



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE
INFRAESTRUCTURA – 2023.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN MENCIÓN, FINANZAS PÚBLICAS**

AUTOR(AS):

GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa

ROJAS MONTERO, Katty

ASESORA: Mgr. JOSENY RUIZ TUESTA

ORCID N° 0009-0006-7635-3568

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DIAGNOSTICO DE ORGANIZACIONES

Iquitos - Perú

2023

DEDICATORIA

Jessenia.- A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi madre con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mi proyecto.

A mi pareja, amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mi objetivo.

Katty.- A Dios por la vida, la salud el trabajo y por ser fuente de acompañamiento y luz en mí caminar.

A mis hijos, Olenka, Yordani, Melchorito por ser fuente de inspiración y desarrollo en mi diario caminar.

A mi esposo por el soporte del crecimiento familiar y compañero incansable de mis luchas y triunfo en este caminar.

AGRADECIMIENTO

Jessenia. - A Dios, a mi madre presente por sus sabios consejos dentro de mi crecimiento y formación personal y profesional.

A la Universidad Científica del Perú que a través de sus docentes me han encaminado en el sendero del desarrollo profesional.

A mi padre que desde el cielo guía mis pasos a diario en este mundo.

Katty.- A mi esposo compañero de toda la vida por su apoyo incondicional para seguir bregando en este desarrollo como ser humano y profesional exitosa.

A la Universidad Científica del Perú, por haberme brindado las herramientas necesarias para el crecimiento académico a través de las enseñanzas de sus docentes para ser fuente de inspiración y desarrollo en las entidades donde preste servicio.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución N° 090-2024-UCP-EPG, del 13 de agosto de 2024, se designa jurado.

Con Resolución N°101-2024-UCP-EPG, del 06 de setiembre de 2024, se autorizó la sustentación.

Siendo las 9:00 am. del día 07 de octubre de 2024, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis: CALIDAD DE PRESENTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, AREAS DE INFRAESTRUCTURA-2023.

Presentado por:

GARCIA RENGIFO, JESSENIA MELISSA Y ROJAS MONTERO KATTY
Para optar el Grado de Magister en Gestión, mención en Finanzas Públicas.

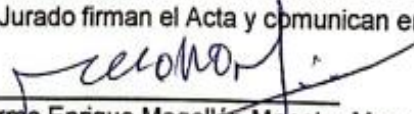
Asesora: Lic. Joseny Ruiz Tuesta Mag.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 10:40 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta y comunican en acto público.



Eco. Guillermo Enrique Mogollón Maestre Mag.
Presidente del Jurado



Lic. Jorge Gonzales Bardales Mag.
Miembro del Jurado



Lic. Enrique Alvan Morí Mag.
Miembro del Jurado



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN
LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE
INFRAESTRUCTURA – 2023"**

De las alumnas: **JESSENIA MELISSA GARCIA RENGIFO Y KATTY ROJAS MONTERO**, de la Escuela de Posgrado, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **16% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 27 de setiembre del 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a light blue circular stamp or seal.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP



RESUMEN_UCP_MAESTRIA_2024_TESIS_JE SSENIA_GARCIA_KATTY_ROJAS_V1



Nombre del

documento: RESUMEN_UCP_MAESTRIA_2024_TESIS_JESSENIA_GARCIA_KATTY_ROJAS_V1.pdf

ID del documento: c522fa418b98e0a83d0450ad50abf80c1a6a6d91

Tamaño del documento original: 1,02 MB

Autores: []

Depositante: Chris Angela Ramirez Flores

Fecha de depósito: 27/9/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 27/9/2024

Número de palabras: 17.104

Número de caracteres: 113.548

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.undac.edu.pe https://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESES_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (140 palabras)
2	repositorio.uap.edu.pe https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/20.500.12990/10248/1/Tesis_Calidad_Servicio_Satisfi... 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (132 palabras)
3	repositorio.unajma.edu.pe https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/225/15-2015-EPAE-Inca-Aikahua... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (107 palabras)
4	repositorio.uap.edu.pe https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/20.500.12990/6972/1/Tesis_calidad_Atencion_nivel-s... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (100 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/422/1/caballero_na.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (59 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
2	docplayer.es Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia ... https://docplayer.es/89281360-Calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-usuario-del-area-de-farmacia...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
3	repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/8443/jspui/bitstream/123456789/90335/1/045_GMC.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
4	Documento de otro usuario #1683cc El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/21370/1/Ramos_SMA.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
PORTADA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	¡Error!
Marcador no definido.	
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	¡Error!
Marcador no definido.	
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCION	01
CAPÍTULO I: Marco Teórico	03
1.1. Antecedentes de Estudio	03
1.2. Bases Teóricas	08
1.3. Términos Básicos	23
CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema	29
2.1. Descripción del Problema	29
2.2. Formulación del Problema	30
2.2.1. Problema General	30
2.2.2. Problemas Específicos	30
2.3. Objetivos	31
2.3.1. Objetivo General	31
2.3.2. Objetivos Específicos	31
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	31
2.5. Hipótesis	33

2.5.1. Hipótesis General	33
2.5.2. Hipótesis Específicas	33
2.6. Variables	33
2.6.1. Identificación de las Variables y Operacionalización	33
2.6.2. Definición de las Variables	33
2.6.2.1. Definición Conceptual	33
2.6.2.2. Definición Operacional	34
2.6.3. Operacionalización de las Variables	35
CAPÍTULO III: Metodología	36
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	36
3.2. Población y Muestra	37
3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	37
3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	38
CAPÍTULO IV: Resultados	39
4.1. Análisis Descriptivo	39
4.1.1. Resultados sobre los ítems de la variable 1: calidad de prestación	39
4.1.2. Resultados sobre los ítems de la variable 2: Complacencia de directivos	51
4.2. Análisis Relacional	66
4.2.1. Hipótesis General	67
4.2.2. Hipótesis Específica 1	68
4.2.3. Hipótesis Específica 2	69
4.4.4. Hipótesis Específica 3	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. DISCUSIÓN	72
5.2. CONCLUSIONES	74
5.2.1. Conclusiones Específicas	74
5.2.2. Conclusión General	74

5.3. RECOMENDACIONES	75
5.3.1. Recomendaciones específicas	75
5.3.2. Recomendación General	75
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 76
 ANEXOS	 78
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	79
ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	81
ANEXO N° 03: INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	84
ANEXO N° 04: SOLICITUD DE INSCRIPCION Y APROBACION	93
DEL INFORME FINAL DE TESIS	
ANEXO N° 05 CARTA DE ACEPTACION DE ASESORAMIENTO	94
DEL INFORME FINAL DE TESIS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla N° 1: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 1. Se realizó la prestación requerida en el plazo apropiado.</i>	39
Tabla N° 2: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 2. Ha podido apreciar que el personal dispone de recursos necesarios para llevar a cabo su tarea.</i>	40
Tabla N° 3: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 3. El especialista le proporciona información precisa sobre el mantenimiento a realizar en su institución educativa.</i>	41
Tabla N° 4: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 4. Considera que el especialista que lo atendió le suscita confianza y evidencia una buena disposición para atenderlo.</i>	42
Tabla N° 5: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 5. El especialista que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted entiende.</i>	43
Tabla N° 6: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 6. El especialista que lo atendió evidencia un trato respetuoso con usted.</i>	44
Tabla N° 7: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 7. El especialista que le atendió se encuentra comprometido a brindarle ayuda con su mantenimiento que está llevando a cabo usted.</i>	45
Tabla N° 8: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 8. El especialista evidencia un trato amable con el usuario.</i>	46
Tabla N° 9: <i>Frecuencias y porcentajes del ítem 9. Los especialistas están dispuestos a solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los directivos (por ejemplo, si un directivo viene alterado o en forma prepotente a solicitar una prestación).</i>	47

Tabla N° 10:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 10. El equipo técnico brinda una imagen de honestidad y confianza.</i>	48
Tabla N° 11:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 11. El especialista que lo atendió muestra que está suficientemente capacitado para desempeñarse en el cargo que ocupa en la actualidad.</i>	49
Tabla N° 12:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 12. El equipo técnico que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.</i>	50
Tabla N° 13:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 1. Se soluciona o se prioriza la necesidad requerida por usted.</i>	51
Tabla N° 14:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 2. Se han solucionado con satisfacción tus expectativas en ocasiones anteriores.</i>	52
Tabla N° 15:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 3. La prestación en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura, es muy burocrática (hay mucha demora).</i>	53
Tabla N° 16:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 4. La prestación que ofrece parece ser apropiado por parte de los especialistas de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.</i>	54
Tabla N° 17:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 5. Considera que su documentación será atendida en todas las ocasiones.</i>	55
Tabla N° 18:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 6. La prestación brindada cumplió con las expectativas planteadas por usted.</i>	56
Tabla N° 19:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 7. El personal que trabaja en infraestructura muestra que tiene conocimiento de las demandas prioritarias que afectan a los directivos que acuden a dicha área de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.</i>	57
Tabla N° 20:	<i>Frecuencias y porcentajes del ítem 8. Encuentra</i>	58

soluciones adecuadas a tus necesidades.

Tabla N° 21: Frecuencias y porcentajes sobre la variable 1: Calidad de prestación	59
Tabla N° 22: Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Capacidad de respuesta	60
Tabla N° 23: Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: La cortesía	61
Tabla N° 24: Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 3: Competencias personales	62
Tabla N° 25: Frecuencias y porcentajes sobre la variable 2: Complacencia de directivos	63
Tabla N° 26: Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Confianza en el servicio	64
Tabla N° 27: Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: Trato recibido	65
Tabla N° 28: Pruebas de Kolmogorov-Smirnov	67
Tabla N° 29: Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1 Calidad de prestación y la variable 2: Complacencia de directivos	68
Tabla N° 30: Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 1: Capacidad de respuesta y la variable 2: Complacencia de directivos	69
Tabla N° 31: Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 2: La cortesía y la variable 2: Complacencia de directivos	70
Tabla N° 32: Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 3: Competencias personales y la variable 2: Complacencia de directivos	71

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N° 1: <i>Porcentajes del ítem 1. Se realizó la prestación requerida en el plazo apropiado.</i>	40
Figura N° 2: <i>Porcentajes del ítem 2. Ha podido apreciar que el personal dispone de recursos necesarios para llevar a cabo su tarea.</i>	41
Figura N° 3: <i>Porcentajes del ítem 3. El especialista le proporciona información precisa sobre el mantenimiento a realizar en su institución educativa.</i>	42
Figura N° 4: <i>Porcentajes del ítem 4. Considera que el especialista que lo atendió le suscita confianza y evidencia una buena disposición para atenderlo.</i>	43
Figura N° 5: <i>Porcentajes del ítem 5. El especialista que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted entiende.</i>	44
Figura N° 6: <i>Porcentajes del ítem 6. El especialista que lo atendió evidencia un trato respetuoso con usted.</i>	45
Figura N° 7: <i>Porcentajes del ítem 7. El especialista que le atendió se encuentra comprometido a brindarle ayuda con su mantenimiento que está llevando a cabo usted.</i>	46
Figura N° 8: <i>Porcentajes del ítem 8. El especialista evidencia un trato amable con el usuario.</i>	47
Figura N° 9: <i>Porcentajes del ítem 9. Los especialistas están dispuestos a solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los directivos (por ejemplo, si un directivo viene alterado o en forma prepotente a solicitar una prestación).</i>	48
Figura N° 10: <i>Porcentajes del ítem 10. El equipo técnico brinda una imagen de honestidad y confianza.</i>	49
Figura N° 11: <i>Porcentajes del ítem 11. El especialista que lo atendió muestra que está suficientemente capacitado</i>	50

para desempeñarse en el cargo que ocupa en la actualidad.

