado de relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.
- ✓ Establecer el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

1.4 Justificación

El presente estudio se desarrolla teniendo en cuenta:

Justificación teórica. Nos permite conocer en la investigación el contraste teórico sobre atención en las áreas de gestión y satisfacción, las variables en estudio nos ayudan a analizar, identificar y conocer la problemática de la investigación, así como las teorías que lo respaldan y las definiciones y fundamentos de cada una de ellas son sustentadas desde los autores especializados en la investigación científica, ya que es un factor importante que nos permite conocer la satisfacción percibida por los directores de las IIEE con respecto a la atención recibida por los servicios que brinda la Unidad de Gestión educativa Local de Dos de Mayo en las áreas de gestión administrativa, institucional y pedagógica.

Justificación práctica; Dentro del estudio de investigación los resultados obtenidos y el uso de los instrumentos de trabajo determinan la vinculación de las variables para mejorar la calidad del servicio en la UGEL Dos de Mayo y como consecuencia de ello conocer el grado de satisfacción de los directores de las Instituciones Educativas que recibe el servicio y asimismo, implementar acciones que permitan desarrollar y fortalecer las competencias de los trabajadores que laboran en las diferentes áreas y oficinas con la finalidad tomar medidas correctivas de los aspectos negativos y potenciar las fortalezas identificadas para brindar un mejor servicio y atención, en este caso a los directores como usuario principal para garantizar su labor profesional dentro de su competencia administrativa, institucional y pedagógica respectivamente.

Justificación metodológica; Dentro del trabajo de estudio de investigación se elaboró un instrumento de recojo de información como es el cuestionario, conformado por preguntas, el mismo que permitirá tener conocimiento pertinente dentro del estudio en cada variable. El estudio también permite diagnosticar los postulados teóricos referidos a la atención en las áreas de gestión y satisfacción de los directores de las instituciones educativas, el cual permitirá beneficiar no solamente a los directores, sino también a la población en general de esa manera garantizar una gestión pertinente. Del mismo modo, la presente investigación servirá como sustento para trabajos futuros relacionados al tema de atención en las áreas de gestión de una UGEL y satisfacción de los diferentes usuarios.

1.5 Limitaciones

Durante la ejecución de la presente investigación y elaboración del informe final, se han presentado algunas dificultades que pretendieron limitar el trabajo, entre ellos podemos señalar la poca disponibilidad de tiempo, puesto que tenemos otras actividades laborales y asumimos otros cargos que desempeñar.

1.6 Formulación de hipótesis general y específica

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

1.6.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una relación positiva significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

H2: Existe una relación positiva significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

H3: Existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

1.7 Variables

Variable 1: Atención en las áreas de gestión

Variable 2: Satisfacción de los directores

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
V1 Atención en las áreas de gestión	Según DECRETO SUPREMO N° 015-2002-ED, expresa que, las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) son órganos desconcentrados de las Direcciones Regionales de Educación cuya función primordial es la de proporcionar el soporte técnico pedagógico, institucional y administrativo a los centros educativos de su jurisdicción, con la finalidad de asegurar brindar un servicio educativo de calidad, con pertinencia, con equidad. El ámbito de la UGEL se determina territorialmente según criterios de gobernabilidad en concordancia con las disposiciones y lineamientos de políticas educativas del nuestro sector.	Las UGEL están organizados en: órgano de dirección, órganos de línea, órgano de asesoramiento, órgano de apoyo, órgano de participación y órganos de ejecución. Dentro de los órganos de línea se encuentran el área de gestión institucional y el área de gestión pedagógica, dentro del órgano de apoyo se encuentra el área de gestión administrativa.	Gestión institucional	Estadística y SIAGIE Mantenimiento Racionalización	1 - 10	Ordinal
			Gestión pedagógica	Acciones informativas Monitoreo y acompañamiento Acciones formativas	21 - 30	Ordinal
			Gestión administrativa	Materiales educativos Recursos humanos	11 – 20	Ordinal

V2 Satisfacción de los directores	Según Reyes, Mayo y Loredo (2009), la satisfacción es una respuesta del usuario sobre el servicio recibido al adquirir un bien. Es una apreciación que brinda el usuario del servicio o sobre el producto adquirido, de esta manera la satisfacción representa el cumplimiento de una expectativa respecto a un consumo.	La Satisfacción de los directores por el servicio brindado en las tres áreas de atención de la UGEL se recogerá con una encuesta que consta de 35 preguntas con 05 alternativas que se puntúan del 1 al 5 y que abarcan 5 aspectos o dimensiones.	Calidad funcional percibida	Solución de quejas Servicio esperado Personal dispuesto a colaborar Servicio mejorado	1 - 10	Ordinal
			Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio Servicios conformes	11 - 15	Ordinal
			Valor percibido	Forma de trato Soluciones de problemas	16 - 25	Ordinal
			Confianza	Motivación por atender preocupación por las necesidades	26 - 30	Ordinal
			Expectativas	Atención personalizada Personal preparado	31 - 35	Ordinal

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Ganoza (2019) en “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza”. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; para ello empleó la investigación no experimental, con un diseño descriptivo correlacional transaccional. La población y muestra estuvo conformada por 33 directores de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, a quienes se le aplicó el instrumento de investigación, el cuestionario. Finalmente, los resultados mostraron que, existe una relación altamente significativa entre fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y calidad de servicio con satisfacción del 32 usuario ($r=0.450^{**}$; $r=0.536^{**}$; $r=0.488^{**}$; $r=0.455^{**}$ correlación positiva moderada, con $p<0.01$). Concluyendo se puede afirmar que, existe relación altamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario director de instituciones educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; 2019. En lo que respecta al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se infiere que hay una correlación positiva moderada entre las variables analizadas cuyo valor es de 0,455 con Sig. (bilateral) 0,008.

Rosales (2017) en su tesis “La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017”. Se planteó como objetivo Caracterizar la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 desde la apreciación de los directores de las instituciones educativas, para ello se empleó el diseño descriptivo. La población estuvo conformada (150) directores de las instituciones educativas usuarias que fueron atendidos durante un mes, quienes acudieron a la UGEL Moyobamba, entre el 01 al 31 de mayo del 2017. La muestra estuvo constituida por 55 directivos de instituciones educativas de educación básica; seleccionados de manera no probabilística y por conveniencia, a quienes se les aplicó como instrumento, una escala valorativa, organizada en un conjunto de ítems

respecto a las subvariables e indicadores. Finalmente, en los resultados presentados se puede apreciar la cantidad y porcentaje de opiniones sobre la calidad de atención al usuario en términos de efectividad que ofrece la UGEL; donde se puede observar que; el 67% de encuestados (37) indicaron o calificaron a la calidad de servicio que brinda la UGEL como aceptable, con puntuaciones que se encuentran entre 11 y 15 puntos; un 20% de encuestados (11) señalaron que la calidad del servicio es deficiente, los puntajes se encuentran entre 0 y 10 puntos; y solo un 13% de directores (07) expresaron que la calidad de servicio que brinda la UGEL es bueno, las puntuaciones están entre 16 y 20 puntos respectivamente. De ello, se puede concluir que, la calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017; según la apreciación de los directores de las instituciones educativas es aceptable; porque, un 80% de directores lo perciben de esta manera; sin embargo, revela la necesidad de mejorar y perfeccionar ciertos servicios; a fin de ser más efectiva, oportuna y eficaz y específicamente centrarse en brindar un trato adecuado a los directivos cuando visitan a la UGEL.

Elera (2010) en su tesis “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao” tuvo como objetivo Identificar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer; en dicha investigación utilizó el diseño de investigación descriptiva, correlacional y de corte transversal. La población lo conformó 240 alumnos de 5° grado de secundaria de las siete secciones; el grupo poblacional de padres estuvo constituida por los padres de los alumnos de 5° grado de secundaria; mientras que la población del grupo de docentes lo conformó todos los docentes del nivel secundaria de la institución educativa, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos en esta investigación mostraron que, se observa que, del total de 148 encuestados, 3 estudiantes que representan el 2% consideran que nunca es adecuada la gestión institucional, 80 que representan el 54% consideran que a veces es adecuada y 65 que representan el 44% consideran que siempre es adecuada. De lo que podemos concluir que, la percepción de los alumnos se expresa en un nivel medio. De lo que se puede colegir que, existe relación significativa entre la gestión institucional con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero resaltando que los usuarios internos y

externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución.

2.2 Bases teóricas

Dentro del presente estudio es necesario considerar los estudios de ámbito internacional, nacional y local a fin de contar con un argumento y el análisis que nos permitirán clarificar las variables de estudio, la cual de detalla a continuación:

Áreas de gestión:

El concepto de gestión

Las ideas que se tomarán en cuenta en los siguientes apartados, son producto del trabajo de investigación de Tabares y Miranda (2015), quienes se encargaron de contextualizar la categoría gestión directiva en el contexto de las escuelas públicas de Bogotá, ubicando esta categoría en el campo de la administración en educación, y considerando al interior de este concepto sus elementos y relaciones.

El planteamiento de estos autores se especifica a continuación: *La Gestión Directiva y la Administración Educativa en el contexto colombiano, el Ministerio de Educación Nacional – MEN- (2008)*, define los elementos que permiten caracterizar la gestión en las organizaciones educativas escolares, asumiendo este concepto desde cuatro campos de acción:

- **La Gestión Académica:** Esto incluye a aspectos que permitan a los estudiantes aprender y desarrollar las competencias que necesitan para desempeñarse con solidez en el área personal, social y profesional, tomando en cuenta el diseño curricular, las prácticas pedagógicas institucionales, el desarrollo de las sesiones de aprendizaje y seguimiento de los aprendizajes.
- **La Gestión Administrativa y Financiera:** Referida al área que se encarga de realizar los procesos de apoyo a la gestión pedagógica, el mantenimiento de la planta física, la administración de los recursos financieros, recursos materiales, y recursos humanos.
- **La Gestión de la Comunidad:** Se refiere a las relaciones de la institución educativa con la comunidad, la participación, la gestión de la convivencia y la atención inclusiva a personas con necesidades educativas especiales.
- **La Gestión Directiva:** En esta área se considera prioritariamente al planeamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y dirección escolar,

además, de las relaciones con el entorno. De esta manera, es posible que el equipo directivo garanticen la organización y evalúen el funcionamiento general de la institución.

Teorización de la gestión directiva y sus principales procesos:

A partir de lo tratado y siguiendo los lineamientos del Ministerio de Educación en Colombia, se identifican los siguientes procesos que hacen parte de la gestión entendida desde el ámbito de la escuela:

- El Direccionamiento Estratégico y el Horizonte Institucional.

Es el pilar fundamental en torno al cual giran los valores, principios, misión, visión y horizonte de una institución educativa, y se materializa en un elemento básico: el Proyecto Educativo Institucional (PEI). El artículo 73 de la Ley No. 115 de 1994 establece que un programa educativo institucional es un conjunto de principios y propósitos establecidos, recursos didácticos disponibles y necesarios, estrategias didácticas, reglamentos para docentes y alumnos, y un sistema de gestión. Responder a las situaciones y necesidades de los estudiantes, las comunidades locales, las regiones y los países de manera concreta, procesable y medible.

La importancia del PEI para la organización y gestión escolar se refleja en su cultura, los valores que la sustentan y el actuar de todos los miembros de la comunidad educativa que siguen los principios de la visión institucional, configurando acciones que integrarán lo académico y lo administrativo.

Para Lana (2014, citado en Tabares y Miranda, 2015), la dirección estratégica establece un proceso permanente e interactivo que se practica para integrar la organización como un todo con su entorno, enfoque que sugiere que la dirección priorice Considere el liderazgo y la mejora de la comunicación institucional como elementos esenciales para guiar a las organizaciones escolares en la consolidación de la acción conjunta, lo que les permite coordinar la planificación para el progreso hacia el logro de las metas y mantener una visión de futuro frente a las circunstancias cambiantes. Según Tabares y Miranda (2015), en la gestión lateral, el liderazgo se convierte en uno de los aspectos más relevantes que toda organización necesita, cabe señalar que en la actualidad se convierte en una característica que requieren los miembros del equipo de dirección,

reconociendo que, además de cumplir con las tareas administrativas propias de su cargo, el Decano de Instrucción debe incorporar el “liderazgo” a sus procesos de gestión, sus competencias, competencias y actitudes sustentan el desarrollo de su desempeño profesional, y su capacidad de influencia, orientar y motivar a sus equipos de trabajo, llevándolos hacia metas comunes a través de mejoras duraderas en el desempeño” (Rincón, 2011. p. 21).

Siguiendo a Tabares y Miranda (2015), la comunicación permea todas las actividades de una organización. Este proceso se define como la posibilidad de “crear valor a través de la transmisión y/o recepción de mensajes con contenido” (Gorrochotegui, 2010. p. 45), y representa una herramienta indispensable de trabajo a través de la cual los individuos aprenden sobre su rol en el trabajo. Entidades (Everett y Rekha, 1980, citado en Zapata, 2008) que generan un gran número de relaciones coordinadas entre diferentes dominios organizacionales para lograr metas estratégicas. De esta forma, en la dinámica de las instituciones educativas, la comunicación tiene un carácter crucial caracterizado como medio de mediación de las interacciones que subyacen a los diversos procesos de gestión, y en los escenarios de comunicación los equipos y las correlaciones entre equipos toman la forma: Los grupos de trabajo se configuran en interacción, un enfoque que se demuestra en el pensamiento de Gorrochotegui (2010), quien afirma: “La relación entre los miembros del equipo es de interdependencia y colaboración, requiriendo alineamiento de estándares y desempeño. En consecuencia, muchas veces surgen situaciones de conflicto que necesitan ser gestionadas. , es necesario establecer reglas específicas de comunicación y diálogo para que los miembros del equipo siempre tengan expectativas claras y compartidas” (Gorrochotegui, 2010. p. 55).

Modelo de gestión.

Es un esquema o marco de referencia para la gestión de entidades. Estos modelos de gestión pueden aplicarse a corporaciones, empresas privadas o administraciones. Esto significa que el gobierno tiene un modelo de gestión en el que basar sus políticas y acciones y pretende utilizar este modelo para lograr sus objetivos.

Los modelos de gestión adoptados por las organizaciones públicas son diferentes a los del sector privado. Mientras que la segunda se basa en la obtención

de ganancias económicas, la primera trata de otros temas como el bienestar social de las personas.

2.3 Bases conceptuales o Definición de términos básicos

Gestión

Es un conjunto de procedimientos y acciones que se desarrolla para lograr un determinado objetivo; se relaciona principalmente con el mundo corporativo.