Figura N° 12:	<i>Porcentajes del ítem 12. El equipo técnico que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.</i>	51
Figura N° 13:	<i>Porcentajes del ítem 1. Se soluciona o se prioriza la necesidad requerida por usted.</i>	52
Figura N° 14:	<i>Porcentajes del ítem 2. Se han solucionado con satisfacción tus expectativas en ocasiones anteriores.</i>	53
Figura N° 15:	<i>Porcentajes del ítem 3. La prestación en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura, es muy burocrática (hay mucha demora).</i>	54
Figura N° 16:	<i>Porcentajes del ítem 4. La prestación que ofrece parece ser apropiado por parte de los especialistas de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.</i>	55
Figura N° 17:	<i>Porcentajes del ítem 5. Considera que su documentación será atendida en todas las ocasiones.</i>	56
Figura N° 18:	<i>Porcentajes del ítem 6. La prestación brindada cumplió con las expectativas planteadas por usted.</i>	57
Figura N° 19:	<i>Porcentajes del ítem 7. El personal que trabaja en infraestructura muestra que tiene conocimiento de las demandas prioritarias que afectan a los directivos que acuden a dicha área de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.</i>	58
Figura N° 20:	<i>Porcentajes del ítem 8. Encuentra soluciones adecuadas a tus necesidades.</i>	59
Figura N° 21:	<i>Porcentajes sobre la variable 1: Calidad de prestación</i>	60
Figura N° 22:	<i>Porcentajes sobre la dimensión 1: Capacidad de respuesta</i>	61
Figura N° 23:	<i>Porcentajes sobre la dimensión 2: La cortesía</i>	62
Figura N° 24:	<i>Porcentajes sobre la dimensión 3: Competencias personales</i>	63

Figura N° 25: <i>Porcentajes sobre la variable 2: Complacencia de directivos</i>	64
Figura N° 26: <i>Porcentajes sobre la dimensión 1: Confianza en el servicio</i>	65
Figura N° 27: <i>Porcentajes sobre la dimensión 2: Trato recibido</i>	66

RESUMEN

CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE INFRAESTRUCTURA – 2023.

Autoras: García Rengifo, Jessenia Melissa
Rojas Montero, Katty

La investigación presentada tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la calidad de prestación y la complacencia del directivo en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.

Se encontró una relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia de los directivos, con un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) y un coeficiente de correlación Rho de 0,649, lo que indica que a mayor capacidad de respuesta, mayor es la complacencia de los directivos.

La investigación incluyó la aplicación de encuestas a 291 directivos, donde se evaluaron aspectos como la puntualidad en la prestación de servicios. Los resultados mostraron que un 34,7% de los encuestados afirmaron que los servicios se prestaron "siempre" en el plazo adecuado, mientras que un 10,3% indicó que "nunca" se cumplió con este aspecto.

Se utilizó un enfoque descriptivo y no experimental, aplicando métodos como el análisis de contenido de documentos de gestión y encuestas para recopilar datos sobre la calidad de prestación y la satisfacción de los directivos.

La investigación concluye que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de prestación de servicios en el área de infraestructura y la complacencia de los directivos, lo que sugiere que mejorar la capacidad de respuesta de los trabajadores podría incrementar la satisfacción de los directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto.

Este estudio es relevante para proponer mejoras en los procesos de atención y gestión en la infraestructura educativa, contribuyendo así a un mejor servicio para los estudiantes y a la eficiencia de las instituciones educativas en la región.

Palabra claves: Calidad de Prestación, Complacencia Directivo.

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF MANAGERS IN THE REGIONAL EDUCATION MANAGEMENT OF LORETO, INFRASTRUCTURE AREA – 2023.

Autoras: Garcia Rengifo, Jessenia Melissa
Rojas Montero, Katty

The objective of the research presented was to determine the relationship between the quality of service and managerial complacency in the infrastructure area of the Regional Education Department of Loreto.

A significant relationship was found between the responsiveness of workers and managerial complacency, with a p value of 0.000 ($p < 0.05$) and a Rho correlation coefficient of 0.649, indicating that the greater the responsiveness, the greater the managerial complacency.

The research included the application of surveys to 291 managers, where aspects such as punctuality in the provision of services were evaluated. The results showed that 34.7% of respondents stated that services were "always" provided within the appropriate time frame, while 10.3% indicated that this aspect was "never" met.

A descriptive and non-experimental approach was used, applying methods such as content analysis of management documents and surveys to collect data on the quality of service delivery and management satisfaction.

The research concludes that there is a positive and significant relationship between the quality of service delivery in the area of infrastructure and management satisfaction, suggesting that improving the responsiveness of workers could increase management satisfaction in the Regional Education Management of Loreto.

This study is relevant to propose improvements in the processes of attention and management in educational infrastructure, thus contributing to a better service for students and to the efficiency of educational institutions in the region.

Keywords: Quality of Service, Management Compliance.

INTRODUCCIÓN

Este estudio se realizó con la intención de aumentar la calidad de prestación y la satisfacción del Directivo que acude al área de Infraestructura de la GREL, y la finalidad principal de este estudio es: determinar la conexión existente entre la calidad de prestación y la Complacencia del Directivo en el área de Infraestructura de la GREL, mediante evaluaciones de cumplimiento normativo, revisión de documentos administrativos, encuestas y entrevistas dirigidas a los directivos, este trabajo adquiere importancia por su contribución al conocimiento al analizar sus impactos y sugerir a las entidades públicas un instrumento adecuado que optimice la calidad del servicio prestado. Esto es esencial, ya que los procesos de atención y gestión son fundamentales para el éxito de cualquier institución pública y su equipo, permitiendo llevar a cabo sus responsabilidades de manera objetiva y acorde al principio de legalidad, pilar básico de la función pública.

El estudio se lleva a cabo en la GREL, Área de infraestructura de Iquitos, tomando como una muestra a 291 directivos de la provincia de Maynas que acuden a dicha área ya sean de la zona urbana o rural competencia de la GREL. El estudio es relevante debido a que los resultados obtenidos van servir de base para poder mejorar en el proceso de atención a los directivos que acuden a dicha dependencia con la finalidad de poder realizar el trámite y todo el proceso que ello engloba para poder realizar el mantenimiento de las instituciones educativas, para ofrecer un buen servicio a los estudiantes que en dicha institución educativa se forman en base a una buena infraestructura.

La investigación se enfoca en evaluar la calidad de los servicios de infraestructura y cómo esta afecta la satisfacción de los directivos en una organización.

Los resultados revelan que el 30.9% de los directivos están satisfechos con los servicios de infraestructura, mientras que una parte significativa expresa insatisfacción. Se establece una relación significativa entre la calidad del servicio y la complacencia de los directivos, sugiriendo que una mejora en la calidad de prestación podría aumentar la satisfacción general.

La investigación propone implementar una estrategia para la optimización constante en la calidad de los servicios de infraestructura, que incluya la capacitación del personal, la optimización de recursos y la evaluación periódica de la satisfacción de los directivos. Además, sugiere establecer mecanismos de retroalimentación que permitan a los directivos expresar sus expectativas y necesidades, asegurando así una gestión más efectiva y alineada con los objetivos institucionales.

Para alcanzar los objetivos establecidos en esta investigación, esta misma, se estructura en capítulos que siguen un esquema específico. Esto se hace con el propósito de esclarecer y presentar detalladamente todo lo realizado para garantizar una prestación de calidad.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

Verdesoto e Hidalgo (2019) llevaron a cabo un análisis denominado “Calidad del Servicio y Satisfacción al Cliente en el sector Financiero del Cantón Ambato” en Ecuador.

Conclusión:

Se evidenció un monitoreo y evaluación inadecuados de la satisfacción del cliente. Propusieron un método para refinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del sector financiero local. A partir de esto, se identificaron cinco dimensiones clave que permitieron vincularse con la satisfacción del cliente. Por último, evidenciaron que los clientes activos de la empresa Uninova experimentan un mayor grado de satisfacción con el nivel de seguimiento y la atención brindada.

Rivera (2018), en su investigación "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes, Ecuador".

Conclusión:

El propósito fundamental fue evaluar y optimizar la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de la empresa, ubicada en Guayaquil. Se emplearon enfoques deductivos, cuantitativos y descriptivos, trabajando con una muestra de 180 clientes de productos de exportación de alta calidad. Al concluir el estudio, se determinó que el sesgo y la influencia emocional en la sensación de la calidad del servicio suministrado por la empresa son mínimos, y que no satisfacen de manera adecuada los requerimientos y expectativas de los clientes.

Orozco (2017), en su tesis "Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención prestada en consulta externa en el hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños". Managua, la nación de Nicaragua.

Conclusión:

Se buscó medir la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio de consulta externa durante febrero de 2017. Se realizaron un total de 364 encuestas, en las cuales se identificó una distribución equilibrada entre las 4 categorías de edad, con una población mayoritariamente activa en el ámbito laboral y en etapa de transición hacia la adultez. Del total, el 57% correspondía a mujeres, el 69.4% tenían estudios de bachillerato o universitarios, y el 93% provenían de zonas urbanas. Las discrepancias de dimensión fueron las siguientes: la empatía, la responsabilidad y la seguridad, con valores de -0.32 , -0.32 , -0.35 y -0.23 , respectivamente. Al evaluar la calidad del servicio, la dimensión con la mayor desviación respecto a cero fue la confiabilidad, mientras que los bienes tangibles fueron los más cercanos a ese valor. El índice de calidad del servicio indica que, de acuerdo con las percepciones y expectativas, el servicio ofrecido en consulta externa de Medicina General cumple de manera moderada con los estándares de calidad.

Armada (2015), en su estudio “La Satisfacción del Usuario como indicador de Calidad en el Servicio Municipal de deportes, percepción, análisis y evolución”.

Conclusión:

En términos generales, los usuarios de dichos centros deportivos muestran un alto nivel promedio de satisfacción. Comparando los años 1991 y 2015, se observaron pocas diferencias en las percepciones de los usuarios. Los factores de profesión y edad muestran un elevado nivel de satisfacción, lo que indica que la valoración de los servicios municipales ha mejorado ligeramente en la actualidad, aunque las diferencias con respecto a 1991 no son estadísticamente significativas. La información recibida sobre las actividades deportivas indica una mejora en la satisfacción de los estudiantes en comparación con 1991. Este aspecto destaca diferencias significativas, con 14 desacuerdos. La mayor parte de las personas que emplea el servicio encuentran que la información proporcionada por las instalaciones municipales es adecuada.

Reyes (2014), en su tesis "Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango".

Conclusión:

Se ha determinado que la satisfacción con la calidad del servicio es adecuada en varios aspectos: el 79% de los usuarios están satisfechos con la calidad general del servicio, el 75% con la limpieza, el 68% con la capacitación del personal y el 60% con la información proporcionada. Sin embargo, se observó insatisfacción en el área de parqueo, con un 79% de descontento. En términos de capacitación del servicio, el 63% de los clientes evaluaron la satisfacción como alta, el parqueo obtuvo un 68%, las instalaciones un 78%, la limpieza general un 71% y la capacitación del personal un 59%. No obstante, algunos resultados disminuyeron debido a la falta de encuestados después del experimento, lo que dificultó una verificación más precisa de la aplicación del mismo. Los hallazgos corroboran la hipótesis operativa, que sostiene que la calidad del servicio mejora la satisfacción del cliente en la organización ubicada en la sede Huehuetenango. Contribuyendo al crecimiento total de la organización al motivar a los colaboradores a ofrecer un servicio excepcional que asegure la satisfacción del cliente.

Santos (2022), en su tesis titulada "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María – 2018"

Conclusión:

La correlación Rho de Spearman es 0.518, por escala Bisquerra la correlación es positiva y moderada La información se obtuvo por encuesta fue opinión sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

Alarcón (2018), en su tesis titulada "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Banco BBVA Continental, oficina - C.C. Sucre, Lima 2018".

Conclusión:

En este estudio se concluyó que la evaluación del servicio ofrecido por las dependencias de C.C. muestra que los clientes satisfechos valoran un entorno de oficinas cómodo, estético y limpio, con tecnología de última generación. Los folletos y documentos contienen información precisa. El

personal presenta una apariencia profesional, es amable y cortés, cumple con los contratos de servicio, está bien capacitado y es confiable, realiza las operaciones bancarias sin errores, protege los intereses de los clientes y siempre está dispuesto a brindar asistencia.

Sánchez (2018), en su estudio “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos e interno de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018”

Conclusión:

Existe una relación directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac en un grado de 0.864 (coeficiente de correlación de Spearman). El valor del coeficiente, positivo muy fuerte, señala que los usuarios que perciben una baja calidad de servicio, están insatisfechos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad. Esto, debido a que la calidad de servicio determina significativamente en la variación de la satisfacción de los usuarios.

Ramírez (2016), en su estudio “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”.

Conclusión:

Se identificó una relación positiva y directa, con un coeficiente de 0.2705, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de dicho hospital en 2016. Esto indica que un aumento en la calidad del servicio está asociado con una mayor satisfacción de los usuarios en esa área.

Caballero (2016) en su tesis "Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir".

Conclusión:

La meta fue evaluar la calidad del servicio ofrecido por la municipalidad en 2016 y medir el nivel de satisfacción de los usuarios durante ese año. En cuanto a la excelencia del servicio, y considerando las 5 dimensiones de la Escala de Likert, se han descrito estos porcentajes: Fiabilidad con un

55.06%, Capacidad de Respuesta con un 59.22%, Seguridad con un 56.88% y Empatía con un 57.14%. La única dimensión con la que los usuarios coinciden es la de Elementos Tangibles, con un 55.88% de concordancia. En cuanto a la calidad del servicio, esta es percibida con poca aceptación, presentando una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. Específicamente, la dimensión de Elementos Tangibles se ubica en un nivel medio, con una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54. En las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, las medias y desviaciones estándar son de (2.44 y 0.55), (2.30 y 0.59), (2.40 y 0.55) y (2.37 y 0.54), respectivamente. Sobre la satisfacción de los usuarios, se muestra que el 50.03% está insatisfecho, mientras que el 41.87% se siente satisfecho. En general, la satisfacción es baja, con una media de 2.38 y una desviación estándar de 0.62. Los Elementos Tangibles muestran un nivel medio con una media de 2.55 y una desviación de 0.56, mientras que Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía se encuentran en niveles bajos, con medias y desviaciones de (2.37 y 0.63), (2.27 y 0.65), (2.35 y 0.61) y (2.34 y 0.66), respectivamente.

Ocola (2015), en su tesis "La mejora continua y su relación con la **excelencia del** servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de Breña, año 2015".

Conclusión:

Se destaca por su enfoque descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal. En 2015, se evidenció una relación significativa y positiva entre la excelencia del servicio de atención al usuario y el liderazgo. Como se mencionó anteriormente, el liderazgo es fundamental para la calidad del servicio, ya que proporciona a los empleados una misión y visión claras, esenciales para su compromiso con los objetivos organizacionales. Asimismo, se observó una relación significativa y positiva entre los procedimientos y la calidad del servicio en la misma plataforma durante el mismo año, indicando que una correcta implementación de los procesos de atención puede mejorar la calidad del servicio. Además, se verificó una relación significativa y positiva entre los resultados obtenidos y la calidad

del servicio, sugiriendo que examinar los resultados de las acciones o procesos facilita la implementación de medidas correctivas para prevenir problemas recurrentes y establecer estándares adecuados.

Zavaleta (2014), en su estudio "Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de 30 Tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la Ciudad de Trujillo en 2014.

Conclusión:

La calidad del servicio ofrecido en dichas tiendas afecta directamente al nivel de ventas. Una alta calidad en el servicio puede contribuir a un aumento en las ventas. Aspectos controlados como la variedad de productos de Claro, el trato cordial y la comunicación efectiva del promotor tienen un impacto positivo en las ventas. Evaluar las dimensiones de la calidad del servicio, tales como la infraestructura moderna, la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta, resulta beneficioso para los clientes, quienes confían en los productos ofrecidos y se sienten atendidos ante cualquier duda o pregunta que puedan tener con los promotores de ventas.

1.2. Bases Teóricas.

1.2.1. La gestión de calidad y mejora continua en la Administración Pública.

Guzmán Aragón, O. (2019). En el sector estatal, la gestión de calidad se enfoca en satisfacer a los usuarios y en promover la mejora continua, asignando responsabilidades específicas a cada individuo.

Cornejo, M. (2020). En los últimos años, las organizaciones públicas han incorporado sistemas de calidad basados en normas internacionales de estandarización, como la ISO 9001, que establece lineamientos para certificar calidad en los procesos de gestión.

Ríos Soria A. (2009). La mejora continua constituye un principio fundamental en la gestión de calidad dentro de las instituciones gubernamentales, y debe ser un objetivo estratégico constante para

aumentar la ventaja competitiva mediante la optimización de la calidad en servicios, programas y proyectos. Entre los aspectos clave para implementar una gestión de calidad efectiva se encuentran:

- Adaptar la estructura organizacional a los requerimientos de la gestión de calidad
- Crear una estructura de responsabilidades fundamentada en procesos y áreas organizativas
- Desarrollar procedimientos y procesos que se alineen con la estrategia de implementación de calidad
- Determinar los recursos requeridos para cada proceso

Ríos Soria A. (2009). La mejora constante es un fundamento crucial en la gestión de la calidad para entidades públicas, empresas y organizaciones. Este enfoque debe ser un objetivo estratégico permanente para mejorar la calidad de las obras públicas, los proyectos, los programas y los servicios públicos, fortaleciendo así la ventaja competitiva. En la actualidad, los altos niveles de calidad, que se asociaban con menores costos y tiempos de entrega más rápidos, ya no son solo ventajas competitivas, sino requisitos esenciales. Además, se están incorporando nuevos paradigmas y métodos avanzados de mejora de calidad, como la Teoría de las Restricciones, la Ingeniería de Procesos, la Administración Total de la Mejora Continua, la Gestión de Procesos, Seis Sigma, el Desarrollo Organizacional, la Gestión de Calidad Total y el método Tompkins, entre otros.

En términos generales, la Gestión de la Calidad es un método de administración eficiente y apropiado que agrega valor al implementar y mantener continuamente políticas de calidad. Su objetivo es dirigir los procesos y actividades hacia estándares elevados para lograr y preservar la calidad del servicio público o producto, en concordancia con las necesidades y expectativas del usuario o "cliente". Esto implica elevar los estándares, ya sea en términos de productividad, tiempos de espera, costos o calidad, y establecer metas más ambiciosas. La tarea de la Gerencia es garantizar que estos nuevos estándares se cumplan. La mejora continua se alcanza únicamente cuando el personal se esfuerza por

cumplir con estándares más altos. Al adoptar nuevos enfoques, el término "cliente" se amplía para incluir no solo al consumidor habitual, que tradicionalmente es quien paga o compra por un servicio o producto. Desde esta perspectiva, el cliente es fundamental para la operación de la organización, y su lealtad hacia los servicios gubernamentales es crucial. Esta misma filosofía se aplica al "proveedor", que en este contexto se refiere a la entidad pública. Así, se configura una relación cliente-proveedor, donde ambos deben cumplir con las demandas y deseos mutuos. Además, la mejora de calidad se enfoca en elevar la capacidad para alcanzar los estándares establecidos, así como en la efectividad y eficiencia, a través de políticas de calidad. Estas políticas son directrices establecidas por la alta dirección para elevar de manera continua la calidad de los servicios gubernamentales, son comunicadas oficialmente por la dirección.

Universidad Continental. (2021). Un aspecto clave de la administración de calidad es la mejora continua del desempeño como objetivo permanente. La valoración de la administración gubernamental se fundamenta en la eficacia del producto o servicio proporcionado a los usuarios y en el nivel de satisfacción que estos perciben en función de sus requerimientos.

1.2.2. PRONIED - Unidad Formuladora de PRONIED

MINEDU (2020). El PRONIED es una entidad que se encarga de la formulación, implementación y supervisión de proyectos de infraestructura educativa. Su meta principal es perfeccionar la excelencia y el alcance de la infraestructura escolar en el país.

García J, Pérez A. (2021) La Unidad Formuladora dentro de PRONIED tiene la responsabilidad específica de preparar y desarrollar proyectos de infraestructura educativa. Sus tareas incluyen:

1. Formulación de Proyectos:

- Desarrollar proyectos de construcción, renovación y mejora de infraestructuras educativas.

- Elaborar estudios técnicos, financieros y de viabilidad para los proyectos propuestos.

2. Coordinación y Supervisión:

- Coordinar con otras entidades gubernamentales y locales para garantizar que los proyectos estén en consonancia con las políticas nacionales y locales.
- Controlar la implementación de las iniciativas para asegurar que se respeten los estándares de calidad y las normativas establecidas.

3. Planificación y Presupuesto:

- Elaborar el cronograma y la planificación financiera para los proyectos de infraestructura educativa.
- Establecer mecanismos para la evaluación y ajuste de costos.

4. Evaluación y Control:

- Realizar evaluaciones periódicas de los proyectos en curso.
- Implementar sistemas de control para garantizar que los proyectos se completen de acuerdo con los objetivos establecidos.

5. Documentación y Reporte:

- Elaborar informes detallados sobre el estado de los proyectos y su impacto.
- Asegurar que toda la documentación esté completa y cumpla con los requisitos legales y administrativos.

Requisitos y Habilidades

Para cumplir con estas responsabilidades, la Unidad Formuladora de PRONIED requiere:

- **Conocimiento Técnico:** Entender principios de ingeniería, arquitectura y construcción.
- **Gestión de Proyectos:** Habilidades para planificar, coordinar y supervisar proyectos de infraestructura.
- **Capacidad de Análisis:** Analizar la factibilidad económica y técnica de los proyectos.
- **Comunicación Efectiva:** Coordinar con diferentes stakeholders y elaborar informes claros.

1.2.3. Saneamiento Físico

Smith J, Brown L. (2021). Se refiere a las acciones y técnicas empleadas para mejorar y mantener las condiciones físicas de un espacio, asegurando su higiene, funcionalidad y seguridad. “El saneamiento físico es crucial para mantener un entorno educativo saludable y seguro”.

1.2.4. Equipo de Infraestructura.

Smith J, Doe A. (2021). Un equipo de trabajadores del área de infraestructura en una Gerencia de Educación se encarga de la planificación, desarrollo, y gestión de las instalaciones educativas. Este equipo puede incluir una variedad de roles y especialidades, desde ingenieros y arquitectos hasta gestores de proyectos y técnicos de mantenimiento. “El equipo de infraestructura es crucial para asegurar que las instalaciones educativas sean seguras y funcionales”

Composición del Equipo

El equipo de infraestructura en una Gerencia de Educación puede estar compuesto por:

1. **Ingenieros Civiles:** Encargados del diseño estructural y supervisión de la construcción.
2. **Arquitectos:** Diseñan los planos de los edificios y aseguran que cumplan con los requisitos educativos y normativos.
3. **Gestores de Proyectos:** Coordinan los proyectos de infraestructura, asegurando que se cumplan los plazos y presupuestos.
4. **Técnicos de Mantenimiento:** Realizan el mantenimiento regular y las reparaciones necesarias en las instalaciones.
5. **Especialistas en Seguridad:** Aseguran que las instalaciones cumplan con las normativas de seguridad.
6. **Consultores de Sostenibilidad:** Implementan prácticas sostenibles en el diseño y operación de las infraestructuras.