El término gestión generalmente se asocia principalmente con el mundo corporativo y se refiere a las acciones que realiza una empresa para lograr sus objetivos de ventas o ganancias. Sin embargo, no solo gestiona compañías, proyectos o bienes económicos, es decir cuando una persona se organiza para cumplir una serie de deberes en un tiempo determinado.

El concepto de gestión desde los directivos docentes:

Para construir el concepto de gestión desde la voz de los directivos participantes en esta investigación, se lleva a cabo un trabajo directo desde las instituciones educativas, para acercarse al sujeto conocido y retomar con ellos su gestión, preocupación, interés y experiencias administrativas.

Así, la gestión es un ejercicio de actitud que potencia las capacidades pedagógicas y administrativas de un mentor para que se produzca un cambio significativo en una institución educativa. Es el ideal de desarrollar un proceso educativo que profundice en los antecedentes del estudiante a partir de la realidad de los participantes vistos en el desarrollo del proceso para que pueda orientar estratégicamente a la institución.

La gestión directiva es entendida como el conjunto de acciones que se desarrollan para el logro de los objetivos y metas de una entidad y se enfoca en facilitar la coordinación de una organización, se ejerce como una tarea dentro (contexto interno) y fuera de la institución (contexto externo), por parte del equipo directivo y que orienta, gestiona y controla todas las actividades curriculares y extracurriculares, buscando el éxito y la calidad del servicio educativo y la sana convivencia.

Mediante el Decreto Supremo N° 015-2002-ED, el Ministerio de Educación del Perú. Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de las

Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa, dentro de la estructura orgánica considera los siguientes órganos de:

Direcciones Regionales de Educación

- DIRECCIÓN
 - Dirección Regional
- ÓRGANOS DE LÍNEA
 - Dirección de Gestión Pedagógica
 - Dirección de Gestión Institucional
- ASESORAMIENTO
 - Oficina de Asesoría Jurídica
- APOYO
 - Oficina de Administración
- CONTROL
 - Oficina de Auditoría Interna
- PARTICIPACIÓN
 - Consejo Participativo Regional de Educación
- DESCONCENTRADOS
 - Unidades de Gestión Educativa

Las Unidades de Gestión Educativa:

- DIRECCIÓN
 - Dirección
- LÍNEA
 - Área de Gestión Pedagógica
 - Área de Gestión Institucional
- ASESORAMIENTO
 - Asesoría Jurídica
- APOYO
 - Área de Administración
- PARTICIPACIÓN
 - Consejo Participativo Local de Educación
- EJECUCIÓN

- Centros y programas educativos

Dentro de nuestro ámbito de investigación, al considerar en la investigación a la Unidad de Gestión Educativa Local de Dos de Mayo de acuerdo con el presupuesto analítico del personal está considerado los siguientes órganos:

I. Dirección

El Director de la Unidad de Gestión Educativa es el funcionario del más alto nivel jerárquico de su jurisdicción, quien tiene la autoridad y facultad para tomar decisiones resolutivas y administrativas conforme a la ley..

II. Área de gestión institucional

Es el área responsable de orientar y dar seguimiento la aplicación de la política y normatividad educativa nacional, regional y local, en las instituciones y programas educativos; y asegurar recursos administrativos y presupuestarios que faciliten la labor educativa en las instituciones educativas. Cumple las funciones de:

- a) Dirigir y supervisar la implementación de la política y regulación educativa nacional y regional en cuanto a la gestión institucional en los centros y programas educativos de su región.
- b) Formular el plan estratégico de la Unidad de Gestión Educativa y otros instrumentos de gestión institucional que orienten el desarrollo integral de la educación, promoviendo su calidad y equidad.
- c) Asesorar y supervisar a los centros y programas educativos en la elaboración y aplicación de herramientas de gestión institucional.
- d) Realizar informes técnicos con el fin de permitir la creación, cierre, traslado, clausura, receso y reapertura de instituciones y programas educativos públicos y privados, de acuerdo con las regulaciones vigentes.
- e) Crear, organizar, llevar a cabo y supervisar programas de capacitación y actualización continua en gestión institucional.
- f) Crear, organizar, ejecutar y supervisar programas de actualización y capacitación continua para el personal directivo, profesional y técnico que trabaja en esta área.

- g) Participar en iniciativas para evaluar y mejorar la gestión de instituciones y programas educativos.
- h) Crear proyectos para modernizar la gestión y el equipamiento con el fin de obtener recursos de la cooperación técnica y financiera a nivel local, regional, nacional e internacional.
- i) Brindar orientación y asesoramiento para la creación, ejecución y evaluación de los planes institucionales y los planes de trabajo anuales de los centros y programas educativos bajo su jurisdicción.
- j) Crear, implementar y evaluar el presupuesto anual de la Unidad de Gestión Educativa, así como sus modificaciones, en caso de que sean unidades ejecutoras, en función de los objetivos y metas regionales y locales, con participación de los centros y programas educativos.
- k) Determinar cuántas plazas docentes y administrativas son necesarias de acuerdo con la demanda de la población escolar y presentarlas ante el órgano regional competente.
- l) Racionalizar para mejorar la distribución equitativa de los recursos materiales, físicos, financieros y humanos utilizados en la prestación de servicios educativos.
- m) Usar sistemas de información avanzados para generar estadísticas educativas y establecer indicadores para determinar la calidad y relevancia del servicio.
- n) Dotar gradualmente a las diferentes dependencias de la sede institucional, así como a los centros y programas educativos de su área, de tecnología y cultura digital para mejorar el desempeño de la institución.
- o) Identificar y organizar los requerimientos de infraestructura, de mobiliario y equipamiento de los centros educativos, especialmente en las áreas más desatendidas, y solicitar su atención a la DRE.
- p) Mantener actualizado el inventario de bienes inmuebles de su territorio, realizando el saneamiento físico-legal de aquellos que lo requieran, en coordinación con la Dirección Regional de Educación y el órgano competente de la Sede Central del Ministerio de Educación.
- q) Elaborar, difundir y dar seguimiento al cumplimiento de las normas técnicas para el adecuado mantenimiento de los locales escolares, en coordinación con la comunidad educativa, con la Dirección Regional de

Educación y el órgano competente de la Sede Central del Ministerio de Educación.

- r) Supervisar y dar mantenimiento a las instalaciones de IIEE e informar antes de finalizar el primer semestre de cada año, a la DRE el estado de la infraestructura.

III. Área de gestión pedagógica

Comprende acciones y responsabilidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar las acciones pedagógicas y las relacionadas con el desarrollo de la gestión docente y directivo, entre las funciones que cumple son:

- a) Dirigir y supervisar la implementación de la política y regulación educativa nacional y regional en cuanto a la gestión pedagógica en los centros y programas educativos de su región.
- b) Implementar métodos alternativos destinados a mejorar la calidad de los servicios educativos que brindan los centros y programas educativos dentro de su ámbito.
- c) En colaboración con los gobiernos municipales e instituciones públicas y privadas especializadas, desarrollar programas integrales de prevención y atención, así como programas de bienestar social para los estudiantes de los centros educativos. Estos programas deben dirigirse especialmente a las personas en situación de pobreza y pobreza extrema.
- d) Promover y ejecutar en coordinación con los centros educativos, estrategias efectivas de alfabetización, a fin de disminuir brechas acordes con las características del contexto.
- e) Apoyar y participar en programas y proyectos de innovación pedagógica e investigación y evaluar el impacto de los servicios educativos.
- f) Asesorar y supervisar las actividades de diversificación y desarrollo curricular en los centros y programas educativos bajo su responsabilidad.
- g) Brindar orientación y apoyo para la creación e implementación de centros de recursos educativos y tecnológicos que apoyen el proceso de aprendizaje.

- h) Participar en programas de evaluación y medición de la calidad educativa a nivel regional y nacional.
- i) Implementar acciones de actualización y capacitación continua del personal directivo, docente y administrativo de los centros y programas educativos.
- j) Organizar y desarrollar programas para apoyar la educación, la ciencia y la tecnología, la cultura, la recreación y los deportes, fomentando la participación de la comunidad.
- k) Crear proyectos educativos con el objetivo de obtener recursos a través de la colaboración técnica y financiera de la comunidad local, regional, nacional e internacional.
- l) Emitir opiniones técnicas sobre aspectos de su competencia.

IV. Área de gestión administrativa:

Es el área encargada de las acciones referidos a los sistemas de contabilidad, tesorería, infraestructura, abastecimiento y servicios generales, que se brinda a nivel de la UGEL, depende jerárquicamente del director de la UGEL. Entre las funciones que cumple tenemos:

- a) Planificar, administrar, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar los procesos técnicos de los sistemas de abastecimiento, contabilidad, infraestructura y tesorería de la UGEL.
- b) Formular y aprobar directivas para la ejecución, el control y la supervisión de los recursos físicos y financieros; revisar y aprobar el cronograma de compromiso de la UGEL.
- c) Administrar, ejecutar, controlar y evaluar los recursos financieros asignados, consolidar los requerimientos de los recursos, bienes y servicios requeridos para la prestación de servicios educativos de manera justa.
- d) Administrar y supervisar los fondos, captaciones, suministros de bienes, servicios y bienes de capital de acuerdo con las normas generales de los sistemas administrativos.
- e) Asesorar y supervisar sobre la aplicación de las normas y procedimientos de los Sistemas de Contabilidad, Tesorería y Abastecimiento, así como

coordinar la formulación del Presupuesto de Bienes y Servicios de las instituciones de su jurisdicción.

- f) Colaborar con el Área de Gestión Institucional en la modificación del presupuesto para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos.
- g) Crear, supervisar y/o aprobar proyectos de resolución relacionados.
- h) Revisar y verificar el cuadro de adquisiciones y suministros, así como los inventarios de bienes muebles e inmuebles.
- i) Realizar otras responsabilidades asociadas con el puesto.

Satisfacción de los directores

Satisfacción

La satisfacción puede ser medida usando las dimensiones de calidad de los servicios, como lo sugiere González, Carmona, & Rivas (2007) y lo realizó Shanka (2012). Ambos señalan a SERVPERF como una buena aproximación a la satisfacción del cliente. SERVPERF fue propuesto por Cronin & Taylor (1992) y su uso ha sido efectivo para medir la satisfacción en diferentes sectores como bancos, lavanderías, entretenimiento, salud, transporte y servicios de comida rápida.

El modelo SERVPERF evalúa el desempeño del servicio utilizando 5 dimensiones: tangibilidad (considera la evidencia física del servicio como las instalaciones, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones), fiabilidad (considera la precisión en la entrega del servicio), capacidad de respuesta (evalúa la disposición del personal para prestar el servicio de forma oportuna), empatía (considera los aspectos como la cortesía, el respeto, la consideración, la amabilidad del personal de contacto, la consideración por la propiedad del consumidor; incluye

Teoría de Satisfacción

Ventura, 2012 En cuanto a la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño, indica que ambos términos son el resultado de las recompensas que reciben y de la justicia que se les da. Por lo tanto, la satisfacción es el resultado que uno obtiene en el trabajo.

La satisfacción, según Philip Kotler y Kevin (2012), es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que experimenta una persona como resultado de comprar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) en contraposición a las expectativas que se tiene. El cliente no estará satisfecho si el resultado no cumple con las expectativas. Está satisfecho si cumple con las expectativas. El cliente estará extremadamente satisfecho si el resultado supera las expectativas.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES

A continuación, se describe brevemente el significado de cada dimensión:

1. Calidad funcional percibida.

Se refiere a la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción luego de haberlo recibido (Cárdenas, 2013)

2. Calidad técnica percibida

Tiene en cuenta las características inherentes del servicio, en las cuales se cumple con los procesos que se requieren para optar por el producto o servicio, pero el trabajador guía al cliente o usuario en todo momento hasta cumplir con su objetivo Pascual (2015).

3. Valor percibido

Se entiende como la valoración global que hace el consumidor o el usuario de la utilidad de una relación de intercambio, esta puede ser un producto o un servicio Dodds, Monroe y Grewal (1991).

4. Confianza

Es la variable de rendimiento del índice de satisfacción y se mide en función del nivel alcanzado en este índice, se fundamenta en la percepción del cliente de la capacidad de la empresa para brindar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determinar el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado; es decir, la intención de los clientes de poder recomendar el servicio a otros usuarios.

5. Expectativas

Los usuarios o clientes tienen un nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

2.4 Bases epistemológicas

En el presente estudio de investigación es necesario conocer y considerar las epistemologías a fin de brindar información relevante que permitirá, clarificar las variables de estudio. En referencia a la gestión, acciones acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo, se relaciona principalmente con el mundo corporativo para alcanzar metas a través de implementación de diversas estrategias y políticas institucionales. Por otro lado, el Ministerio de Educación del Perú, mediante el Decreto Supremo N° 015-2002-ED, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa, dentro de la estructura orgánica considera los siguientes órganos de línea en ámbito institucional el área que se responsabiliza de orientar y dar seguimiento la aplicación de la política y normatividad educativa nacional, regional y local, en las instituciones y programas educativos; y asegurar recursos administrativos y presupuestarios que faciliten la labor educativa en las instituciones educativas, del mismo modo el área administrativa es quien se encarga de las acciones referidos a los sistemas de contabilidad, tesorería, infraestructura, abastecimiento y servicios generales, que se brinda a nivel de la UGEL, depende jerárquicamente del director de la UGEL y finalmente el área pedagógica que tiene la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar las acciones pedagógicas y las relacionadas con el desarrollo de la gestión docente y directivo. Dentro del ámbito de estudio es necesario tener en cuenta las disposiciones ministeriales y lineamientos normativos así como las acciones que se implementan, a fin de alcanzar un los objetivos estratégicos institucionales.

Debido a encontrar relación del presente estudio es necesario precisar que la satisfacción del público usuario principalmente los directores de las instituciones educativas del ámbito de estudio donde se encuentra una satisfacción pertinente a una respuesta sobre el servicio recibido al adquirir un bien. Los directores de las IIEE logran esa apreciación que brinda el usuario al servidor público en las áreas de gestión, de esta manera la satisfacción representa el cumplimiento de una expectativa respecto a una atención favorable.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 **Ámbito**

La provincia de Dos de Mayo se encuentra situada en la parte occidental del departamento de Huánuco, se encuentra bajo la administración del Gobierno regional de Huánuco. Limita por el norte con la Provincia de Huamalíes, por el sur con las provincias de Lauricocha, Yarowilca y Huánuco, por el este con las provincias de Leoncio Prado, Huánuco y Yarowilca y por el oeste con la provincia de Bolognesi en el departamento de Áncash.

En lo que se refiere al sector educación, el gobierno regional de Huánuco, está organizado en Unidades de Gestión Educativa Local denominado UGEL coincidiendo con el número de provincias que esta región tiene. Consiguientemente en la Provincia de Dos de Mayo se encuentra la UGEL Dos de Mayo. La UGEL Dos de Mayo fue creada mediante Acuerdo de Concejo Regional N° 013-2011-CR-GR-GRH, actualmente administra 277 instituciones educativas de Educación Básica Regular, 02 de Educación Básica Alternativa y 02 Centros de Educación Técnico-Productiva.

3.2 **Población**

La población viene a ser el conjunto de sujetos o cosas que tienen uno o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara, 2012 p. 221)

La población está constituida por 176 directores de EBR de los niveles de inicial, primaria y secundaria de las instituciones educativas que se encuentran bajo la jurisdicción de la UGEL Dos de Mayo distribuidos según la tabla siguiente:

Tabla 1. Distribución de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo

NIVEL	CANTIDAD
Inicial	74
Primaria	96
Secundaria	06
TOTAL	176

3.3 Muestra

Es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionando por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tiene varias poblaciones, entonces se tendrá varias muestras. (Vara, 2012 p. 221).

La muestra en esta investigación está constituida por directores de los tres niveles de EBR que no tienen aula a cargo; es decir, directores que está liberados de horas de clase, cuyo trabajo exclusivo es la gestión administrativa, distribuidas según la tabla siguiente:

Tabla 2. Distribución de la muestra de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo

NIVEL	CANTIDAD
Inicial	1
Primaria	33
Secundaria	6
TOTAL	40

Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico; es decir, el muestreo por interés del estudio o llamado muestreo por conveniencia, por la disposición de las unidades muestrales en la recolección de los datos de campo.

3.4 Nivel y tipo de estudio

El nivel del presente trabajo de investigación es la correlacional. Es correlacional, porque la finalidad principal es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después cuantifican y analizan la vinculación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La presente investigación corresponde al tipo Básico, debido a que los resultados van a enriquecer los conocimientos teórico-científicos sobre las variables: atención en las áreas de gestión y la satisfacción de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo.

3.5 Diseño de investigación

El diseño se puede definir como una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio. (Abanto, W., 2014, p. 28)

El diseño de investigación que se consideró para esta investigación es el transeccional correlacional que describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se realiza descripciones, pero no de las variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. Algunas veces, solo en términos correlacionales, y en otras en función de la relación causa-efecto (causales). Cuando se ajustan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar vinculaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2012).

Debe recordarse que la causalidad implica correlación, pero no toda correlación significa causalidad.

El gráfico siguiente corresponde a este diseño:

X_1 — X_2

X_1 : Atención en las áreas de gestión

X_2 : Satisfacción de directores

— : Relación

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

Las técnicas, entendidas como procedimientos sistematizados, se seleccionan teniendo en cuenta lo que se investiga, el porqué, para qué y cómo se investiga. Los instrumentos, son medios para recoger y registrar los datos que se obtienen.

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta, con sus dos instrumentos: el cuestionario sobre atención en las áreas de gestión y el cuestionario sobre la satisfacción de directores, tal como se detalla a continuación:

Tabla 3. Distribución de preguntas por variables y sus dimensiones

DIMENSIONES	INSTRUMENTO	ITEM
Gestión institucional	Técnica: La encuesta Cuestionario 1 aplicado a los directores de IIEE	1 - 10
Gestión pedagógica		21 - 30
Gestión administrativa		11 - 20
Calidad funcional percibida	Técnica: La encuesta Cuestionario 2 aplicado a los directores de IIEE	1 -10
Calidad técnica percibida		11 - 15
Valor percibido		16 -25
Confianza		26 - 30
Expectativas		31 - 35

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

- Validación del instrumento: Los instrumentos fueron elaborados teniendo en cuenta la sencillez del lenguaje para ser comprendido de manera fácil por los directores. La validez del instrumento se realizó por medio de la aprobación de 3 expertos, todos ellos con el grado de doctor y con amplia experiencia en el campo de la investigación.
- Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del instrumento se realizó, aplicando los instrumentos a un grupo de directores con similares características y luego se sometió los datos recogidos al análisis por medio del estadístico denominado alfa de Cronbach por ser un instrumento de opción múltiple cuya fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \cdot \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K : El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Los valores obtenidos son:

Para el instrumento: Atención en las áreas de gestión

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,980	30

Para el instrumento: Satisfacción de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,980	30

Interpretación de Alfa de Cronbach

Tabla 4. Escala de Valoración de Alfa de Cronbach según Vellis (1991).

Valor de Alfa de Cronbach	Apreciación
[0.95 a +>	Muy elevada o Excelente
[0.90 – 0.95>	Elevada
[0.85 – 0.90>	Muy buena
[0.80 – 0.85>	Buena
[0.75 – 0.80>	Muy respetable
[0.70 – 0.75>	Respetable
[0.65 – 0.70>	Mínimamente Aceptable
[0.40 – 0.65>	Moderada
[0.00 – 0.40>	Inaceptable

Para ambos instrumentos el valor de Alfa de Cronbach son 0.980 y 0.988, por lo tanto, se puede concluir que el instrumento 1 que mide la atención en las áreas de

gestión y el instrumento 2 que mide la satisfacción de directores de las instituciones educativas de EBR tienen una confiabilidad Muy elevada o Excelente.

3.8 Procedimiento

Para la elaboración de los cuestionarios se inició realizando una investigación recolectando información sobre las dimensiones de ambas variables, se identificó indicadores y luego se procedió a redactar los ítems de los cuestionarios aplicados para luego ser evaluados por expertos en el tema. Seguidamente se solicitó al director de la UGEL Dos de Mayo la autorización para aplicación de la encuesta a los directores de las instituciones educativas públicas sin aula a cargo.

Finalmente, en una reunión de directores se aplicó la encuesta para recolectar la información.

Primero: Se realizó el recojo de información sobre la atención de las áreas de gestión a los directores de EBR por medio de una encuesta.

Segundo: Se realizó el recojo de información sobre la satisfacción de directores de EBR por medio de una encuesta.

Tercero: Se analizó la relación que existe entre atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores.

Cuarto: Se realizó la prueba estadística de correlación entre las variables para hallar el coeficiente de correlación entre atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores, previo a ello se realizó la prueba de normalidad.

Quinto: Se formuló las conclusiones y las propuestas para mejorar la atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores.

3.9 Tabulación y análisis de datos

Los datos que se obtuvieron por medio de los instrumentos fueron procesados utilizando el método estadístico de correlación o asociación dependiendo de la prueba de normalidad que se aplique a los datos recogidos con los instrumentos, con el objetivo de identificar la existencia de relación entre las variables: atención en las áreas de gestión y la variable satisfacción de directores y también de sus respectivas dimensiones. Del mismo modo se utilizó la estadística descriptiva.

Para interpretar el grado de relación entre las variables se ha tenido en cuenta el siguiente baremo:

INTERVALO	GRADO DE RELACIÓN
[0.0 - 0.2[Muy bajo
[0.2 - 0.4[Bajo
[0.4 - 0.6[Moderado
[0.6 - 0.8[Alto
[0.8 - 1.0]	Muy alto

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

A. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN

Tabla 5. Estadísticos de las dimensiones de la variable atención en las áreas de gestión

		Estadísticos			
		Gestión Institucional	Gestión Administrativa	Gestión Pedagógica	Atención en las áreas de gestión
N	Válido	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0
Media		38,38	33,70	40,50	112,58
Mediana		39,00	36,00	40,00	113,00
Moda		32	36	40	120
Desv. Desviación		6,412	6,124	5,914	15,270
Varianza		41,112	37,497	34,974	233,174
Mínimo		25	20	29	83
Máximo		50	48	50	147
Suma		1535	1348	1620	4503

Interpretación:

En la tabla 5 se presentan los estadígrafos de la variable atención en las áreas de gestión y sus dimensiones en la UGEL Dos de May, Huánuco.

En la dimensión Gestión Institucional se observan los siguientes resultados: Media (38,38); Mediana (39), Moda (32); Desviación estándar (6,412); Mínimo (25) y Máximo (50).

En la dimensión Gestión Administrativa, se observan los siguientes resultados: Media (33.70); Mediana (36), Moda (36); Desviación estándar (6,124); Mínimo (22) y Máximo (48).

En la dimensión Gestión Pedagógica, se observan los siguientes resultados: Media (40.50); Mediana (40), Moda (40); Desviación estándar (5,914); Mínimo (29) y Máximo (50).

En la variable Atención en las Áreas de Gestión, se obtuvieron los siguientes resultados: Media (112,58); Mediana (113), Moda (120); Desviación estándar (15.270); Mínimo (83); y Máximo (147).

Tabla 6. Atención en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	9	22.5%
Bueno	25	62.5%
Muy bueno	6	15.0%
Total	40	100%

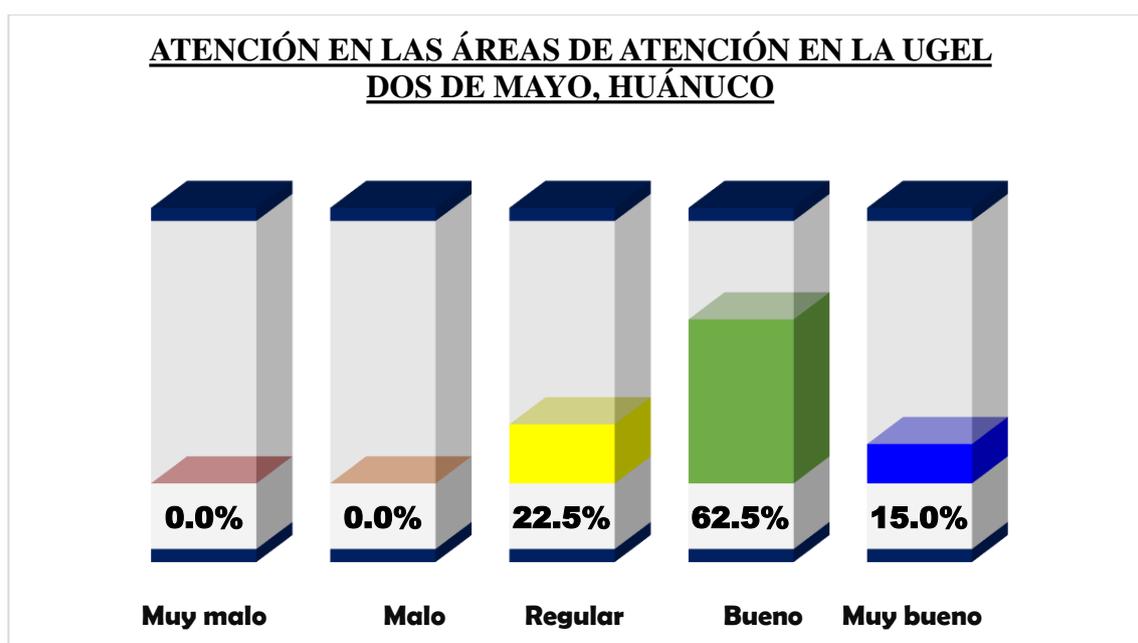


Figura 1. Atención en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 6 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la Atención en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

En la tabla se observa que, el 62,5% de los directores afirman que la atención en las diferentes áreas de atención es buena, el 22,5% indican que es regular. Además, solo

un 15% expresa que es muy buena, mientras que ningún director manifiesta que la atención en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo en mala o muy mala.

Del análisis global de la tabla refleja que los directivos indican que la atención en las áreas de Gestión Institucional, Gestión Administrativa y Gestión Pedagógica de la UGEL Dos de Mayo es buena y muy buena.

Tabla 7. Atención en el Área de Gestión Institucional de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.0%
Malo	1	2.5%
Regular	10	25.0%
Bueno	18	45.0%
Muy bueno	11	27.5%
Total	40	100%

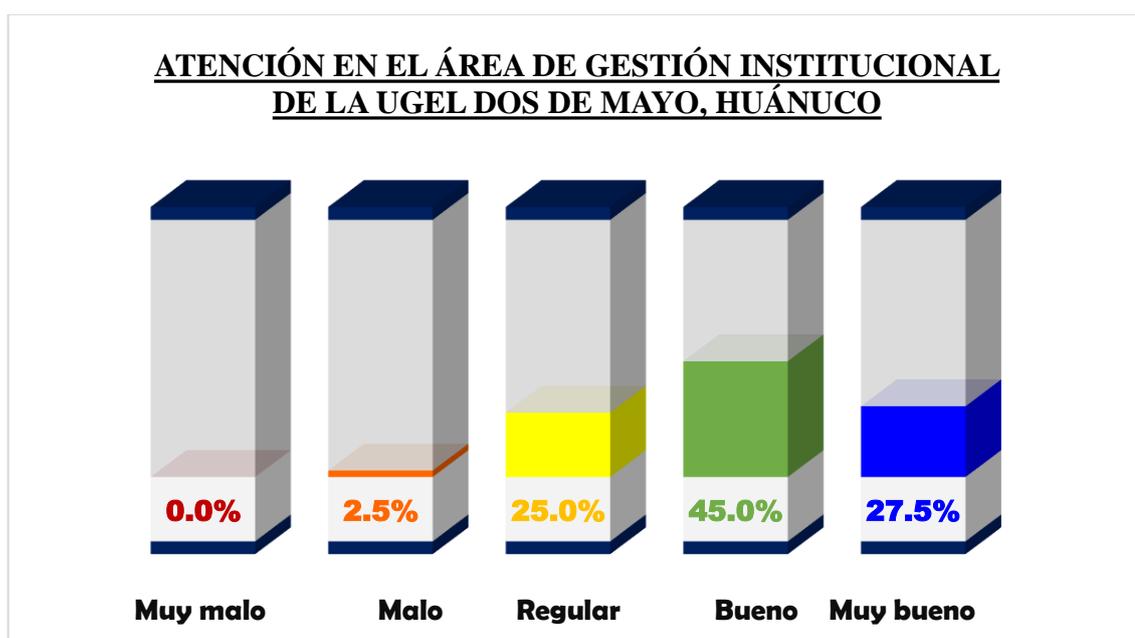


Figura 2. Atención en el Área de Gestión Institucional de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 7 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la atención en el Área de Gestión Institucional de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

En la tabla se observa que, el 45% de los directores indican que la atención en el área de gestión institucional es buena y el 27,5% sostienen que es muy buena. También se

observa que ningún director indica que la atención es muy mala, pero el 2,5% indican que es mala.

El análisis global de la tabla refleja que los directores perciben que la atención en las diferentes oficinas que forman parte del Área de Gestión Institucional es buena y muy buena; es decir, la atención por los responsables de racionalización, SIAGIE y mantenimiento de locales escolares es buena.