1.2.5 ACCIONES PARA ACCEDER AL PRESUPUESTO DE MANTENIMIENTO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA.

- **Presentación de Ficha de Acciones de Mantenimiento** el cual debe estar priorizado las acciones de mantenimiento a realizar en la IE con sus respectivas descripciones, presupuesto, fotografías, etc.
- **Aprobación de la Ficha de Acciones de Mantenimiento** empieza en la revisión realizada por el especialista en Infraestructura y termina con la justificación del director(a) sobre lo propuesto para llevar a cabo en la Institución Educativa como parte del mantenimiento. Luego de una revisión se aprueba y es ingresado las acciones a realizar al **SISTEMA MI MANTENIMIENTO** por parte del Director y revisado y aprobado por el especialista de infraestructura.
- **Ejecución de las acciones de Mantenimiento**, primero tiene que esperar un espacio de 10 días hábiles como máximo para que Ministerio transfiera el dinero a la cuenta generada para el Director para poder realizar compras y acciones de mantenimiento en un tiempo no mayor de 45 a 60 días hábiles conforme sea la acción.
- **Sustentación del gasto efectuado**, va desde la culminación y elaboración del expediente técnico con todas las evidencias de gastos acciones realizadas, cargadas de boletas de ventas, recibos por honorarios, declaraciones juradas en el sistema, hasta la aprobación y revisión por el especialista asignado para dicha acción. En caso de haber observaciones el director tiene un máximo de 03 días hábiles para corregir dicha acción errada o mal ejecutada, en caso sea mal ejecutada se procederá a la devolución del dinero a las cuentas asignadas de devolución del Ministerio de Educación – Pronied.
- **Aprobación del gasto efectuado**, se realiza al estar todo conforme con el expediente y la sustentación de dichos gastos claros y aprobados en el sistema, el cual el Director recibe una copia de los gastos sustentados debidamente selladas y formados

por el área de infraestructura el cual demuestra la ejecución y aprobación de dicha acción el cual en su hoja entregada indicara con sello de agua I.E Verificada.

1.2.5.1. Locales Educativos de la Provincia de Maynas

La Gerencia Regional de Educación de Loreto cuenta con 08 Ugeles que alberga todo el sector educativo de su provincia y distrito, así mismo se encuentran redes educativas y núcleos educativos que velan por el buen desarrollo de la educación en dichos sectores, los cuales todas dependen administrativamente de la GREL, solo en ciertos casos particulares vamos a encontrar Ugeles en la condición de ejecutoras como es el caso de la Ugel Loreto Nauta, y la Ugel Requena, por lo demás todas dependen en base al proceso económico y administrativo que ejecute las acciones de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.

En lo referente a la provincia de Maynas la Gerencia Regional de Educación de Loreto atiende con presupuesto a 1241 locales educativos, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Maynas: NÚMERO DE LOCALES EDUCATIVOS POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO OFRECIDO, 2023

Etapa, modalidad y nivel de las IIEE que funcionan en el local	Total	Gestión		Área		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
Total	1,241	1,174	67	316	925	249	925	67	0
Básica Regular 1/	1,187	1,131	56	269	918	213	918	56	0
Sólo Inicial	403	381	22	110	293	88	293	22	0
Sólo Primaria	480	476	4	60	420	56	420	4	0
Sólo Secundaria	26	24	2	12	14	10	14	2	0
Inicial y Primaria	88	83	5	15	73	10	73	5	0
Primaria y Secundaria	162	152	10	48	114	38	114	10	0
Inicial y Secundaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inicial, Primaria y Secundaria	28	15	13	24	4	11	4	13	0
Sólo Básica Alternativa	5	2	3	5	0	2	0	3	0
Sólo Básica Especial 2/	6	6	0	6	0	6	0	0	0
Sólo Técnico-Productiva	30	27	3	24	6	21	6	3	0
Sólo Sup. No Universitaria 3/	13	8	5	12	1	7	1	5	0
Pedagógica	1	1	0	1	0	1	0	0	0
Tecnológica	10	5	5	9	1	4	1	5	0
Artística	2	2	0	2	0	2	0	0	0

Fuente: MINEDU - Padrón de Instituciones Educativas.

1.2.6. Directivos de la Región Loreto.

Está conformado por los Directores y Subdirectores de las 08 Provincias que conforman la Región Loreto, en calidad de Designados y Encargados. Que se encargan de promover el avance educativo en las instituciones que gestionan, de acuerdo con su tipo y nivel educativo.

Ponce Aliaga, Juan Carlos (2023) Las funciones de un Director conforme lo ha establecido el Ministerio de Educación son:

- Monitorear el diseño, la evaluación, el seguimiento y la ejecución de la organización estratégica institucional de la IE.
- Guiar el proceso de adaptación curricular en conjunto con los docentes, el personal especializado y la comunidad educativa.
- Administrar los procesos educativos de la institución en conjunto con el equipo directivo y pedagógico
- Administrar el tiempo, los bienes materiales y fondos financieros de la organización.
- Organizar y poner en práctica estrategias para prevenir y gestionar situaciones de violencia
- Desarrollar e implementar métodos para prevenir y abordar situaciones de riesgo que puedan afectar a la institución.
- Promover la implicación y el proceso de decisión colaborativa entre los hogares y los miembros de la comunidad educativa.

1.2.7. CALIDAD DE PRESTACIÓN

Starfield B, Shi L, Macinko J. (2005). El grado de calidad en los servicios, abarca aspectos como la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la satisfacción del usuario y la seguridad.

Conceptos Clave

1. **Eficacia:** Es la habilidad de un servicio para generar el resultado deseado bajo condiciones ideales. Es un aspecto fundamental en

la valoración del nivel de cuidado médico, ya que determina si los tratamientos o intervenciones funcionan según lo previsto.

2. **Eficiencia:** Se relaciona con la optimización de los activos para lograr los resultados más óptimos posibles. En la atención médica, la eficiencia implica el uso racional de los recursos para maximizar los beneficios para los pacientes.
3. **Accesibilidad:** Es la facilidad con la que los servicios están disponibles para los pacientes. Incluye factores como la disponibilidad de servicios, la proximidad geográfica, los costos y la aceptación cultural.
4. **Seguridad:** Se refiere a la minimización de riesgos y daños para los pacientes. Es un componente esencial de la calidad, ya que busca prevenir errores médicos y efectos adversos.
5. **Satisfacción del Directivo:** Es un indicador de la percepción del director sobre la calidad de los servicios recibidos. Incluye la percepción sobre la atención recibida, la comunicación con el personal y la experiencia general.

Jossey-Bass (2014). En el contexto educativo, la calidad de las prestaciones, o más específicamente, la calidad de la gestión y liderazgo de los directores de escuela, es un área de estudio importante, dado que el liderazgo escolar puede influir en el rendimiento académico, el clima escolar y la satisfacción de los estudiantes y el personal.

Kotler (1997). La prestación de un servicio o ventaja de una parte a otra es, en su esencia, intangible y no conlleva la adquisición de ninguna propiedad. Su generación puede estar vinculada o no a un bien material. Una prestación puede ser definida como todo lo necesario para lograr una satisfacción de un consumidor.

Lovelock (1983). La calidad en la prestación se basa en la combinación completa de atributos y características que le confieren valor. A pesar de que los productos presentan

características como intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y caducidad, la calidad puede medirse de manera relativamente sencilla.

1.2.7.1. Calidad de prestación de las secretarías de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.

Stronge, J. H., & Xu, X. (2020). La calidad de las prestaciones de las secretarías en el entorno educativo, específicamente en su relación con los directores de escuela, es crucial para el buen funcionamiento y la gestión efectiva de las IE.

Las secretarías de la GREL del área de Infraestructura juegan un papel vital en la organización y administración diaria de la documentación presentada por los directores de las escuelas de los diversos niveles educativos, actúan como enlaces entre el personal Funcionarios, Especialistas, Directivos, administrativos, docente en algunos casos y la propia administración.

1.2.7.2. Aspectos Clave de la Calidad de las Prestaciones de las Secretarías

1. **Eficiencia Administrativa:** La capacidad de las secretarías para gestionar tareas administrativas de manera eficaz, como la gestión de horarios, la correspondencia, el mantenimiento de registros y la organización de reuniones. Una administración eficiente permite a los directores concentrarse en aspectos estratégicos y pedagógicos.
2. **Comunicación y Relaciones Interpersonales:** Las secretarías a menudo actúan como el primer punto de contacto para los funcionarios, directivos y visitantes. Su habilidad para comunicarse claramente y mantener relaciones interpersonales positivas es fundamental para crear un ambiente escolar acogedor y profesional.
3. **Apoyo en la Gestión Escolar:** Las secretarías brindan un apoyo esencial a los directores en la planificación y coordinación de

actividades escolares, abarcando la coordinación de eventos, la gestión de recursos y el seguimiento de la normativa escolar.

4. **Confidencialidad y Ética Profesional:** La gestión de información sensible y la necesidad de mantener la confidencialidad son aspectos críticos en el trabajo de las secretarías. La ética profesional y una gestión efectiva de los datos son fundamentales para la confianza y la eficiencia organizativa.
5. **Adaptabilidad y Resolución de Problemas:** Las secretarías deben poder ajustarse a circunstancias cambiantes y manejar problemas de manera eficaz. Esto incluye la capacidad para manejar emergencias y situaciones inesperadas de manera calmada y profesional.

1.2.8. Calidad en las prestaciones públicas.

Osborne D, Gaebler T. (1992). La calidad en las prestaciones o servicios públicos es un aspecto crucial para asegurar el bienestar de la comunidad y el buen funcionamiento de las instituciones del Estado.

Pollitt C, Bouckaert G. (2011). Hace referencia a la habilidad de los servicios públicos para cumplir con las necesidades y deseos de la comunidad de manera eficiente, efectiva y equitativa. El análisis del estándar de los servicios gubernamentales incluye la consideración de factores como la accesibilidad, la eficiencia, la transparencia, la responsabilidad y la satisfacción del usuario.

1.2.8.1. Denhardt JV, Denhardt RB. (2015). Componentes Clave de la Calidad en Prestaciones Públicas

1. **Accesibilidad:** La sencillez con la que los ciudadanos logran acceder a los servicios públicos, lo cual incluye la cobertura geográfica, la disponibilidad de los servicios y la equidad en el acceso para todos los segmentos de la población.

2. **Eficiencia:** El uso óptimo de los recursos para ofrecer servicios públicos. Esto implica minimizar los costos y maximizar los resultados beneficiosos para la comunidad.
3. **Eficacia:** La medida en que los servicios públicos logran sus objetivos previstos y satisfacen las necesidades de los usuarios.
4. **Transparencia:** La apertura y claridad con la que las instituciones públicas operan, permitiendo que los ciudadanos comprendan la manera en que se gestionan los recursos del Estado y se toman las decisiones.
5. **Responsabilidad:** La obligación de las instituciones públicas de rendir cuentas a los ciudadanos sobre sus acciones y el uso de los recursos públicos.
6. **Satisfacción del Usuario:** La perspectiva y evaluación de los usuarios sobre la excelencia y eficacia de los servicios proporcionados.

1.2.9. Complacencia del Directivo.

Rodríguez Conde MJ, Olmos Migueláñez S, Martínez Abad F. (2018). La satisfacción de los directivos en el ámbito educativo se refiere al grado en que los líderes escolares disfrutan y se sienten realizados con su labor de gestión y liderazgo en los centros educativos.

Elementos que afectan la satisfacción de los directivos:

- Poder desarrollar tareas de dirección educativa que favorezca el avance en la excelencia de la enseñanza
- Contar con autonomía y habilidad para tomar decisiones en la gestión de la institución educativa.
- Tener una buena relación y comunicación con el profesorado, alumnado y familias
- Percibir que su trabajo tiene un impacto positivo en los resultados y clima de la Institución educativa.
- Recibir reconocimiento y apoyo por parte de la administración educativa

- Sentir que su labor es valorada y respetada por la comunidad educativa

Sánchez Rodríguez JF, Mego Bazán EN, Pérez Saavedra SB. (2021). Cuando los directivos se sienten complacidos con su trabajo, esto se traduce en una mayor motivación, compromiso y efectividad en el desempeño de sus funciones, la complacencia directiva produce un impacto favorable en la complacencia laboral del profesorado y en la calidad educativa global de la institución educativa.