Tabla 8. Atención en el Área de Gestión Administrativa de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.0%
Malo	4	10.0%
Regular	14	35.0%
Bueno	20	50.0%
Muy bueno	2	5.0%
Total	40	100%

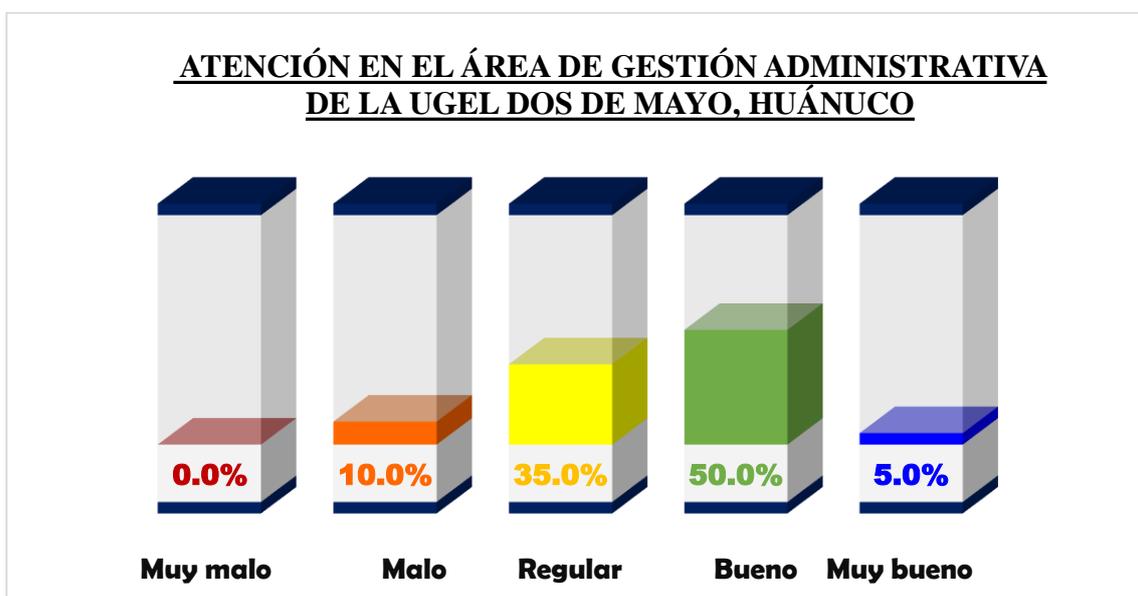


Figura 3. Atención en el Área de Gestión Administrativa de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 8 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la atención en el Área de Gestión Administrativa de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

En la tabla se observa que, el 50% de los directores indican que la atención en el área de gestión administrativa es buena y solo el 5% sostienen que es muy buena. También se

observa que ningún director indica que la atención es muy mala, pero el 10% indican que la atención en dicha área mala.

El análisis global de la tabla refleja que los directores perciben que la atención en las diferentes oficinas que forman parte del Área de Gestión administrativa es buena; es decir, la atención por los responsables de abastecimiento, almacén, recursos humanos y tesorería son atentos y comunicativos con los directores. Pero casi la mitad de los directores encuentran dificultades en la atención en las oficinas que corresponden al área administrativa.

Tabla 9. Atención en el Área de Gestión Pedagógica Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	6	15.0%
Bueno	18	45.0%
Muy bueno	16	40.0%
Total	40	100%

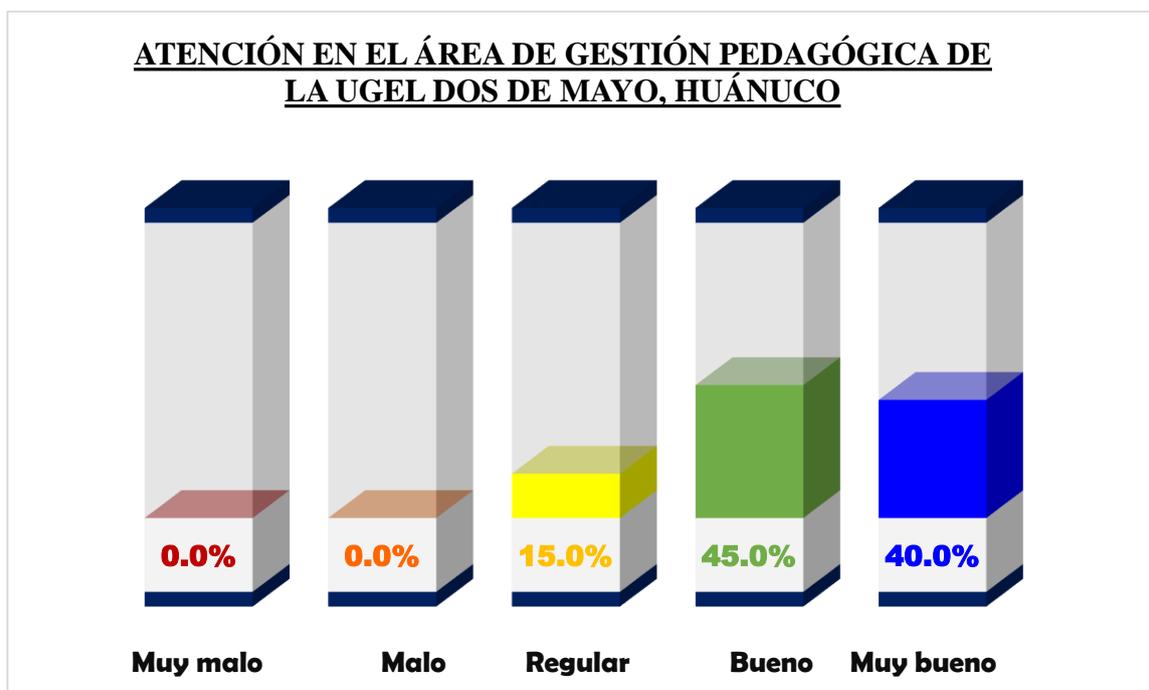


Figura 4. Atención en el Área de Gestión Pedagógica de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 9 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la atención en el Área de Gestión Pedagógica de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

En la tabla se observa que, el 45% y 40% de los directores indican que la atención en el área de gestión pedagógica es buena y muy buena respectivamente. solo el 15% sostienen que es regular. También se observa que ningún director indica que la atención es mala o muy mala.

El análisis global de la tabla refleja que los directores perciben que la atención por los diferentes especialistas de educación del Área de Gestión administrativa es buena y muy buena; es decir, la atención por los especialistas de inicial, primaria, secundaria y de convivencia escolar son atentos y comunicativos con los directores y prestos a atender a los requerimientos de los directores.

B. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS DIRECTORES DE LA UGEL DOS DE MAYO

Tabla 10. Estadísticos de las dimensiones de la variable atención en las áreas de gestión

		Estadísticos					Satisfacción de los directores
		Calidad funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor percibido	Confianza	Expectativas	
N	Válido	40	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		36,75	18,48	37,33	18,08	18,75	129,38
Mediana		37,00	19,00	38,00	19,00	19,00	131,00
Moda		37 ^a	19 ^a	39	19	19	131 ^a
Desv. Desviación		5,138	2,801	4,060	2,930	2,817	15,803
Varianza		26,397	7,846	16,481	8,584	7,936	249,728
Mínimo		26	13	28	11	14	99
Máximo		48	25	46	25	25	166
Suma		1470	739	1493	723	750	5175

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

En la tabla 10 se presentan los estadígrafos de la variable atención en las áreas de gestión y sus dimensiones en la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

En la dimensión Gestión Institucional se observan los siguientes resultados: Media (38,38); Mediana (39), Moda (32); Desviación estándar (6,412); Mínimo (25) y Máximo (50).

En la dimensión Gestión Administrativa, se observan los siguientes resultados: Media (33,70); Mediana (36), Moda (36); Desviación estándar (6,124); Mínimo (22) y Máximo (48).

En la dimensión Gestión Pedagógica, se observan los siguientes resultados: Media (40,50); Mediana (40), Moda (40); Desviación estándar (5,914); Mínimo (29) y Máximo (50).

En la variable Atención en las Áreas de Gestión, se obtuvieron los siguientes resultados: Media (112,58); Mediana (113), Moda (120); Desviación estándar (15,270); Mínimo (83); y Máximo (147).

Tabla 11. Satisfacción de los directores de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	20.0%
Satisfecho	27	67.5%
Muy satisfecho	5	12.5%
Total	40	100%

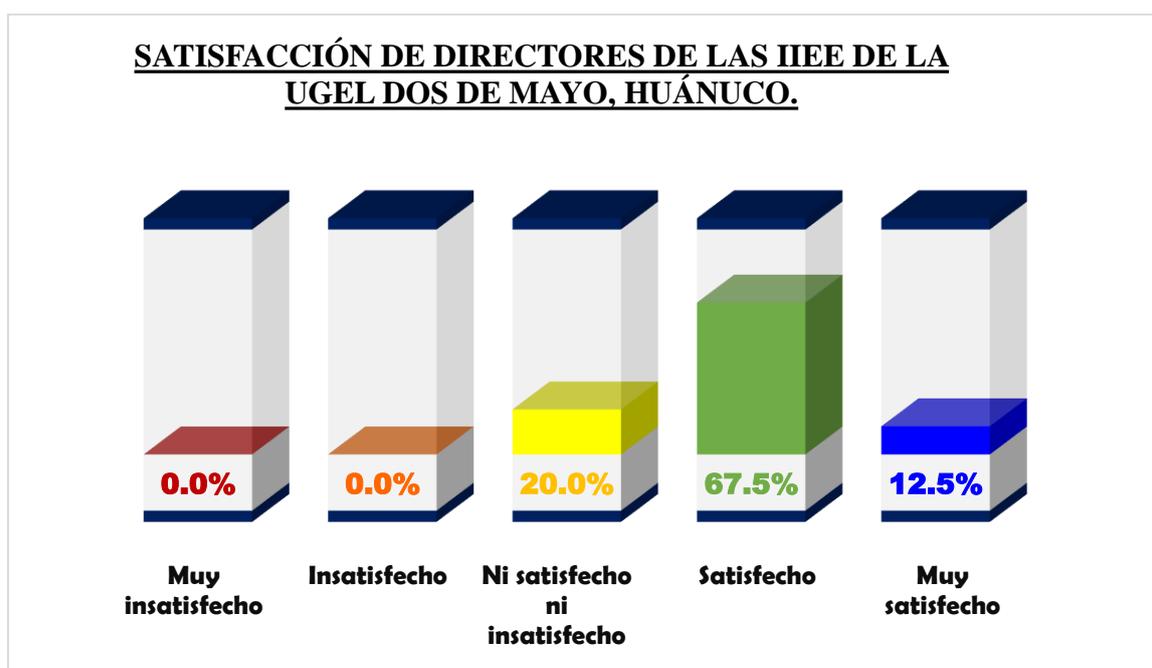


Figura 5. Satisfacción de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 11 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. En la tabla se observa que, el 67,5% de los directores indican que se encuentran satisfechos por la atención en las diferentes áreas, el 12,5% indican que se encuentran muy satisfechos. Además, el 20% expresa que están ni satisfechos ni insatisfechos; mientras que, ningún director se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho por la atención en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco

Del análisis global de la tabla refleja que los directivos indican que se encuentran satisfechos por la atención recibida en las diferentes áreas de gestión; es decir, la percepción sobre la calidad funcional recibida, calidad técnica percibida, valor percibido, la confianza y las expectativas es de satisfacción.

Tabla 12. Calidad funcional percibida de los directores de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	25.0%
Satisfecho	24	60.0%
Muy satisfecho	6	15.0%
Total	40	100%

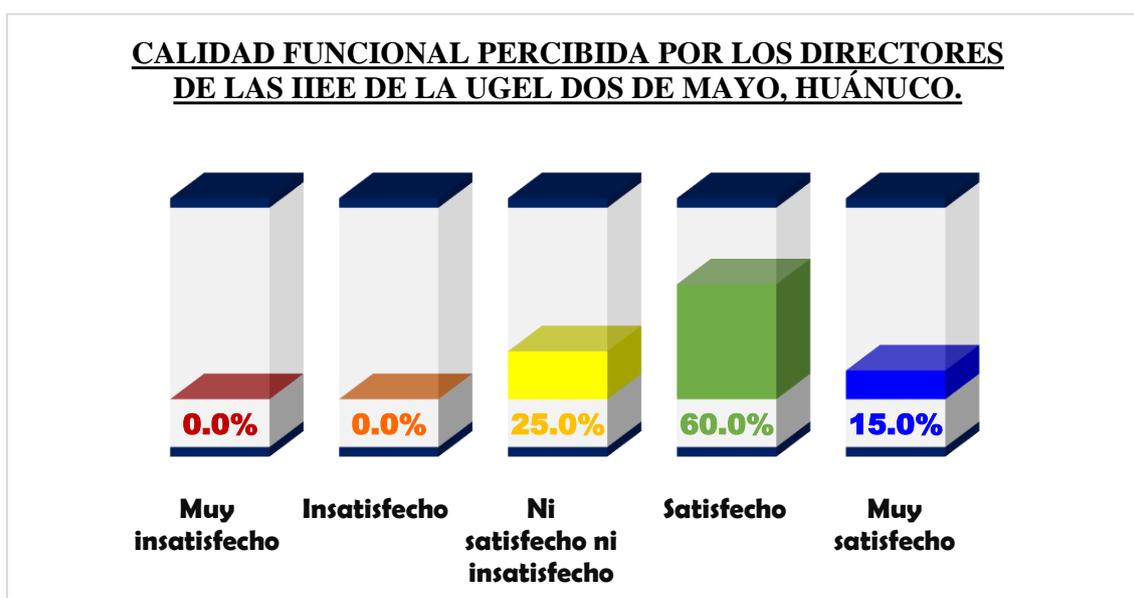


Figura 6. Calidad funcional percibida de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 12 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la calidad funcional percibida de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. En la tabla se observa que, el 60% de los directores indican que se encuentran satisfechos por la calidad funcional en las diferentes áreas de gestión, el 15% indican que se encuentran muy satisfechos. Además, el 25% expresa que están ni satisfechos ni insatisfechos; mientras que, ningún director indica que se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho por la calidad funcional en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Del análisis global de la tabla refleja que los directivos indican que se encuentran satisfechos por la calidad funcional por la atención recibida en las diferentes áreas de gestión; es decir, la percepción que tenían antes de recibir el servicio y la percepción luego de haberlo recibido es de satisfacción.

Tabla 13. Calidad técnica percibida de los directores de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	20.0%
Satisfecho	25	62.5%
Muy satisfecho	7	17.5%
Total	40	100%

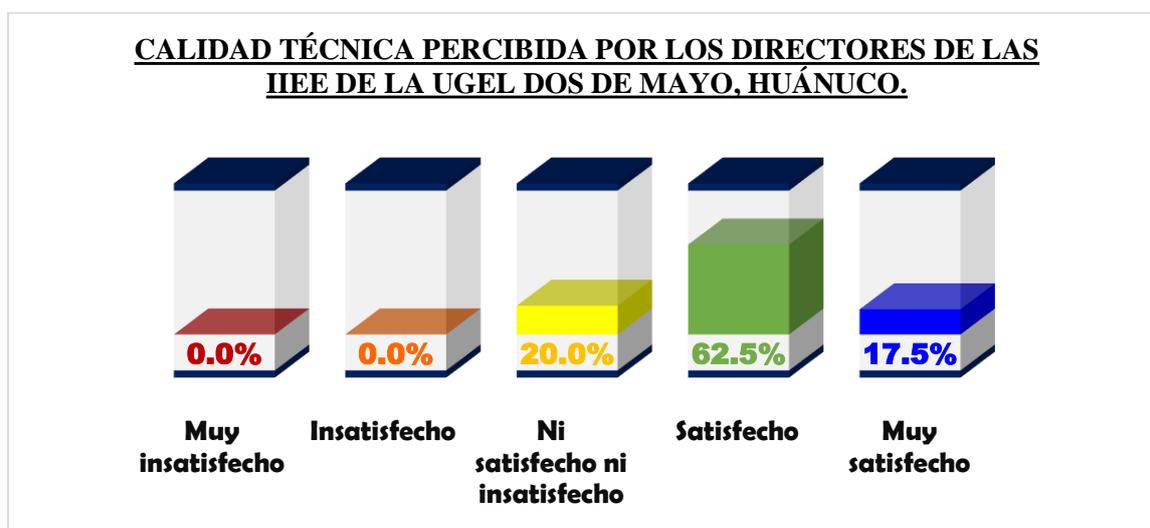


Figura 7. Calidad técnica percibida de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 13 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la calidad técnica percibida de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. En la tabla se observa que, el 62,5% de los directores indican que se encuentran satisfechos por la calidad técnica en las diferentes áreas de gestión, el 17,5% indican que se encuentran muy satisfechos. Además, el 20% expresa que están ni satisfechos ni insatisfechos; mientras que, ningún director indica que se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho por la calidad técnica percibida en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Del análisis global de la tabla refleja que los directivos indican que se encuentran satisfechos por la calidad técnica por la atención recibida en las diferentes áreas de gestión; es decir, se cumple con los procesos que se requieren para optar por el producto o servicio, pero el trabajador guía al director en todo momento hasta cumplir con su objetivo.

Tabla 14. Valor percibido de los directores de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	20.0%
Satisfecho	28	70.0%
Muy satisfecho	4	10.0%
Total	40	100%

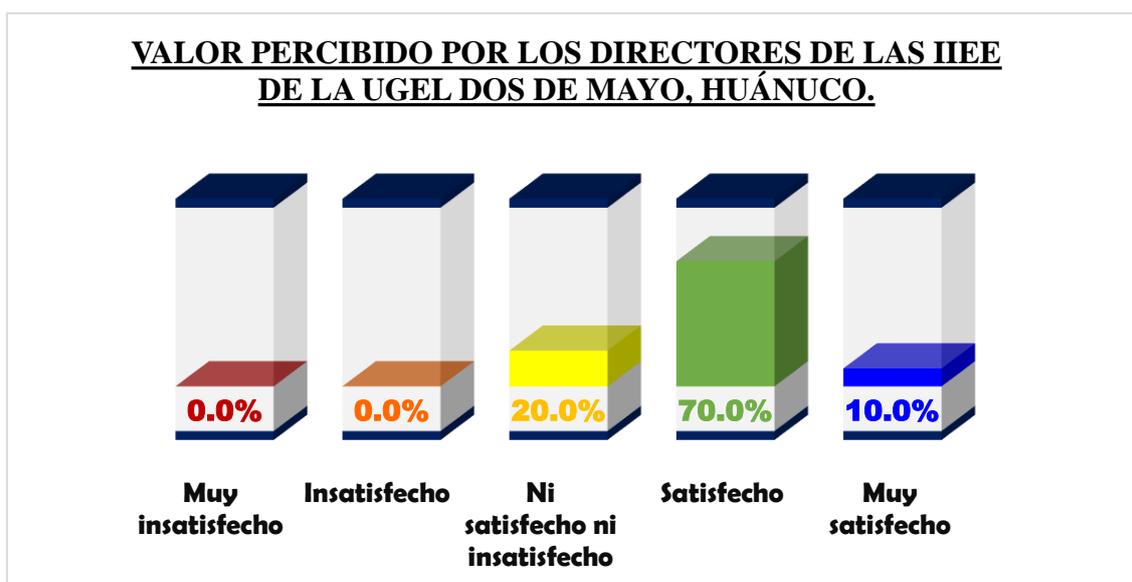


Figura 8. Valor percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 14 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre el valor percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. En la tabla se observa que, el 70% de los directores indican que se encuentran satisfechos por el valor percibido en las diferentes áreas de gestión, el 10% indican que se encuentran muy satisfechos. Además, el 20% expresa que están ni satisfechos ni insatisfechos; mientras que, ningún director indica que se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho por el valor percibido por la atención en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Del análisis global de la tabla refleja que los directivos indican que se encuentran satisfechos por la valoración global de la utilidad de una relación de intercambio, esta puede ser un producto o un servicio.

Tabla 15. Confianza percibida de los directores de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	1	2.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	27.5%
Satisfecho	24	60.0%
Muy satisfecho	4	10.0%
Total	40	100%

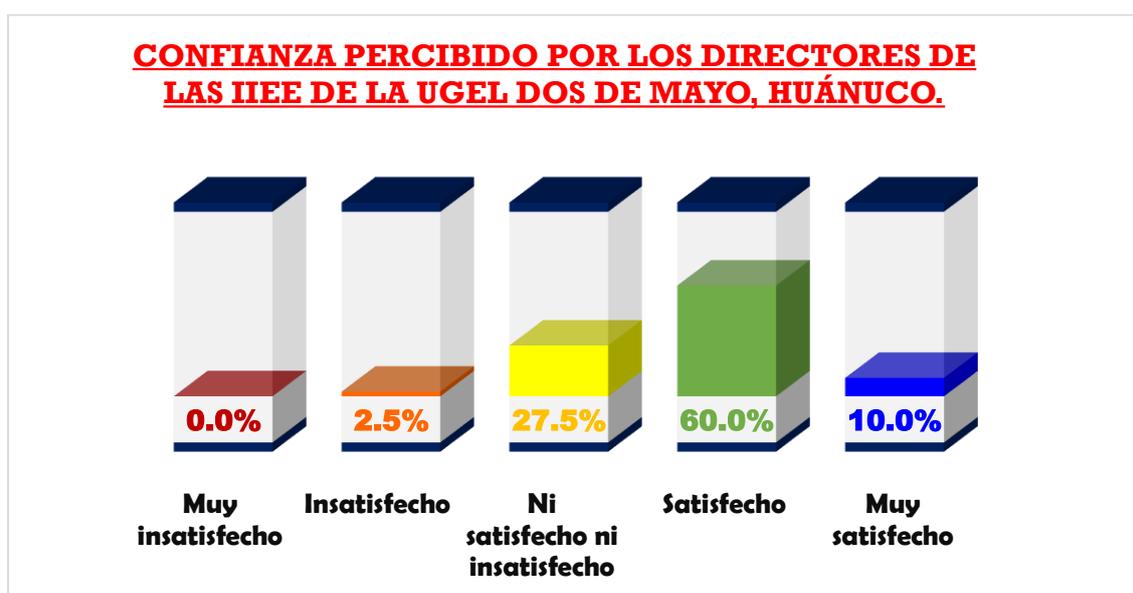


Figura 9. Confianza percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 15 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre la confianza percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. En la tabla se observa que, el 60% de los directores indican que se encuentran satisfechos por la confianza recibida en las diferentes áreas de gestión, el 10% indican que se encuentran muy satisfechos. Además, el 27,5% expresa que están ni satisfechos ni insatisfechos; mientras que, el 2,5% expresan que se encuentran insatisfechos por la confianza que percibieron en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Del análisis global de la tabla refleja que los directivos indican que se encuentran satisfechos y estarán dispuestos de recomendar a otros y hablar bien de la atención que se brinda en las diferentes áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo.

Tabla 16. Expectativas de los directores de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco

Nivel de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	17.5%
Satisfecho	21	52.5%
Muy satisfecho	12	30.0%
Total	40	100%

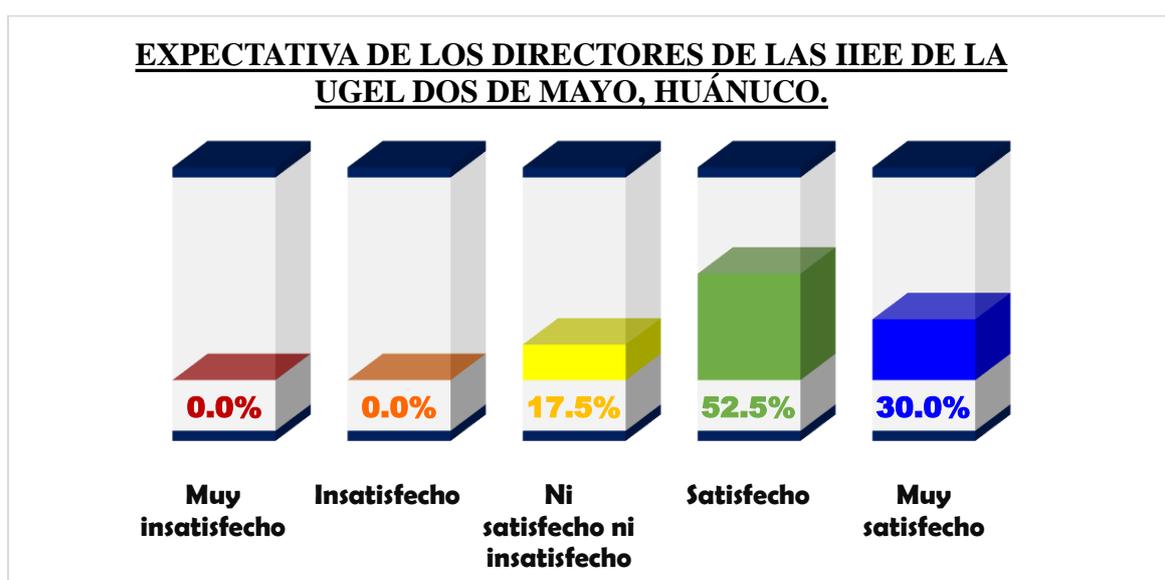


Figura 10. Confianza percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Interpretación:

En la tabla 16 se presentan los resultados obtenidos con el cuestionario sobre las expectativas de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. En la tabla se observa que, el 52,5% de los directores indican que se encuentran satisfechos por la expectativa percibida en las diferentes áreas de gestión, el 30% indican que se encuentran muy satisfechos. Además, el 17,5% expresa que están ni satisfechos ni insatisfechos; mientras que ningún director expresan que se encuentran insatisfechos por la expectativa en las áreas de gestión de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Del análisis global de la tabla refleja que los directivos indican que se encuentran satisfechos y pueden comparar idea que tuvieron antes de recibir la atención con la atención real que recibieron y pueden calificar como mejor o peor que.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para realizar la prueba de hipótesis, en primer lugar, es necesario comprobar la normalidad de las variables; es decir, determinar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal o no, esto con la finalidad de elegir la prueba estadística a utilizar.

- Si es paramétrica (Distribución normal), se debe utilizar el Coeficiente de Correlación de Pearson.
- Si es no paramétrica, se debería tomar en cuenta el Coeficiente de Correlación de Rho Spearman.

A. PRUEBA DE NORMALIDAD

Paso 1: Plantear la hipótesis de normalidad

H₀: Los datos provienen de una distribución normal

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal

Paso 2: Nivel de significancia

Nivel de confianza NC = 0,95

Margen de error $\alpha = 0,05$

Paso 3: Prueba de normalidad

Según el estadista Bello Arias, L. (2007)

Si $n > 50$, se aplica Kolmogorov – Smirnov

Si $n \leq 50$, se aplica Shapiro - Wilk

Paso 4: Estadístico de prueba

$p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$p\text{-valor} \geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza H_1

Tabla 17. Prueba de normalidad para una muestra

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN	.110	40	.200*	.972	40	.422
SATISFACCIÓN DE DIRECTORES	.114	40	.200*	.956	40	.121

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Paso 5: Criterio de decisión

En la tabla 17 presentamos los resultados de la prueba de normalidad que se han aplicado a las variables de estudio; atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 25.

Según la tabla de prueba de normalidad, se observa que gl o tamaño de la muestra es de $40 < 50$ por ello se debe considerar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

Según la tabla, se observa que; el $p\text{-valor} = 0,422$ de atención en las áreas de gestión y el $p\text{-valor} = 0,121$ de satisfacción de directores son mayores que 0,05; por ello, se acepta la H_0 y se puede afirmar que, los datos provienen de una distribución normal, por lo tanto, para la contrastación de la hipótesis se debe tomar en cuenta una prueba paramétrica.

B. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de las hipótesis, se tomó como referencia el marco teórico y la prueba de normalidad calculado anteriormente. A continuación, se presenta el proceso de la validación de la hipótesis general y luego de las hipótesis específicas mediante la prueba estadística Coeficiente de Correlación de Pearson para lo cual se utilizó el Software estadístico SPSS versión 25.