1.2.10. Complacencia de Directivos en el Área de Mantenimiento de Instituciones Educativas

Valdez-Capcha GE. (2018). La satisfacción de los directivos en el área de mantenimiento de instituciones educativas es un tema crucial que afecta no solo la gestión de las instalaciones, sino también el ambiente de aprendizaje y la calidad educativa en general. Esta satisfacción se refiere al grado en que los directivos se sienten realizados y motivados en su función de supervisar y administrar los procesos de mantenimiento, y también en la gestión de los recursos requeridos para garantizar que las instalaciones estén en condiciones óptimas.

Rodríguez R. (2017). Factores que Influyen en la Satisfacción o Complacencia.

- 1. Recursos Disponibles:** Contar con recursos financieros y materiales es clave para garantizar la satisfacción de los directivos. Cuando los presupuestos son limitados, puede resultar difícil llevar a cabo un mantenimiento adecuado, lo que puede generar frustración y desmotivación.
- 2. Apoyo Administrativo:** El apoyo de los líderes educativos y de la administración central es crucial. Un entorno en el que los

directivos sienten que cuentan con el apoyo necesario para implementar mejoras en el mantenimiento puede aumentar su satisfacción laboral.

3. Capacitación y Formación: La formación en gestión de mantenimiento y liderazgo es crucial para que los directivos se sientan competentes en su rol. La capacitación continua les permite estar actualizados sobre las mejores prácticas y nuevas tecnologías en el mantenimiento de instalaciones educativas.

4. Comunicación y Colaboración: La comunicación efectiva con el personal docente y de mantenimiento es vital. Los directivos que fomentan un ambiente de colaboración y diálogo tienden a experimentar mayor satisfacción, ya que pueden abordar problemas de manera conjunta y recibir retroalimentación constructiva.

5. Impacto en el Entorno Educativo: La percepción de que su trabajo tiene un impacto positivo en el ambiente escolar y en el bienestar de los estudiantes también influye en la satisfacción. Los directivos que ven mejoras tangibles en las instalaciones y en el clima escolar suelen sentirse más satisfechos con su labor.

1.2.11. Consecuencias de la Complacencia Directiva

González M, Pérez J. (2020). La satisfacción de los directivos en el área de mantenimiento tiene implicaciones significativas. Directivos satisfechos son más propensos a:

- Implementar políticas de mantenimiento proactivas que aseguren la seguridad y funcionalidad de las instalaciones.
- Fomentar un ambiente de trabajo positivo, lo que puede resultar en un mayor nivel de satisfacción en el trabajo entre el personal educativo y administrativo.

- Aumentar la retención de personal, ya que un ambiente de trabajo positivo y bien mantenido tiende a atraer y retener a buenos profesionales.

Salazar C, Paredes A.(2023). Por otro lado, la insatisfacción puede llevar a una falta de atención a las necesidades de mantenimiento, lo que puede resultar en instalaciones deterioradas, un ambiente de aprendizaje menos seguro y, en última instancia, un efecto adverso en el desempeño escolar de los estudiantes.

1.2.12. Dimensiones de Complacencia de un Directivo.

Las dimensiones de la satisfacción de un directivo en el área de infraestructura pueden ser analizadas desde varias perspectivas, considerando factores que influyen en la percepción de la calidad y efectividad de la infraestructura en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Dimensiones de Complacencia

Azor (2010) hace referencia a las siguientes dimensiones.

- 1. Calidad de la Infraestructura:** La infraestructura debe cumplir con los estándares técnicos y normativos, lo que se traduce en un ambiente adecuado para la operación. Esto incluye aspectos como el diseño, mantenimiento y equipamiento de las instalaciones, que son críticos para la satisfacción del directivo.
- 2. Condiciones de Trabajo:** La satisfacción también está relacionada con las condiciones laborales que la infraestructura proporciona. Un entorno de trabajo seguro y eficiente puede aumentar la productividad y la satisfacción general del directivo.
- 3. Impacto en la Productividad:** La infraestructura debe facilitar procesos eficientes que contribuyan a la productividad. La

percepción de que la infraestructura apoya o limita el desempeño laboral es una dimensión clave en la satisfacción del directivo.

4. Relación con los Clientes y Proveedores: La infraestructura también afecta la satisfacción en la interacción con clientes y proveedores. Una infraestructura adecuada puede mejorar la experiencia de estos grupos, lo que a su vez repercute en la satisfacción del directivo al ver resultados positivos en la gestión.

5. Adaptabilidad y Flexibilidad: La capacidad de la infraestructura para ajustarse a cambios en el sector o en la organización es otra dimensión importante. Un directivo satisfecho es aquel que percibe que la infraestructura puede evolucionar según las necesidades cambiantes de la empresa.

Valdez-Capcha, G. E. (2018). La complacencia de un directivo en el área de infraestructura se ve influenciada por múltiples dimensiones que abarcan desde la calidad física de las instalaciones hasta su impacto en la productividad y la relación con otros actores clave. Evaluar estas dimensiones permite identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que optimicen la infraestructura para alcanzar los objetivos organizacionales.

1.3. Términos Básicos.

Programa Nacional de Infraestructura Educativa (Pronied). Creado por el MINEDU, tiene como objetivo mejorar y expandir la infraestructura educativa nacional. Este programa abarca la supervisión, identificación e implementación de proyectos de inversión pública, fomentando la contribución del sector privado y de la sociedad civil en la financiación y administración de las instalaciones educativas (MINEDU 2021).

Plan Nacional de Infraestructura Educativa (PNIE) al 2025. Se considera un elemento clave para la planificación de las instalaciones educativas en

Perú. El propósito es optimizar la capacidad, gestión, condición y sostenibilidad de la infraestructura educativa pública, incluyendo tanto la educación básica como la superior. Este plan propone un enfoque a largo plazo que abarca la construcción de nuevas infraestructuras, así como la rehabilitación y ampliación de las existentes (CAF 2021).

Gerencia Regional de Educación de Loreto (GREL) es una entidad gubernamental encargada de la gestión educativa en la región de Loreto, Perú. Su sede se encuentra en Iquitos y su misión principal es promover la educación accesible y de calidad para todos los ciudadanos de la región. Esto incluye la implementación de políticas educativas, la supervisión de instituciones educativas y la formación docente, así como el desarrollo de proyectos que fomenten la integración y la diversidad cultural en el entorno educativo (Grandez Ríos R. 2023).

Gerente Regional de Educación. Se refiere a un cargo administrativo en el ámbito educativo, responsable de la gestión y supervisión de las políticas educativas en una región específica. Este puesto implica la coordinación de actividades educativas, la implementación de programas y proyectos, así como la supervisión de instituciones educativas en la región. El gerente también se encarga de la administración de recursos y la evaluación de resultados en el sistema educativo regional (GRELL-2023)

Mantenimiento. Este proceso abarca todas las actividades realizadas de manera periódica para prevenir, evitar o mitigar daños y/o el deterioro de las condiciones físicas causadas por el uso inadecuado o el desgaste natural. Además, incluye la ejecución de acciones imprevistas derivadas de accidentes, fenómenos naturales o fallas que afectan la infraestructura de los centros educativos, con el objetivo de asegurar y/o extender su vida útil. (Norma Técnica Programa Mantenimiento 2023).

Mi Mantenimiento: Es la plataforma de gestión de datos del PRONIED, al que tienen acceso tanto los encargados de mantenimiento como los especialistas de la UGEL, con el fin de recepcionar y/o admitir los archivos

requeridos en las diversas fases del programa, dentro de los tiempos estipulados en la normativa técnica vigente. (Norma Técnica Programa Mantenimiento 2023).

Especialista en Infraestructura Educativa. Es un profesional que se enfoca en el diseño, planificación, desarrollo y gestión de las instalaciones y recursos físicos necesarios para el óptimo funcionamiento de las IE. Su trabajo asegura que los edificios escolares y otros entornos de aprendizaje sean seguros, funcionales, accesibles y propicios para el aprendizaje (Smith J, Jones M. 2022).

Principales Responsabilidades:

1. **Diseño y Planificación:** Colaborar en el diseño de nuevos edificios educativos y en la renovación o mejora de las instalaciones existentes. Esto incluye aspectos como la disposición de aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, y la integración de tecnologías modernas.
2. **Gestión de Proyectos:** Supervisar la ejecución de proyectos de construcción o remodelación, asegurando que se cumplan los plazos, presupuestos y estándares de calidad. Esto implica coordinar con arquitectos, ingenieros, contratistas y otros profesionales.
3. **Cumplimiento Normativo:** Garantizar que las instalaciones cumplan con las normativas locales, estatales y nacionales, incluyendo códigos de construcción, normas de seguridad y accesibilidad para personas con discapacidades.
4. **Evaluación y Mantenimiento:** Evaluar el estado de las infraestructuras existentes, planificar y coordinar el mantenimiento regular y las reparaciones necesarias para garantizar la longevidad y la funcionalidad continua de las instalaciones.
5. **Optimización de Espacios:** Proponer mejoras para el uso eficiente del espacio, adaptándolo a las necesidades cambiantes de la educación y a las nuevas metodologías pedagógicas.
6. **Sostenibilidad:** Implementar prácticas sostenibles en el diseño y la gestión de las infraestructuras educativas, como el uso de materiales

ecológicos, la optimización del uso energético y la administración de recursos.

7. **Consultoría y Asesoramiento:** Asesorar a las instituciones educativas, autoridades locales y gobiernos en el desarrollo y planificación de proyectos de infraestructura educativa.

Habilidades y Conocimientos Clave:

- **Conocimiento Técnico:** Dominio de principios de arquitectura, ingeniería civil y construcción.
- **Gestión de Proyectos:** Habilidades en planificación, presupuesto y supervisión de proyectos.
- **Normativas y Regulaciones:** Familiaridad con códigos de construcción y regulaciones de seguridad.
- **Habilidades Interpersonales:** Capacidad para coordinar y comunicarse con diferentes grupos de interés, incluidos diseñadores, constructores y personal educativo.
- **Enfoque en Sostenibilidad:** Conocimiento de prácticas y tecnologías sostenibles en la construcción y gestión de edificios.

Directivo. Es un profesional que ocupa un cargo de liderazgo y toma de decisiones en una organización.

Sus principales responsabilidades incluyen:

- Coordinar, estructurar, liderar y supervisar las actividades de la organización para alcanzar las metas (Robbins, S. P., & Coulter, M. 2014).
- Liderar y motivar al equipo de trabajo bajo su cargo (Chiavenato, I. 2014).
- Adoptar decisiones clave para impulsar el avance y la expansión de la organización (Koontz, H., & Weihrich, H. 2013).
- Actuar como representante de la organización frente a proveedores, clientes y demás partes interesadas (Chiavenato, I. 2014).
- Gestionar el personal, los fondos y los recursos materiales de manera eficiente (Koontz, H., & Weihrich, H. 2013).

"El directivo es la persona responsable de conseguir que las cosas se hagan a través de otros, es decir, mediante el trabajo de un equipo" (Robbins y Coulter 2014).

Un directivo es un profesional que lidera y gestiona una organización, tomando decisiones estratégicas y trabajando en conjunto con su equipo para alcanzar los objetivos propuestos (Daft, R. L. 2015).

Directivo de la Provincia de Maynas. Es el responsable del fortalecimiento técnico pedagógico de la institución que dirige, en el medio urbano o rural; gestiona ante los órganos superiores todo lo que sus funciones y alcances le compete, así mismo ejecuta el mantenimiento de la institución educativa en todas sus etapas dado que es el representante jurídico de la entidad y sobre él o ella recae todo tipo de responsabilidades.

Área de Infraestructura de la GREL. Es responsable de la planificación, ejecución y supervisión de proyectos relacionados con la infraestructura educativa en la región. Su objetivo principal es garantizar que las instituciones educativas cuenten con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un ambiente de aprendizaje óptimo.