✓ Hipótesis general

Proceso de la prueba de hipótesis:

1. Formulación de la hipótesis

Ha Existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Ho No existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

2. Nivel de significación:

NC = 0,95

$\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3. Estadígrafo de prueba

Si ρ – valor $< 0,05$, se rechaza la Ho

Si ρ – valor $\geq 0,05$, se acepta la Ho

Tabla 18. Coeficiente de Correlación de Pearson entre atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

		Atención en las áreas de gestión	Satisfacción de directores
Atención en las áreas de gestión	Correlación de Pearson	1	,867**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción de directores	Correlación de Pearson	,867**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los datos que se han recogido con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo como resultado que el ρ – valor es 0,867** a un nivel de 99% de confianza, este valor nos muestra que, existe una muy alta relación significativa positiva entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

- **Toma de decisión:**

Como el valor de la significancia bilateral o p – **valor** calculado es 0,000 es menor que **0,05** (α); entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

- ✓ **Hipótesis específica 1**

Proceso de la prueba de hipótesis:

1. Formulación de la hipótesis

H1 Existe una relación positiva significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

H₀ No existe una relación positiva significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

2. Nivel de significación:

$$NC = 0,95$$

$$\alpha = 0,05 \text{ (prueba bilateral)}$$

3. Estadígrafo de prueba

Si $\rho - \text{valor} < 0,05$, se rechaza la H_0

Si $\rho - \text{valor} \geq 0,05$, se acepta la H_0

Tabla 19. Coeficiente de Correlación de Pearson entre gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

		Correlaciones	
		Gestión Institucional	Satisfacción de directores
Gestión Institucional	Correlación de Pearson	1	,642**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción de directores	Correlación de Pearson	,642**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los datos que se obtuvieron con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo como resultado que el $\rho - \text{valor}$ es 0,642** a un nivel de 99% de confianza, este valor nos indica que, existe un alto grado de relación significativa positiva entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

4. Toma de decisión:

Como el valor de la significancia bilateral o $p - \text{valor}$ calculado es 0,000 es menor que **0,05** (α); entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

✓ **Hipótesis específica 2**

Proceso de la prueba de hipótesis:

1. Formulación de la hipótesis

H1 Existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Ho No existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

2. Nivel de significación:

NC = 0,95

$\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3. Estadígrafo de prueba

Si ρ – valor $< 0,05$, se rechaza la Ho

Si ρ – valor $\geq 0,05$, se acepta la Ho

Tabla 20. Coeficiente de Correlación de Pearson entre gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Satisfacción de directores
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción de directores	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los datos recogidos con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo como resultado que el ρ – valor es 0,670** a un nivel de 99% de confianza, este valor nos indica que, existe un alto grado de relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

4. Toma de decisión:

Como el valor de la significancia bilateral o p – **valor** calculado es 0,000 es menor que **0,05 (α)**; entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

✓ Hipótesis específica 3

Proceso de la prueba de hipótesis:

1. Formulación de la hipótesis

H1 Existe una relación positiva significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

H0 No existe una relación positiva significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

2. Nivel de significación:

$NC = 0,95$

$\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3. Estadígrafo de prueba

Si p – valor $< 0,05$, se rechaza la H_0

Si p – valor $\geq 0,05$, se acepta la H_0

Tabla 21. Coeficiente de Correlación de Pearson entre gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

		Gestión Pedagógica	Satisfacción de directores
Gestión Pedagógica	Correlación de Pearson	1	,848**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción de directores	Correlación de Pearson	,848**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los datos recogidos con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo como resultado que el ρ – valor es 0,848** a un nivel de 99% de confianza, este valor nos indica que, existe un muy alto grado de relación significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

4. Toma de decisión:

Como el valor de la significancia bilateral o p – **valor** calculado es 0,000 es menor que **0,05 (α)**; entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En este capítulo presentamos la contrastación de los resultados que se han obtenido con el planteamiento del problema, el marco teórico y la hipótesis, siendo el objetivo, determinar el grado de relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo - 2023.

5.1 Con el planteamiento del problema

Al empezar el presente estudio planteamos el problema siguiente: *¿Cuál es la relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo - 2023?*. Para validar este estudio se consideró la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directivos, variables en estudio que nos ayudaron a analizar, identificar y conocer la problemática de la investigación, factor importante que nos permitió conocer la satisfacción percibida por los directores de las IIEE con respecto a la atención recibida por los servicios que brinda la Unidad de Gestión educativa Local de Dos de Mayo en las áreas de gestión administrativa, institucional y pedagógica.

Este estudio presenta el sustento teórico, fundamentado por autores especializados en la investigación científica, postulados teóricos referidos a la atención en las áreas de gestión y satisfacción de los directores de las instituciones educativas, el cual nos favoreció en el diagnóstico no solamente a los directores, sino también a la población en general de esa manera garantizar una gestión pertinente. Este proceso de diagnóstico nos permitió recoger características de manera continua, sistémica, dinámica y participativa, del público usuario y acercarnos a la realidad de las áreas de gestión con el fin de conocerla, analizarla y evaluarla desde la realidad misma.

Tal es así que en el área de gestión institucional se recabó información el sistema de administración de gestión de la información educativa, mantenimiento, racionalización y la capacidad de atender las necesidades o requerimientos del público usuario. En cuanto al área de gestión administrativa

recoger información sobre el abastecimiento, almacén, recursos humanos y la atención oportuna a las dudas o consultas frecuentes que realizan los directivos. Respecto a la gestión administrativa acopiar información sobre el proceso de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento al directivo, así como la realización de las reuniones informativas sobre las normativas que emanan del MINEDU.

Con el marco teórico

Esta investigación tiene su primer fundamento epistemológico en el Decreto Supremo N° 015-2002-ED, del Ministerio de Educación del Perú, que “Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa”; a fin de orientar la estructura orgánica de los órganos de las IGED. Este marco de referencia para la administración de la UGEL Dos de Mayo se adopta como modelo de gestión que se fundamenta para el desarrollo de políticas y acciones, y con el cual se pretende alcanzar fines y propósitos. En concordancia con lo mencionado esta norma de carácter general regula la actividad sectorial funcional, a fin de orientar el ejercicio de los órganos de línea, de apoyo. Con el desarrollo de este estudio podemos aseverar el cumplimiento del reglamento respecto al área de gestión institucional en relación a la atención y satisfacción de los directivos en cuanto se refiere a identificación y sistematización de las necesidades de infraestructura, mobiliario y equipamiento de los centros educativos, la identificación de necesidades de fortalecimiento en el uso del SIAGIE, en razón a las dudas ante dificultades recurrentes, asimismo, la orientación y asesoramiento del proceso de racionalización a los directivos en forma operativa sobre los recursos financieros, materiales, físicos y de personal, empleados en la prestación de los servicios educativos con el propósito de mejorar y lograr equidad en su distribución.

Estas disposiciones de carácter normativo también señala precisiones sobre el cumplimiento del ejercicio respecto al área de gestión pedagógica y este trabajo de investigación buscó determinar la relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las IIEE de la UGEL Dos de Mayo en cuanto a la aplicación de estrategias orientadas a mejorar la

calidad de los servicios educativos que brindan los centros y programas educativos del ámbito; así como la atención de necesidades o requerimientos de los directores en el proceso de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento por parte de los especialistas responsables.

En referencia al área de gestión administrativa si los responsables de aplicar los procesos técnicos de los sistemas de personal, abastecimiento, almacén, recursos humanos o de personal están siempre dispuestos a responder en forma oportuna las dudas o preguntas que se presentan en las dependencias administrativas del área.

Este estudio concuerda con Lana (2014, citado por Tabares y Miranda, 2015), quién afirma que la Administración Estratégica establece un proceso permanente que se pone en marcha, a fin de mantener una organización, con un rol directivo que despliegue capacidades de liderazgo así como el fortalecimiento de una comunicación institucional, estos elementos son necesarios para conducir la gestión escolar afianzando acciones que permitan planificar los procesos para el alcance y logro de los objetivos, asumiendo una visión prospectiva ante las demandas y requerimiento del contexto, siguiendo a Tabares y Miranda (2015), la comunicación accede a todas las actividades de una organización, por lo tanto produce el aflujo de relaciones coordinadas en las distintas áreas organizacionales para alcanzar metas estratégicas con indicadores claros. Asimismo, la comunicación organizacional es fundamental, ya que es necesaria para hacer fluir interacciones con sus partes interesadas.

El estudio concuerda con Ganoza (2019) en su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza; respecto a los resultados mostraron que, existe relación altamente significativa entre fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y calidad de servicio con satisfacción del 32 usuario ($r=0.450^{**}$; $r=0.536^{**}$; $r=0.488^{**}$; $r=0.455^{**}$ correlación positiva moderada, con $p<0.01$). Respecto a nuestro trabajo de investigación podemos afirmar que el estudio de estas variables y sus resultados

evidencian una correlación entre la atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores de las IIEE de la UGEL Dos de Mayo. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, logramos identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

5.3 Con la hipótesis de la investigación

La hipótesis de estudio expresada en el presente trabajo: Existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. Con el resultado que se obtuvo al culminar el procesamiento y análisis de la información se confirma científicamente la exactitud de la hipótesis. En la Tabla 17, se observa según los datos recogidos con los instrumentos, se obtuvo como resultado que el ρ – valor es 0,867** a un nivel de 99% de confianza, este valor nos precisa que, existe una muy alta relación significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. Asimismo, se observa que el valor de la significancia bilateral o p – valor calculado es 0,000 es menor que 0,05 (α); entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; cabe decir, existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las IIEE de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Como contribución, al presente estudio, halla la necesidad de responder con pertinencia a los requerimientos, demandas, necesidades reales de los directivos de la UGEL Dos de Mayo; garantizando el cumplimiento del ejercicio de las áreas de los órganos de línea y de apoyo en coherencia a la realidad y requerimientos del público usuario, para tal fin surge la imperiosa necesidad de contar con profesionales que tengan la capacidad técnica para manejar enfoques de planificación educativa, capacidad para socializar, para manejar conflictos, capacidad para emplear los sistemas administrativos como presupuesto, SIAF, tecnologías de información, personal, así como la capacidad para desarrollar un trabajo con enfoque intersectorial y multidisciplinario, con el propósito de dar

solución a los diversos problemas educativos y demandas sociales de su jurisdicción.

Por último, consideramos que el presente estudio es un aporte que sin duda, contribuirá a futuras investigaciones a fin de revelar y descubrir nuevos componentes que mejoren el ejercicio directivo u docente.

CONCLUSIONES

El presente estudio ha logrado los objetivos planteados y ha confirmado las hipótesis de la investigación. Con base en los resultados, se extrajeron las siguientes conclusiones:

1. Existe una correlación muy alta que representa un 0,867** a un nivel de 99% de confianza entre las variables de investigación. De la misma manera se obtuvo 0,000 como significancia bilateral o *p*-valor calculado, valor que es menor que 0,05 (α); por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.
2. Se determinó que existe una correlación alta que representa un 0,642** a un nivel de 99% de confianza entre la gestión institucional y la satisfacción de directores de las IIEE de la UGEL Dos de Mayo. También, se obtuvo como significancia bilateral o *p* – valor calculado a 0,000 y es menor que 0,05 (α); por lo tanto, se procedió a rechazar la H_0 ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco, lo que indica que los responsables de SIAGIE, mantenimiento y racionalización están siempre dispuestos a responder en forma oportuna a las dudas y consultas de los directores, asimismo, poseen el conocimiento y atención que muestran los empleados del área de gestión institucional inspirando credibilidad y confianza.
3. Se determinó que existe una correlación alta que representa un 0,670** a un nivel de 99% de confianza entre la gestión administrativa y la satisfacción de directores de las IIEE de la UGEL Dos de Mayo. También, se observa que la significancia bilateral o *p* – valor calculado es 0,000 y es menor que 0,05 (α); por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco, lo que indica que los responsables de abastecimiento, almacén, recursos humanos muestran

disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos de los directores, así también indica que los empleados que trabajan en el área de gestión administrativa utilizan un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los directivos.

4. Se puede determinar que existe una correlación muy alta que representa un 0,848** a un nivel de 99% de confianza entre la gestión pedagógica y la satisfacción de directores de las IIEE de la UGEL Dos de Mayo. De la misma manera se observa que la significancia bilateral o p – valor calculado es 0,000 y es menor que 0,05 (α); por consiguiente se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, existe una relación positiva significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco, lo que señala que los Especialistas de Educación que está a cargo de las IE realizan el proceso de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento a los directores, realizan talleres de fortalecimiento de capacidades a directores y docentes de su jurisdicción, asimismo, indica que los especialistas de educación de gestión pedagógica poseen el conocimiento para atender al público usuario inspirando credibilidad y confianza.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Respecto a lo colegido en esta tesis, su desarrollo, los resultados obtenidos y las conclusiones emanadas en esta investigación, consideramos oportuno presentar las siguientes recomendaciones:

1. Dirigido a los profesionales responsables de la oficina de Planificación y presupuesto de la entidad, sugerirles la elaboración de una herramienta o instrumento con la cual se pueda llevar a cabo un seguimiento permanente respecto a la atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco; con ello, se buscaría estandarizar su análisis y mejorar el servicio de manera sostenible y e implementar acciones de mejora a través del tiempo.
2. Sugerir al director y a los jefes de áreas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco continuar evaluando, analizando e indagando, a través de diagnósticos situacionales, respecto al tipo de servicio que están brindando en las diferentes oficinas a través de sus tratos, atención a los requerimientos y actividades llevadas a cabo con la finalidad de conservar o mejorar el nivel satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la jurisdicción.
3. El área de recursos humanos debe de implementar un sistema de seguimiento y evaluación del personal que laboran en la UGEL Dos de Mayo para identificar fortalezas y debilidades para implementar programas de fortalecimiento de competencias y capacidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cedeño Barcia Y José Eduardo Ruiz Villamar (2019): “Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados”, Revista Caribeña 2019) <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/biblioteca-universitaria-usuarios.html>
- Elera (2010) en su tesis “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao” Lima – Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/1149>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedrajas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante SERVQUAL: el caso del juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare - Revista Chilena de Ingeniería*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 edición). Mc Graw Hill.
- Mas Ganoza (2019) en su tesis titulada: “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario director de las Instituciones Educativas del nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza”. Trujillo – Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37499>
- Mejía-Acosta, Agustín Alexander; Manrique-Chirkova, Sergey (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES *Ingeniería Industrial*, vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2011, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba.
- MINEDU (2015) Decreto Supremo N° 015-2002-ED. Rcuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118108-015-2002-ed>

MINEDU (2015) Resolución Ministerial N° 047. Recuperado de:
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/171293-047-2015-minedu>

Rosales (2017) en su tesis “La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017”. San Martín – Perú. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31544>

Saldarriaga, J. (2002). Gerencia del servicio Karl Albrecht. Tesis para optar el título de Administrador, Universidad de La Sabana, Chía, Cundinamarca.

Sánchez, M. (2020). La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo. Chiclayo 2020. Tesis para obtener el grado de maestra en gestión pública, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Tabares y Miranda (2015). Guía de Autoevaluación para el Mejoramiento Institucional. Bogotá - Colombia. Recuperado de :
[www//efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-91093_archivo_pdf.pdf](http://www.efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-91093_archivo_pdf.pdf)

Tabares y Miranda (2016). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas. Bogotá - Colombia. Recuperado de:
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00562.pdf

Vara Horna, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales (3 edición). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad San Martín de Porres.