Funciones y Responsabilidades

- 1. Mantenimiento y Conservación:** Se encarga de la gestión del mantenimiento de los locales educativos, asegurando que las instalaciones estén en condiciones adecuadas para su uso.
- 2. Planificación de Infraestructura:** Desarrolla estrategias para el desarrollo y mejora de las instalaciones educativas, priorizando las necesidades de las escuelas en función de su estado físico y las condiciones de aprendizaje.
- 3. Supervisión y Evaluación:** Realiza evaluaciones periódicas de las condiciones de las infraestructuras educativas, identificando áreas que requieren atención urgente y gestionando recursos para su mejora.
- 4. Coordinación Interinstitucional:** Trabaja en conjunto con otras entidades gubernamentales y locales para garantizar que la calidad se

mantenga en la infraestructura educativa y se atiendan las demandas de la comunidad escolar.

Infraestructura Educativa. Equipamientos, servicios y recursos que facilitan las actividades educativas. Esto incluye aulas, bibliotecas, laboratorios, edificios escolares, tecnología educativa, y otros elementos que facilitan el aprendizaje y la enseñanza. Esta es crucial para asegurar un ambiente adecuado para la educación, promoviendo la calidad y el acceso a la formación (UNESCO; 2022)

Componentes de la Infraestructura Educativa

- 1. Edificios y Espacios Físicos:** Incluye escuelas, aulas, laboratorios, bibliotecas y áreas recreativas.
- 2. Recursos Tecnológicos:** Computadoras, proyectores, acceso a internet y plataformas educativas en línea.
- 3. Mobiliario y Equipamiento:** Mesas, sillas, pizarras, y otros recursos que facilitan el aprendizaje.
- 4. Servicios de Apoyo:** Servicios de orientación, consejería y programas extracurriculares que complementan la educación formal
- 5. Accesibilidad:** Infraestructura que permite el acceso a todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades.

Importancia de la Infraestructura Educativa. Espacios bien diseñados y equipados pueden mejorar la interacción entre estudiantes y docentes, fomentar la colaboración y facilitar la implementación de nuevas metodologías educativas (García, J 2020).

Infraestructura Educativa en Loreto. Enfrenta desafíos significativos, incluyendo la falta de mantenimiento adecuado y la necesidad de adaptarse a nuevas normativas post-pandemia.

Según un diagnóstico regional, una gran parte de las escuelas en Perú, incluyendo Loreto, no cuentan con la infraestructura adecuada para ofrecer un servicio educativo de calidad (Instituto Educación – 2023).

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

En el país, numerosas entidades, a menudo descuidan garantizar la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que proporcionan.

La calidad en los servicios gubernamentales es una obligación establecida por la constitución y una responsabilidad esencial para la Gerencia Regional de Educación de Loreto, con el fin de asegurar la excelencia en estos servicios. Los empleados deben reconocer que tanto los directivos como los usuarios son fundamentales para la institución, pues sin ellos, la organización no podría funcionar. Cuando la Gerencia Regional de Educación de Loreto busca mejorar un servicio específico, el área de Infraestructura, basándose en sus propios datos y criterios, establece un estándar de calidad para la prestación del servicio, como el tiempo de atención y las instalaciones físicas, denominados calidad programada. Por otro lado, los directivos y usuarios que reciben el servicio también tienen sus propias expectativas sobre la calidad que debería ofrecerse, lo que denominaremos calidad esperada. Si estas dos calidades, no coinciden, se considerará como "insatisfacción del área de Infraestructura". En contraste, si coinciden, se considerará que se han cumplido las necesidades y expectativas del área de Infraestructura.

Desde la perspectiva del profesor, se puede observar la calidad de servicio que se ha implementado en comparación con la calidad que los directivos usuarios esperan recibir. Pese a los numerosos esfuerzos realizados por la Gerencia Regional de Educación de Loreto para alinear la calidad proporcionada con la calidad planificada, si esta no satisface las expectativas de los directivos usuarios, la discusión sobre satisfacción es irrelevante. Esto es

porque no se han satisfecho las necesidades y requisitos tanto del área de Infraestructura como de los directivos.

La calidad entregada no siempre iguala la esperada, ya que nuevas demandas surgen al satisfacer las necesidades.

En el ámbito de la GREL, el objetivo primordial es garantizar que la atención proporcionada por los directivos coincida con el nivel esperado, lo que se denomina "satisfacción". Para elevar la calidad en la entidad pública, no es suficiente centrarse únicamente en la dirección, control, planificación y organización, como se ha señalado anteriormente. Es necesario también enfocarse en aspectos del Área de Infraestructura, como el desarrollo del talento humano, los materiales de trabajo, la infraestructura misma, la preparación psicológica de los empleados, el trato a los directivos y garantizar que lo ejecutado coincida con lo planificado. Para alcanzar este objetivo, es crucial identificar y entender las expectativas y necesidades de los directivos, de modo que podamos ajustar nuestra programación para cumplir con la calidad esperada.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de prestación y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023?

2.2.2. Problemas Específicos

- ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura, 2023?
- ¿Existe la relación entre la cortesía y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023?

- ¿Existe relación entre las competencias personales y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. General

Determinar la relación que existe entre la calidad de prestación y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

2.3.2. Específicos

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura, 2023.
- Determinar la relación entre la cortesía y la complacencia de Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.
- Determinar la relación entre las competencias personales y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

2.4. Justificación e Importancia

En el estudio, se establecerá la relación entre la calidad de prestación y Complacencia del Directivo. El interés por la investigación de este tema se originó ante la frecuente problemática de atención al Directivo en la aprobación de sus FAM (Fichas de Acciones Mantenimiento), los cuales demoran mucho tiempo y en el cual el Directivo tiene que estar constantemente insistiendo en su atención, para que pueda realizar su mantenimiento en las IE de la zona urbana y más problemas se da con los Directivos de Zona Rural, los cuales tiene que transportar sus materiales conforme a sus acciones a realizar por

el Rio Amazonas vía fluvial, y dicho proceso se repite en la ejecución donde el Directivo tiene que reunir todas las evidencias para la sustentación y finalización dado que en muchos casos al no parecer del especialista es enviado a rehacer dicho informe y sustentación de gastos generando pérdida de tiempo para el directivo que tiene que atender a su institución educativa. Por consiguiente, la institución debe ocuparse de ofrecer un servicio de excelencia para alcanzar niveles elevados de satisfacción de los usuarios desde el Área de Infraestructura.

Como se ha podido apreciar, habrá muchos Directivos insatisfechos y esto podría tener un impacto en la conducta o comportamiento de los mismos. Actualmente, en nuestra provincia, se observa a diario una cantidad significativa de directivos que se encuentran insatisfechos por los inadecuados servicios que recibieron.

La calidad de servicio es un enfoque que abarca todos los procesos desde que se presenta la solicitud del usuario hasta que se logra cumplir sus necesidades de acuerdo con lo previsto y sin modificaciones. Los requisitos pueden ser evaluados, y cualquier desajuste durante la prestación del servicio puede prevenirse mediante la implementación de mejoras o rediseños. Se pretende alcanzar la excelencia en todos los procedimientos de gestión, operaciones y administración para asegurar la satisfacción completa del usuario final.

La satisfacción otorgada por el área de Infraestructura es la constatación de que sus necesidades han sido satisfechas, así como el nivel de cumplimiento por parte de la Gerencia Regional de Educación de Loreto en cuanto a las expectativas que ellos aguardan. El propósito del estudio será comprender la conexión entre la calidad de prestación y la satisfacción del Directivo la cual se podrá tener en cuenta por la Gerencia Regional de Educación de Loreto, específicamente en el área de Infraestructura y así, mejorar la calidad de los servicios, la atención a todos los directivos que a menudo acuden a gestionar para poder efectuar sus acciones de mantenimiento de su institución educativa que dirige.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad de prestación y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto área de Infraestructura en el año 2023.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.
- Existe relación significativa entre la cortesía y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.
- Existe relación significativa entre las competencias personales y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de Variables y Operacionalización

Variable Independiente (V1) Calidad de Prestación

Variable Dependiente (V2) Complacencia de Directivos

2.6.2. Definición de las Variables

2.6.2.1. Definición Conceptual

La Variable Independiente **(V1) Calidad de Prestación**

Estos aspectos se refieren a la capacidad del proveedor

de servicio para cumplir con las expectativas del cliente de manera consistente, oportuna y segura, y para mostrar empatía y comprensión hacia las necesidades del cliente.

Incluye aspectos como la confiabilidad, la respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad. (Parasuraman et al., 1985)

La variable Dependiente **(V2) Complacencia de Directivos** La satisfacción de la atención del directivo es un aspecto clave para el éxito de las organizaciones, ya que puede influir en la motivación, la dedicación y la eficiencia de los trabajadores (Yukl, 2010)

Los directivos que son atendidos en los órganos respectivos afectivamente pueden mejorar la comunicación, resolver conflictos y fomentar un ambiente de trabajo positivo (Bass, 1985).

2.6.2.2. Definición Operacional

La variable independiente: **Calidad de Prestación** se operacionaliza mediante las dimensiones de Calidad de Respuesta, cortesía y competencias personales, utilizando una escala de medición que incluye: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

La variable dependiente: **Complacencia de Directivos** se define operacionalmente con las dimensiones de: Confianza en el servicio y trato recibido cuya escala de medición son: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

Variables		Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1. Independiente	Calidad de Prestación	Capacidad de respuesta	• Consistencia en el Servicio • Seguridad	• Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
		La cortesía	• Trato personal • Amabilidad	
		Competencias personales.	• Personalidad • Experiencia Laboral	
V2 : Dependiente	Complacencia de Directivo	Confianza en el servicio.	• Ausencia de necesidad. • Valoración del servicio	• Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
		Trato recibido.	• Buen servicio • Percepción	

CAPITULO III METODOLOGÍA

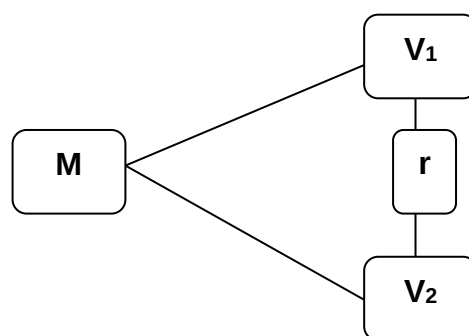
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Se clasifica como descriptivo, al centrarse en detallar los eventos observados en la unidad de análisis, particularmente en los componentes de control interno. Se emplearon enfoques descriptivos, incluyendo la revisión de documentos de gestión, con el fin de recolectar la información necesaria, así como el análisis de datos cualitativos y la aplicación de técnicas de encuesta.

El mismo, se diseñó de manera no experimental, dado que no se alteraron las variables independientes. La recolección de datos e información se realizó en un único momento y en un periodo específico, lo que permitió describir las variables tal como se presentaban en ese instante. La investigación se fundamentó en la evaluación de eventos que ocurrieron de forma natural.

El objetivo es evaluar la relación entre las variables, midiendo cada una de ellas, cuantificando y analizando sus conexiones, basándose en hipótesis nominales para las correlaciones (Arias 2020, p-145).

Esquema del Diseño



Dónde:

M : Muestra

V1: Calidad de Prestación

V2: Complacencia de Directivos

r : Relación de las variables.

3.2. Población y Muestra

Para la proyección de este estudio, se eligió una muestra representativa de la población total. Utilizando un muestreo probabilístico, se trabajó con 2,919 directivos de la Región Loreto y se redujo la muestra a 291 directivos específicos de la Provincia de Maynas.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: 2919 población

E: 0,05 intervalo dentro del cual se considera q (+/-5%)

Z: 1,96 para un nivel de confianza del 95%

p: 0,70 correspondiente a la probabilidad de directivos satisfechos

q: 0,30 correspondiente a la probabilidad de directivos insatisfechos

La muestra de estudio es de 291 directivos de la provincia de Maynas.

3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos

Las técnicas utilizadas han sido la observación y la encuesta. En la encuesta, se emplea el instrumento denominado cuestionario, el cual se aplicará a los individuos en cuestión en materia de investigación, es decir, a los directivos que acuden a la Gerencia Regional de Educación de Loreto área de Infraestructura. En relación a la observación, se procederá a examinar el comportamiento y el estado de ánimo de los directivos de la Provincia de Maynas.