Anexos

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: Atención en las áreas de gestión y satisfacción de directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco? • ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco? • ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el grado de relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. • Establecer el grado de relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. • Establecer el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación positiva significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. • Existe una relación positiva significativa entre gestión pedagógica y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. • Existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco. 	<p>Variable I</p> <p>Atención en las áreas de gestión</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión institucional • Gestión administrativa • Gestión pedagógica <p>Variable II</p> <p>Satisfacción de directores.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad funcional percibida • Calidad técnica percibida • Valor percibido • Confianza • Expectativas 	<p>Método de la investigación:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>transeccional correlacional</p> <p>X₁ — X₂</p>	<p>Población</p> <p>La población de estudio está constituida por los directores de las instituciones educativas de EBR de los tres niveles de la UGEL Dos de Mayo.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará constituida por 40 directores sin horas de clase.</p> <p>Muestreo</p> <p>Es no probabilístico intensional</p>

Anexo 02

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA**

Responsables de la investigación:

ALVAREZ MATOS, Kelvin Augusto
CARRILLO MANUEL, Alfredo Teodoro
HIDALGO CONCEPCIÓN, Bersy Alejandrina

ASESOR:

Estudiantes de la Segunda Especialidad, mención Investigación y Gestión Educativa, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Asesor: Mg. Joel Cipriano Tarazona Bardales

El Objetivo es determinar el grado de relación que existe entre la atención en las áreas de gestión y la satisfacción de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Dos de Mayo, Huánuco.

Con este estudio se pretende analizar, identificar y conocer la problemática de la investigación, factor importante que nos permitió conocer la satisfacción percibida por los directores de las IIEE con respecto a la atención recibida por los servicios que brinda la Unidad de Gestión educativa Local de Dos de Mayo en las áreas de gestión administrativa, institucional y pedagógica.

Yo.....
,acepto voluntariamente formar parte del estudio y responder toda la encuesta correspondiente a:

- | | |
|-------------------------------------|-----|
| 1. Atención en las áreas de gestión | () |
| 2. Satisfacción de los directores | () |

La información que proporcione será confidencial y no podrá ser utilizada para ningún otro fin fuera de ésta investigación sin mi consentimiento.

Estando de acuerdo con formar parte del estudio, firmo el presente documento.

Firma del investigador

Firma del participante

Firma del investigador

Anexo 03

Instrumento N° 1

ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN

Estimado(a) director(a): Este instrumento tiene como objetivo conocer el tipo de atención que gestiona la UGEL. Las respuestas al instrumento se utilizarán únicamente para este estudio y se mantendrán completamente confidenciales. Apreciamos su cooperación y respuestas honestas. Recuerde, no hay una respuesta correcta o incorrecta, sino diferentes formas de pensar, sentir y comportarse que deben ser respondidas. Por favor lea atentamente estas afirmaciones y elija la opción que más le convenga marcando con una X.

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

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL						
01	El responsable de SIAGIE demuestra disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos.	1	2	3	4	5
02	El responsable de SIAGIE está siempre dispuesto a responder en forma oportuna sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5
03	El responsable de mantenimiento demuestra disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos.	1	2	3	4	5
04	El responsable de mantenimiento está siempre dispuesto a responder en forma oportuna sus dudas o preguntas	1	2	3	4	5
05	El responsable de racionalización demuestra disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos.	1	2	3	4	5
06	El responsable de racionalización está siempre dispuesto a responder en forma oportuna sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5
07	El conocimiento y atención mostrados por los empleados del área de gestión institucional le inspiran credibilidad y confianza.	1	2	3	4	5
08	Los empleados de trabajan en el área de gestión institucional se muestran amables y comunicativos para con los directores.	1	2	3	4	5
09	Los empleados de trabajan en el área de gestión institucional utilizan un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los directores.	1	2	3	4	5
10	Los empleados del área de gestión institucional demuestran orden y limpieza en sus oficinas al momento de atención a los directores.	1	2	3	4	5
ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
11	El responsable de abastecimiento demuestra disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos.	1	2	3	4	5
12	El responsable de abastecimiento está siempre dispuesto a responder en forma oportuna sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5

13	El responsable de almacén demuestra disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos.	1	2	3	4	5
14	El responsable de almacén está siempre dispuesto a responder en forma oportuna sus dudas o preguntas	1	2	3	4	5
15	El responsable de recursos humanos o de personal demuestra disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos.	1	2	3	4	5
16	El responsable de recursos humanos o de personal está siempre dispuesto a responder en forma oportuna sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5
17	El conocimiento y atención mostrados por los empleados del área de gestión administrativa le inspiran credibilidad y confianza.	1	2	3	4	5
18	Los empleados que trabajan en el área de gestión administrativa se muestran amables y comunicativos para con los directores	1	2	3	4	5
19	Los empleados que trabajan en el área de gestión administrativa utilizan un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los directores	1	2	3	4	5
20	Los empleados del área de gestión administrativa demuestran orden y limpieza en sus oficinas al momento de atención a los directores.	1	2	3	4	5
ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA						
21	El Especialista de Educación que está a cargo de su IE demuestra disponibilidad y capacidad a la hora de atender sus necesidades o requerimientos.	1	2	3	4	5
22	El Especialista de Educación que está a cargo de su IE está siempre dispuesto a responder en forma oportuna sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5
23	El Especialista de Educación que está a cargo de su IE realiza el proceso de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento a su persona como director.	1	2	3	4	5
24	El Especialista de Educación que está a cargo de su IE realiza reuniones informativas sobre las normativas que emanan del MINEDU.	1	2	3	4	5
25	El Especialista de Educación que está a cargo de su IE realiza talleres de fortalecimiento de capacidades para directores y docentes.	1	2	3	4	5
26	El Especialista de Convivencia Escolar realiza talleres para fortalecer la convivencia escolar en las IE.	1	2	3	4	5
27	El conocimiento y atención mostrados por los especialistas del área de gestión pedagógica le inspiran credibilidad y confianza.	1	2	3	4	5
28	Los especialistas de educación se muestran amables y comunicativos para con los directores	1	2	3	4	5
29	Los especialistas de educación utilizan un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los directores	1	2	3	4	5
30	Los especialistas de educación demuestran orden y limpieza en sus oficinas al momento de atención a los directores.	1	2	3	4	5

Gracias, por su colaboración.

Instrumento N° 2

SATISFACCIÓN DE DIRECTORES

Estimado(a) director(a): Este instrumento tiene como objetivo conocer la satisfacción de los directores respecto a la atención recibida en las oficinas de la UGEL. Las respuestas al instrumento se utilizarán únicamente para este estudio y se mantendrán completamente confidenciales. Apreciamos su cooperación y respuestas honestas. Recuerde, no hay una respuesta correcta o incorrecta, sino diferentes formas de pensar, sentir y comportarse que deben ser respondidas. Por favor lea atentamente estas afirmaciones y elija la opción que más le convenga marcando con una X.

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

N°	Items	1	2	3	4	5
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA						
1	¿El personal de la UGEL ha solucionado satisfactoriamente sus reclamos o quejas?	1	2	3	4	5
2	¿El personal del área de gestión institucional le brinda la atención conforme usted espera?	1	2	3	4	5
3	¿El personal del área de gestión administrativa le brinda la atención conforme usted espera?	1	2	3	4	5
4	¿Los especialistas de educación le brinda la atención conforme usted espera?	1	2	3	4	5
5	¿Usted cree que los responsables de SIAGIE, mantenimiento y racionalización conoce los intereses y necesidades de los directores?	1	2	3	4	5
6	¿Usted cree que los responsables de abastecimiento, almacén y de personal conoce los intereses y necesidades de los directores?	1	2	3	4	5
7	¿Usted cree que los especialistas de educación conocen los intereses y necesidades de los directores?	1	2	3	4	5
8	Cuando acude a la UGEL, tiene la plena seguridad de ser atendido en sus reclamos o requerimientos como director	1	2	3	4	5
9	Cuando acude a la UGEL como director, tiene la seguridad que sus dudas o preguntas serán absueltas	1	2	3	4	5
10	Usted cree que la UGEL presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGEL	1	2	3	4	5

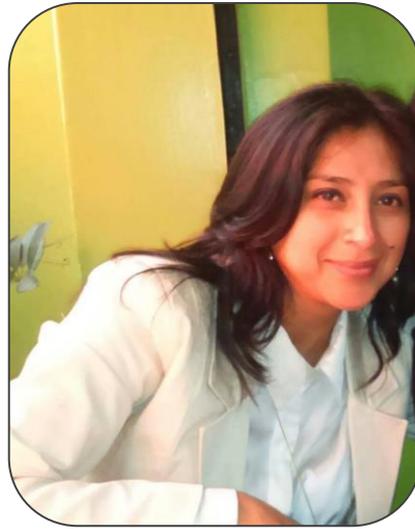
CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA						
11	¿Usted como director ha observado mejoras en el servicio ofrecido en la UGEL?	1	2	3	4	5
12	¿Los responsables de SIAGIE, mantenimiento y racionalización de la UGEL cumplen a cabalidad con su trabajo?	1	2	3	4	5
13	¿Los responsables de abastecimiento, almacén y de personal de la UGEL cumplen a cabalidad con su trabajo?	1	2	3	4	5
14	¿Los especialistas de educación de la UGEL cumplen a cabalidad con su trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Sus expectativas respecto a la atención recibida en las diferentes oficinas de la UGEL son satisfechas?	1	2	3	4	5

VALOR PERCIBIDO						
16	¿Los responsables de SIAGIE, mantenimiento y racionalización se muestran dispuestos a ayudar en algún problema que tengan los directores?	1	2	3	4	5
17	¿Los responsables de abastecimiento, almacén y de personal se muestran dispuestos a ayudar en algún problema que tengan los directores?	1	2	3	4	5
18	¿Los especialistas de educación de la UGEL se muestran dispuestos a ayudar en algún problema que tengan los directores?	1	2	3	4	5
19	¿El trato de los responsables de SIAGIE, mantenimiento y racionalización con los directores es considerado y amable?	1	2	3	4	5
20	¿El trato de los responsables de abastecimiento, almacén y de personal con los directores es considerado y amable?	1	2	3	4	5
21	¿El trato de los especialistas de educación con los directores es considerado y amable?	1	2	3	4	5
22	¿Cuándo tiene una duda o pregunta, acudes al personal de la UGEL para ser absuelta?	1	2	3	4	5
23	¿Usted como director ha tenido problemas o inconvenientes con el servicio prestado en la UGEL con los responsables de SIAGIE, mantenimiento o racionalización?	1	2	3	4	5
24	¿Usted como director ha tenido problemas o inconvenientes con el servicio prestado en la UGEL con los responsables de abastecimiento, almacén o de personal?	1	2	3	4	5
25	¿Usted como director ha tenido problemas o inconvenientes con el servicio prestado en la UGEL con los especialistas de educación?	1	2	3	4	5

CONFIANZA						
26	¿Al acudir a la UGEL sabe que tendrá problemas o inconvenientes con la atención por el personal?	1	2	3	4	5
27	¿El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario?	1	2	3	4	5
28	¿El personal que trabaja en las diferentes oficinas de la UGEL demuestra que se encuentra motivado para atender a los usuarios?	1	2	3	4	5
29	¿Usted cree que la atención que brinda la UGEL en sus diferentes oficinas es buena y oportuna?	1	2	3	4	5
30	¿El personal de la UGEL se preocupa por las necesidades de los directores y de las instituciones educativas?	1	2	3	4	5

EXPECTATIVAS						
31	¿La UGEL muestra su preocupación por mejorar y satisfacer las necesidades de las instituciones educativas?	1	2	3	4	5
32	¿Usted cree que el personal de SIAGIE, mantenimiento y racionalización posee los conocimientos adecuados acerca de los servicios que brinda?	1	2	3	4	5
33	¿Usted cree que el personal de abastecimiento, almacén y de personal posee los conocimientos adecuados acerca de los servicios que brinda?	1	2	3	4	5
34	¿Usted cree que los especialistas de educación poseen el perfil y las competencias necesarias para cumplir con su trabajo?	1	2	3	4	5
35	¿El personal de la UGEL informa en forma clara y comprensible a los directores sobre las actividades a realizar y metas que cumplir?	1	2	3	4	5

Gracias, por su colaboración.

Anexo 04**NOTA BIOGRÁFICA**

Bersy Alejandrina Hidalgo Concepción, nació el 02 de enero de 1980. Natural de la ciudad de Huánuco. Hizo sus estudios en el Instituto Superior Pedagógico Público “Marcos Duran Martel” – Amarilis. Trabajó en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC – MINEDU, Asimismo realizó

labores en la DIGEIBIRA del Ministerio de Educación. Trabajó en la I.E. “Mariscal Cáceres” y “César Vallejo” Paucarbamba - Amarilis. Así también, desempeñó funciones en la I.E. “Gómez Arias Dávila” de Tingo María. Laboró como docente en la I.E “Javier Pulgar Vidal” – La Esperanza, así como en la I.E.P “San Vicente de la Barquera” y “Springfield College”. Actualmente su ejercicio profesional lo realiza como Especialista en Educación en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

NOTA BIOGRÁFICA



Kelvin Augusto Alvarez Matos, nació en Baños, Lauricocha, Huánuco, el 21 de mayo de 1970. Hijo de Ana Matos Barbeito y Román Alvarez Salazar. Hizo sus estudios en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Trabajó como docente en la I.E Javier Pulgar Vidal de Amarilis. Desde el año de 1998 hasta el 2015

desempeñó el cargo de docente de matemática en el Colegio Parroquial Santa Elizabeth de Huánuco. De la misma manera se desempeñó como docente de matemática en el Centro Pre Universitario de la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco por un periodo de 3 años. También laboró como subdirector en el Colegio Industrial Hermilio Valdizán de Huánuco. Asimismo, hasta la fecha viene desempeñándose como Jefe de Gestión Pedagógica en la UGEL Dos de Mayo.

NOTA BIOGRÁFICA



Alfredo Teodoro CARRILLO MANUEL, nació el 10 de febrero del año 1976, natural del distrito de Marías, hice mis estudios de educación secundaria en Colegio Nacional de Quivilla (1989 al 1993), mis estudios superiores lo realice en el Instituto Superior Pedagógico “Hermilio Valdizán” del distrito de Ripán Provincia de Dos de Mayo (1994 al 1998) en la Especialidad de Educación

Primaria, desarrollé mis estudios de bachiller en la Universidad “Federico Villarreal” de Lima (2006-2007), el año 2011 y 2012 realice mis estudios de Posgrado optando grado de Maestro en Administración de Educación en la Universidad Cesar vallejo de Trujillo, estudios concluido de Doctorado en Ciencia de la Educación en la Universidad “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

Anexo 05

Validación de los instrumentos por jueces



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO.