Se empleó un cuestionario de 20 preguntas: 12 ítems para la variable 'calidad de prestación' y 8 ítems para la variable 'complacencia del directivo'.

Las respuestas de los ítems de ambas variables se valorarán de la siguiente manera: Nunca, (02) Casi nunca, (03) Algunas veces, (04) Casi siempre y (05) Siempre.

Para verificar la validez de los instrumentos, se consultó a tres expertos en el campo, quienes sometieron el instrumento a prueba de validez. Por otro lado, se utilizó el Alfa de Cronbach para garantizar la confiabilidad del instrumento, con lo cual se obtuvo un Alfa de 0,889 para el instrumento de la variable calidad de prestación y un Alfa de 0,882 para el instrumento de la variable complacencia de directivos. De manera que ambos instrumentos presentaron buena confiabilidad (Anexo N° 3).

3.4. Procesamiento y Análisis de la Información

Se procesó los datos con el software SPSS 26, cuyos resultados se estructuraron en tablas y se ilustraron mediante gráficos estadísticos. Se realizó una evaluación empleando métodos de estadística descriptiva e inferencial, aplicando las herramientas estadísticas adecuadas según el tipo de variable investigada y evaluando el nivel de desarrollo de cada indicador dentro del componente de control interno.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Los hallazgos del estudio, en línea con los objetivos e hipótesis establecidos, se basan en la aplicación de encuestas a 291 directivos de la provincia de Maynas que se dirigen al área de infraestructura de la GREL para gestionar el mantenimiento de la infraestructura educativa de las instituciones que dirigen.

Estos hallazgos se detallan en las tablas incluidas en esta sección, y se analizaron utilizando estadística descriptiva e inferencial, que abarca pruebas de normalidad y de correlación.

4.1.1. Resultados sobre los ítems de la variable 1: calidad de prestación

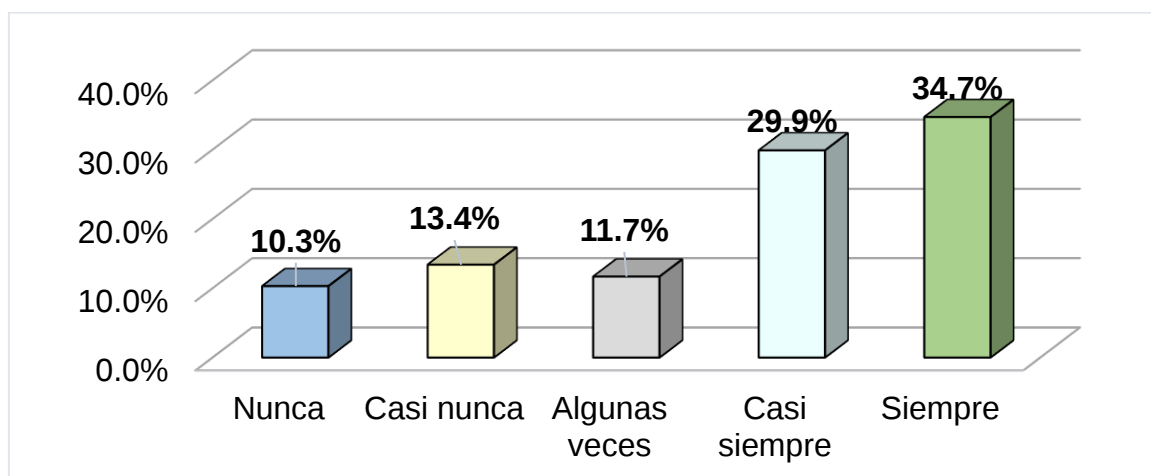
Tabla 1.

Frecuencias y porcentajes del ítem 1. Se realizó la prestación requerida en el plazo apropiado.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	30	10,3%
Casi nunca	39	13,4%
Algunas veces	34	11,7%
Casi siempre	87	29,9%
Siempre	101	34,7%
Total	291	100,0%

Figura 1.

Porcentajes del ítem 1. Se realizó la prestación requerida en el plazo apropiado.



De acuerdo a la tabla y figura se aprecia que, en mayor medida el 34,7% de los directivos de la provincia de Maynas indicaron que siempre se realizó la prestación requerida en el plazo apropiado en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura. Le continúa el 29,9% que indicó que casi siempre se realizó la prestación requerida en el plazo apropiado. Mientras que el 13,4% consideró que casi nunca se realizó la prestación requerida; el 11,7% indicó que algunas veces; y el restante 10,3% mencionó que nunca.

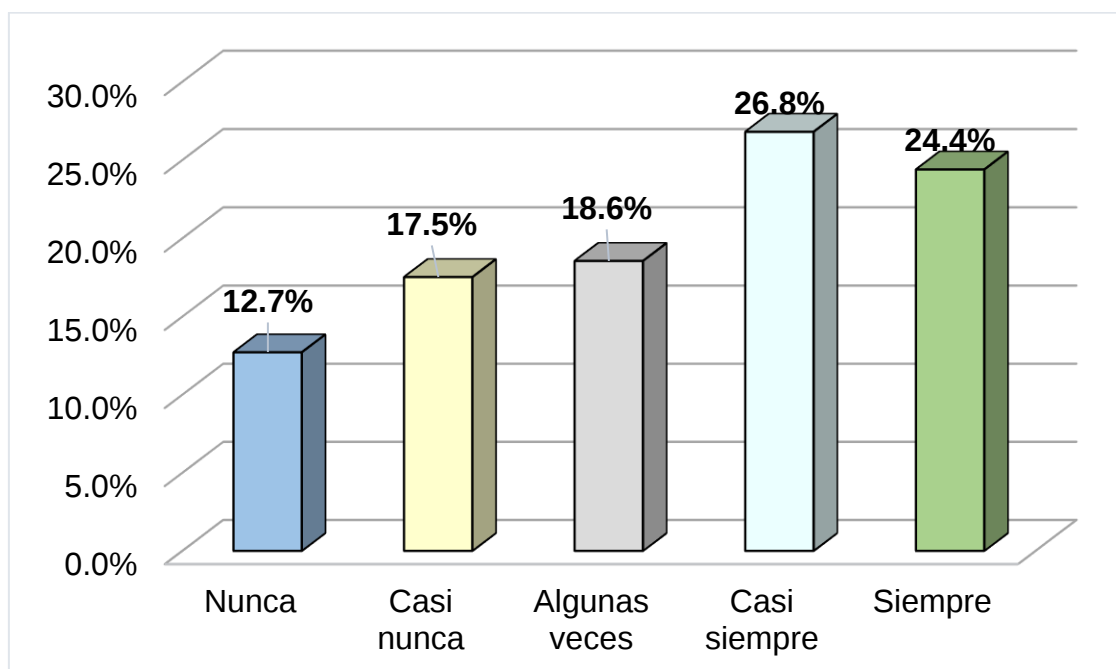
Tabla 2.

Frecuencias y porcentajes del ítem 2. Ha podido apreciar que el personal dispone de recursos necesarios para llevar a cabo su tarea.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	37	12,7%
Casi nunca	51	17,5%
Algunas veces	54	18,6%
Casi siempre	78	26,8%
Siempre	71	24,4%
Total	291	100,0%

Figura 2.

Porcentajes del ítem 2. Ha podido apreciar que el personal dispone de recursos necesarios para llevar a cabo su tarea.



Según se observa en la tabla y figura, principalmente, el 26,8% de los directivos de la provincia de Maynas expresaron que siempre han podido apreciar que el personal del área de Infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto dispone de recursos necesarios para llevar a cabo su tarea. Le sigue el 24,4% que expresó que siempre ha podido apreciar que el personal dispone de recursos necesarios; el 18,6% que expresó que algunas veces ha podido apreciar ello; el 17,5% que mencionó que casi siempre; y el 12,7% indicó que nunca.

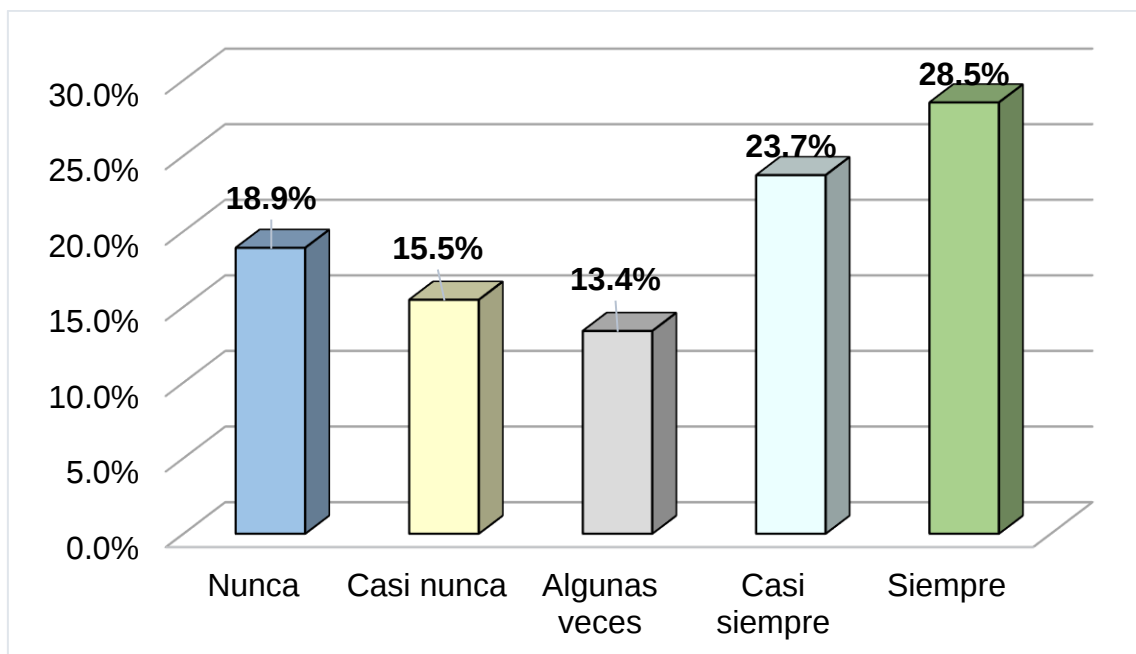
Tabla 3.

Frecuencias y porcentajes del ítem 3. El especialista le proporciona información precisa sobre el mantenimiento a realizar en su institución educativa.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	55	18,9%
Casi nunca	45	15,5%
Algunas veces	39	13,4%
Casi siempre	69	23,7%
Siempre	83	28,5%
Total	291	100,0%

Figura 3.

Porcentajes del ítem 3. El especialista le proporciona información precisa sobre el mantenimiento a realizar en su institución educativa.



Tal como se muestra en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 28,5% de los directivos expresó que el especialista del área de Infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto siempre le proporcionó información precisa sobre el mantenimiento a realizar en su institución educativa. Le continúa el 23,7% que expresó que casi siempre se le proporcionó información precisa; el 18,9% que indicó que nunca; el 15,5% que expresó que casi nunca; y el 13,4% que mencionó que algunas veces.