INVESTIGADORES

- Álvarez Matos Kelvin Augusto
- Carrillo Manuel, Alfredo Teodoro
- Hidalgo Concepción, Bersy Alejandrina

RESULTADOS

CRITERIOS		Valoración		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

CRITERIO DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

Procede su aplicación	(X)
No procede su aplicación	()

Nombres y apellidos	Agustín Rufino Rojas Flores	Celular	980262222
Título profesional/ Especialidad	Matemática y Física		
Grado académico	Doctor		
Mención	Ciencias de la Educación		


 Dr. Agustín Rufino Rojas Flores



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO.

INVESTIGADORES

- Álvarez Matos Kelvin Augusto
- Carrillo Manuel, Alfredo Teodoro
- Hidalgo Concepción, Bersy Alejandrina

RESULTADOS

CRITERIOS		Valoración		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

CRITERIO DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

Procede su aplicación (X)
No procede su aplicación ()

Nombres y apellidos	LUCAS CABELLO, ADALBERTO	celular	962858511
Título profesional/ Especialidad	FILOS. PSIC. Y CS. SS.		
Grado académico	Doctor		
Mención	Ciencias de la Educación		



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO.

INVESTIGADORES

- Álvarez Matos Kelvin Augusto
- Carrillo Manuel, Alfredo Teodoro
- Hidalgo Concepción, Bersy Alejandrina

RESULTADOS

CRITERIOS		Valoración		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	x		

CRITERIO DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

Procede su aplicación (x)
No procede su aplicación ()

Nombres y apellidos	Ciro Angel Lazo Salcedo	Celular	982 075 187
Título profesional/ Especialidad	Filosofía Psicología y Ciencias Sociales		
Grado académico	Doctor		
Mención	Ciencias de la Educación		

Anexo 06

Acta de defensa de tesis



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
 UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN - HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la Facultad de Ciencias de la Educación a los ONCE días del mes de SETIEMBRE del año dos mil veintitrés, reunidos en la plataforma virtual de Cisco Webex de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán; los miembros del Jurado conformado por docentes ordinarios acreditados según Resolución N° 2307-2023-UNHEVAL-FCE/D de fecha 06 de setiembre del año dos mil veintitrés:

Dr. Ciro Ángel LAZO SALCEDO
 Mg. Zolita Faridí GABINO GONZALEZ
 Dr. Neil Raúl CORI VARGAS

PRESIDENTE
 SECRETARIA
 VOCAL

Con el asesoramiento del Mg. TARAZONA BARDALES, Joel Cipriano; el (la) aspirante a optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Educación con Mención en Investigación y Gestión Educativa; Sr(a). Kelvin Augusto ALVAREZ MATOS procedió a sustentar su tesis titulada: ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO, inició el proceso de sustentación a las 13:04 horas y concluyó a las 14:48 horas.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del jurado procedió a la evaluación del aspirante, teniendo presentes los criterios siguientes:

1. Presentación	(0-2)
2. Exposición	(0-3)
3. Dominio del tema	(0-5)
4. Aportes y originalidad	(0-3)
5. Defensa de la tesis	(0-5)
6. Dicción y dominio del escenario	(0-2)

Observaciones:

.....

.....

.....

Quedando el (la) aspirante con la nota de: diecisiete (17), por lo que se declara aprobado por unanimidad.

Con lo cual, se dio por concluido el presente acto académico, firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad.

 PRESIDENTE
 DNI N° 22418768

 SECRETARIO
 DNI N° 40945381

 VOCAL
 DNI N° 52067302



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
 UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Facultad de Ciencias de la Educación a los ONCE días del mes de SETIEMBRE del año dos mil veintitrés, reunidos en la plataforma virtual de Cisco Webex de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán; los miembros del Jurado conformado por docentes ordinarios acreditados según Resolución N° 2307-2023-UNHEVAL-FCE/D de fecha 06 de setiembre del año dos mil veintitrés:

Dr. Ciro Ángel LAZO SALCEDO
 Mg. Zoilita Faridi GABINO GONZALEZ
 Dr. Neil Raúl CORI VARGAS

PRESIDENTE
 SECRETARIA
 VOCAL

Con el asesoramiento del Mg. TARAZONA BARDALES, Joel Cipriano; el (la) aspirante a optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Educación con Mención en Investigación y Gestión Educativa; Sr(a). Alfredo Teodoro CARRILLO MANUEL procedió a sustentar su tesis titulada: ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO, inició el proceso de sustentación a las 13:04 horas y concluyó a las 14:48 horas.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del jurado procedió a la evaluación del aspirante, teniendo presentes los criterios siguientes:

1. Presentación	(0-2)
2. Exposición	(0-3)
3. Dominio del tema	(0-5)
4. Aportes y originalidad	(0-3)
5. Defensa de la tesis	(0-5)
6. Dicción y dominio del escenario	(0-2)

Observaciones:

.....

.....

.....

Quedando el (la) aspirante con la nota de: diecisiete (17), por lo que se declara aprobado por unanimidad.

Con lo cual, se dio por concluido el presente acto académico, firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad.

 PRESIDENTE
 DNI N° 22415568

 SECRETARIO
 DNI N° 40945381

 VOCAL
 DNI N° 30067703



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
 UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Facultad de Ciencias de la Educación a los ONCE días del mes de SETIEMBRE del año dos mil veintitrés, reunidos en la plataforma virtual de Cisco Webex de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán; los miembros del Jurado conformado por docentes ordinarios acreditados según Resolución N° 2307-2023-UNHEVAL-FCE/D de fecha 06 de setiembre del año dos mil veintitrés:

Dr. Ciro Ángel LAZO SALCEDO
 Mg. Zoiltha Faridí GABINO GONZALEZ
 Dr. Neil Raúl CORI VARGAS

PRESIDENTE
 SECRETARIA
 VOCAL

Con el asesoramiento del Mg. TARAZONA BARDALES, Joel Cipriano; el (la) aspirante a optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Educación con Mención en Investigación y Gestión Educativa; Sr(a). Bersy Alejandrina HIDALGO CONCEPCIÓN procedió a sustentar su tesis titulada: ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO, inició el proceso de sustentación a las 13:04 horas y concluyó a las 14:48 horas.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del jurado procedió a la evaluación del aspirante, teniendo presentes los criterios siguientes:

1. Presentación	(0-2)
2. Exposición	(0-3)
3. Dominio del tema	(0-5)
4. Aportes y originalidad	(0-3)
5. Defensa de la tesis	(0-5)
6. Dicción y dominio del escenario	(0-2)

Observaciones:

.....

.....

.....

Quedando el (la) aspirante con la nota de: diecisiete (17), por lo que se declara aprobado por unanimidad.

Con lo cual, se dio por concluido el presente acto académico, firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad.


 PRESIDENTE
 DNI N° 22425868


 SECRETARIO
 DNI N° 40945381


 VOCAL
 DNI N° 30067005

Anexo 07

Resolución de designación de asesor



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMIÑO VALDIZÁN-HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



Al Servicio de la Sociedad con una Educación de Calidad

RESOLUCIÓN N° 0584-2023-UNHEVAL-FCE/D

Cayhuayna, 15 de marzo de 2023

CONSIDERANDO:

Que con Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11/12/20 recibida vía correo electrónico se proclama y acredita a partir del 14 de diciembre de 2020 hasta el 13 de diciembre de 2024, como Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación al Dr. Ciro Ángel LAZO SALCEDO;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 2412-2022-UNHEVAL de fecha 24/10/22, se aprueba el Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, estableciendo en el Art. 35° *El bachiller que va obtener el título profesional o el profesional que va obtener el título de segunda especialidad profesional, por la modalidad de tesis, debe solicitar al Decano de la Facultad, mediante solicitud, en el último año de estudios, la designación de un asesor de tesis (docente ordinario o contratado), adjuntando un (1) ejemplar del proyecto de tesis cuantitativa, cualitativa o mixto, aprobado en el desarrollo de la asignatura de tesis o similar, con el visto bueno del docente. Previamente deberá contar con la Constancia de Exclusividad del tema que será expedida y remitida por la Unidad de Investigación de la Facultad;*

Que mediante Resolución N° 0561-2023-UNHEVAL-FCE/D, de fecha 14/03/23, se encarga el Decanato al Dr. Omar Hans Contreras Canto, los días 15 y 16 de marzo de 2023;

Que mediante Oficio N° 0107-2023-UNHEVAL-FCE/UI, recibido el 08/03/23 el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Educación, remite la constancia de exclusividad del tema de Investigación titulada: **ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO**, presentada por los estudiantes Kelvin Augusto ALVAREZ MATOS, Alfredo Teodoro CARRILLO MANUEL y Bersy Alejandrina HIDALGO CONCEPCION, del Programa de Segunda Especialidad Profesional en Educación con Mención en Investigación y Gestión Educativa y contando con la aceptación del Mg. Joel Cipriano TARAZONA BARDALES;

Estando dentro de las atribuciones conferidas al Decano (e) de la Facultad de Ciencias de la Educación, en concordancia con la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNHEVAL;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al Mg. Joel Cipriano TARAZONA BARDALES como asesor de la tesis colectiva titulada: **ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO**, presentada por los estudiantes Kelvin Augusto ALVAREZ MATOS, Alfredo Teodoro CARRILLO MANUEL y Bersy Alejandrina HIDALGO CONCEPCION del Programa de Segunda Especialidad Profesional en Educación con Mención en Investigación y Gestión Educativa, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DAR A CONOCER** la presente resolución a los interesados para los fines pertinentes.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



[Firma manuscrita]
 Dr. Omar Hans Contreras Canto
 DECANO (E)

C.c.
 Asesor/Interesados/Archivo

Anexo 08

Constancia de similitud de la tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN-HUÁNUCO
 Facultad de Ciencias de la Educación
 Unidad de Investigación
 "Año de Unidad, la Paz y del Desarrollo"



CONSTANCIA DE SIMILITUD DE LA TESIS CON INVESTIGACIONES PREVIAS

El director de la Unidad de Investigación deja constancia que el trabajo de investigación: **ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO**; presentado por:

- Kelvin Augusto ALVAREZ MATOS
- Alfredo Teodoro CARRILLO MANUEL
- Bersy Alejandrina HIDALGO CONCEPCIÓN

Del Programa de Segunda Especialidad Profesional en Educación con mención en Investigación y Gestión Educativa, tiene 27% de similitud con investigaciones previas, según el software TURNITIN.

Por consiguiente, la tesis tiene **porcentaje de similitud permitido** para segunda especialidad según Reglamento general de grados y títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2022.

Se expide la presente constancia con el código N°0167-2023-UNHEVAL-FCE/UI, para los fines pertinentes.

Cayhuayna, 24 de agosto de 2023.



Dr. Edwin Roger Esteban Rivera
 Director de la Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias de la Educación

NOMBRE DEL TRABAJO

**ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN
Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LA
S INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA U
GEL DOS DE MAYO, HUÁNUCO**

AUTOR

**ALVAREZ MATOS Kelvin Augusto, CARRI
LLO MANUEL Alfredo T. y HIDALGO CO
NCEPCIÓN Bersy Alejandrina**

RECUENTO DE PALABRAS

21063 Words

RECUENTO DE CARACTERES

107553 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

80 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 24, 2023 5:56 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 24, 2023 5:58 PM GMT-5

● **27% de similitud general**

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

- 25% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% 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 15 palabras)
- Material citado

Anexo 07

Autorización de publicación digital y declaración jurada del trabajo de investigación


AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL
1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad	X	Posgrado:	Maestría		Doctorado	
Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Facultad								
Escuela Profesional								
Carrera Profesional								
Grado que otorga								
Título que otorga								
Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Facultad	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN							
Nombre del programa	INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA							
Título que Otorga	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA.							
Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Nombre del Programa de estudio								
Grado que otorga								

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todas las datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ALVAREZ MATOS, KELVIN AUGUSTO							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	962641835
Nro. de Documento:	22517096				Correo Electrónico: kelvinamat@gmail.com			
Apellidos y Nombres:	CARRILLO MANUEL, ALFREDO TEODORO							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	994751937
Nro. de Documento:	22750803				Correo Electrónico: calfredoteodoro@gmail.com			
Apellidos y Nombres:	HIDALGO CONCEPCIÓN, BERSY ALEJANDRINA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	999555328
Nro. de Documento:	40472843				Correo Electrónico: hidalgobersy@gmail.com			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todas las datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	TARAZONA BARDALES, JOEL CIPRIANO				ORCID ID:	0003-3623-1647				
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22513276		

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

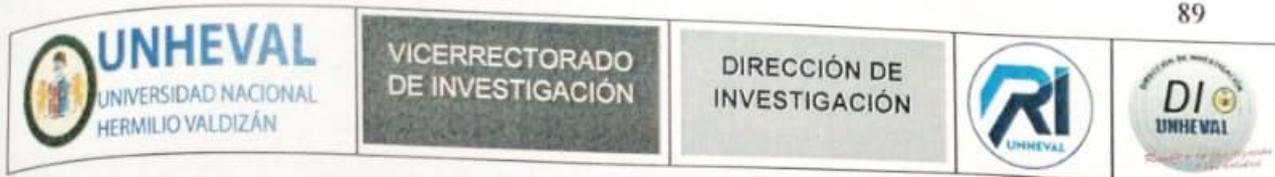
Presidente:	LAZO SALCEDO, CIRO ANGEL
Secretario:	GABINO GONZALEZ, ZOILITA FARIDI
Vocal:	CORI VARGAS, NEIL RAUL
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL DOS DE MAYO, HUANUCO
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
TITULO DE SEGUNADA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

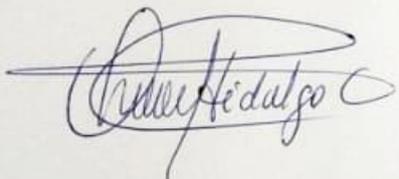
6. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la información en el Acta de Sustentación)</i>		2023	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros <i>(especifique modalidad)</i>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	ADMINISTRATIVA	INSTITUCIONAL	SATISFACCIÓN
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI	<input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:			
El trabajo de Investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.			



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	ALVAREZ MATOS, KELVIN AUGUSTO	Huella Digital
DNI:	22517096	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	CARRILLO MANUEL, ALFREDO TEODORO	Huella Digital
DNI:	22750803	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	HIDALGO CONCEPCION, BERSY ALEJANDRINA	Huella Digital
DNI:	40472843	
Fecha: 12 DE SETIEMBRE DEL 2023		