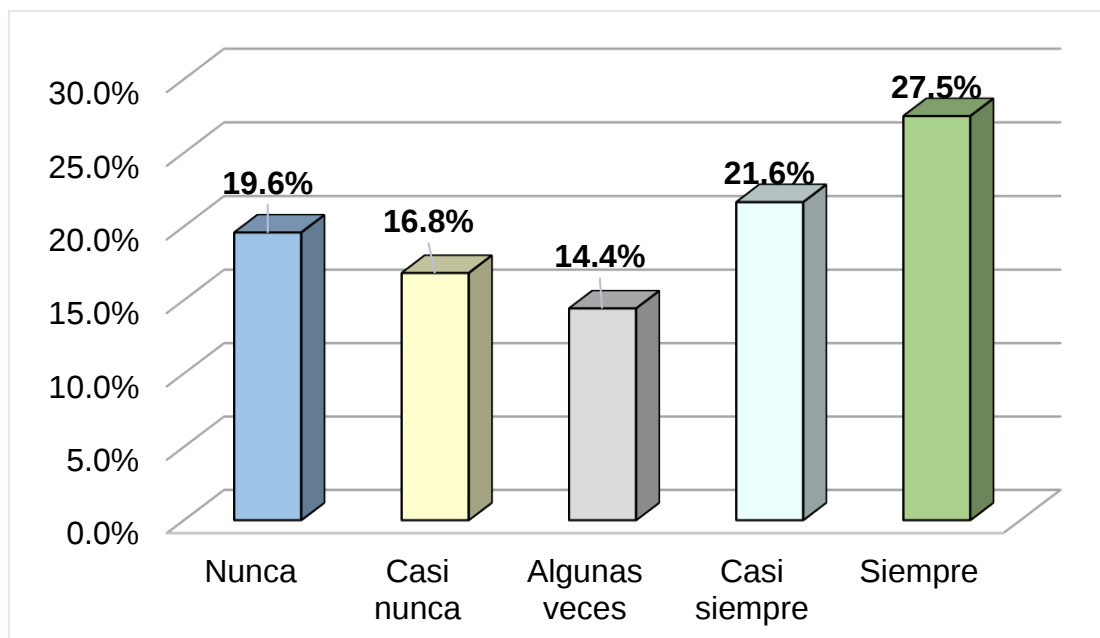
Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes del ítem 4. Considera que el especialista que lo atendió le suscita confianza y evidencia una buena disposición para atenderlo.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	57	19,6%
Casi nunca	49	16,8%
Algunas veces	42	14,4%
Casi siempre	63	21,6%
Siempre	80	27,5%
Total	291	100,0%

Figura 4.

Porcentajes del ítem 4. Considera que el especialista que lo atendió le suscita confianza y evidencia una buena disposición para atenderlo.



De acuerdo a la tabla y figura se observa que, principalmente, el 27,5% de los directivos consideró que el especialista que lo atendió siempre le suscitó confianza y evidenció una buena disposición para atenderlo. Le sigue el 21,6% que expresó que casi siempre le suscitó confianza y evidenció una buena disposición; el 19,6% que expresó que nunca; el 16,8% que indicó que casi nunca; y el 14,4% que indicó que algunas veces.

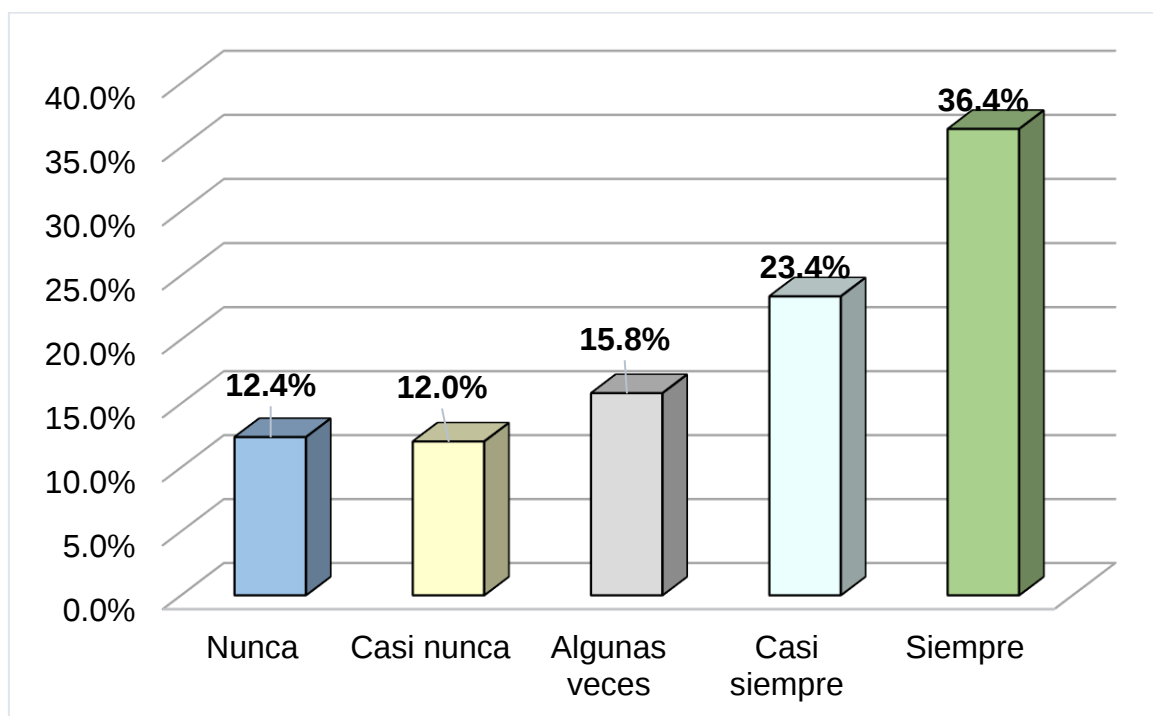
Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes del ítem 5. El especialista que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted entiende.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	36	12,4%
Casi nunca	35	12,0%
Algunas veces	46	15,8%
Casi siempre	68	23,4%
Siempre	106	36,4%
Total	291	100,0%

Figura 5.

Porcentajes del ítem 5. El especialista que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted entiende.



Según se observa en la tabla y figura, en mayor medida, el 36,4% de los directivos expresó que el especialista que lo atendió siempre se expresó en un lenguaje comprensible que entendió el directivo. Le continúa el 23,4% que mencionó que el especialista que lo atendió casi siempre se expresó en un lenguaje comprensible; el 15,8% que indicó que algunas veces; el 12,4% expresó que nunca; y el 12,0% indicó que casi nunca.

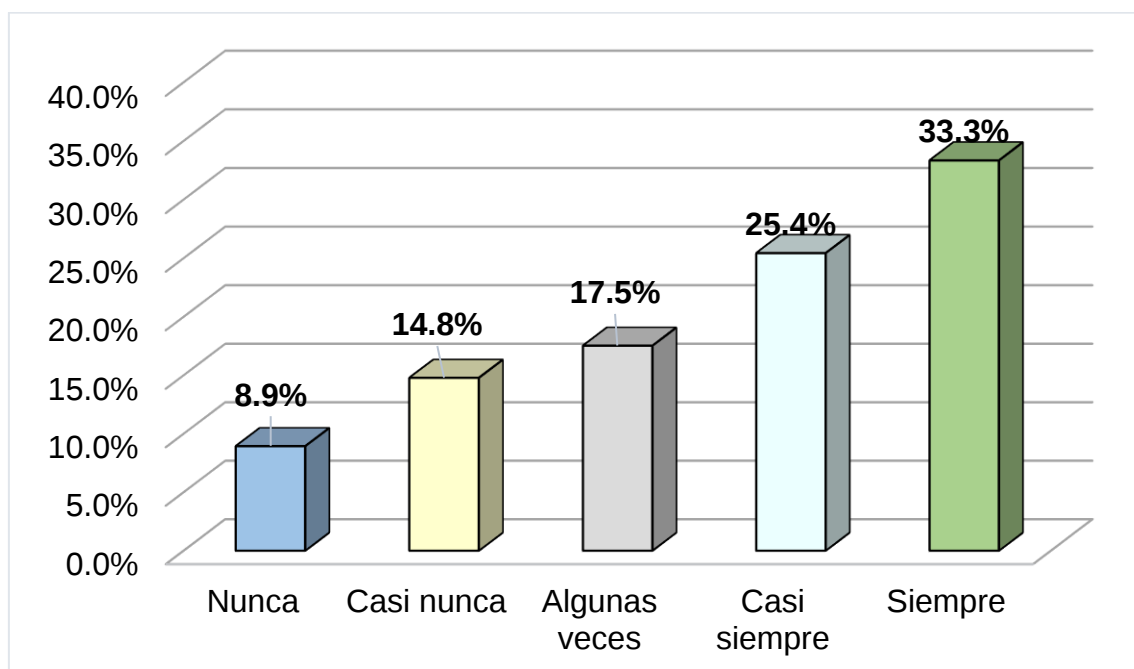
Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes del ítem 6. El especialista que lo atendió evidencia un trato respetuoso con usted.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	26	8,9%
Casi nunca	43	14,8%
Algunas veces	51	17,5%
Casi siempre	74	25,4%
Siempre	97	33,3%
Total	291	100,0%

Figura 6.

Porcentajes del ítem 6. El especialista que lo atendió evidencia un trato respetuoso con usted.



Según se aprecia en la tabla y figura, en mayor medida, el 33,3% de los directivos indicó que el especialista que lo atendió siempre evidenció un trato respetuoso. Le continúa el 25,4% que expresó que el especialista que lo atendió casi siempre evidenció un trato respetuoso; el 17,5% que indicó que algunas veces; el 14,8% que casi nunca; y el 8,9% que mencionó que nunca.

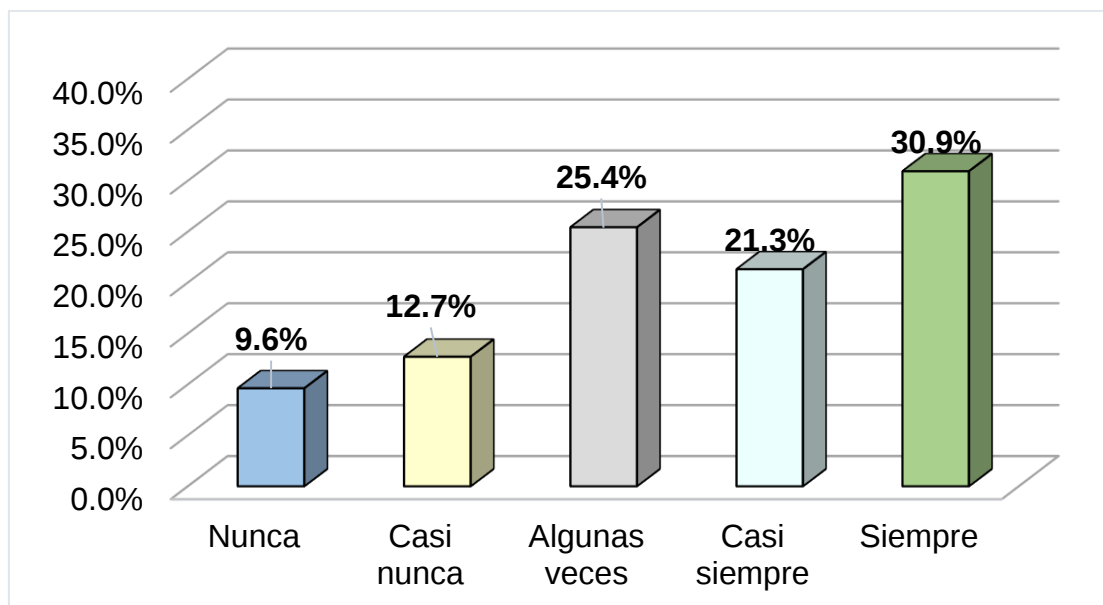
Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes del ítem 7. El especialista que le atendió se encuentra comprometido a brindarle ayuda con su mantenimiento que está llevando a cabo usted.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	28	9,6%
Casi nunca	37	12,7%
Algunas veces	74	25,4%
Casi siempre	62	21,3%
Siempre	90	30,9%
Total	291	100,0%

Figura 7.

Porcentajes del ítem 7. El especialista que le atendió se encuentra comprometido a brindarle ayuda con su mantenimiento que está llevando a cabo usted.



Tal como se observa en la tabla y figura, principalmente, el 30,9% de los directivos expresó que el especialista que lo atendió siempre se encontró comprometido a brindarle ayuda con su mantenimiento que estuvo llevando a cabo. Le sigue el 25,4% que indicó que el especialista algunas veces se encontró comprometido a brindarle ayuda; el 21,3% que expresó que casi siempre; el 12,7% que mencionó que casi nunca; y el 9,6% que indicó que nunca.

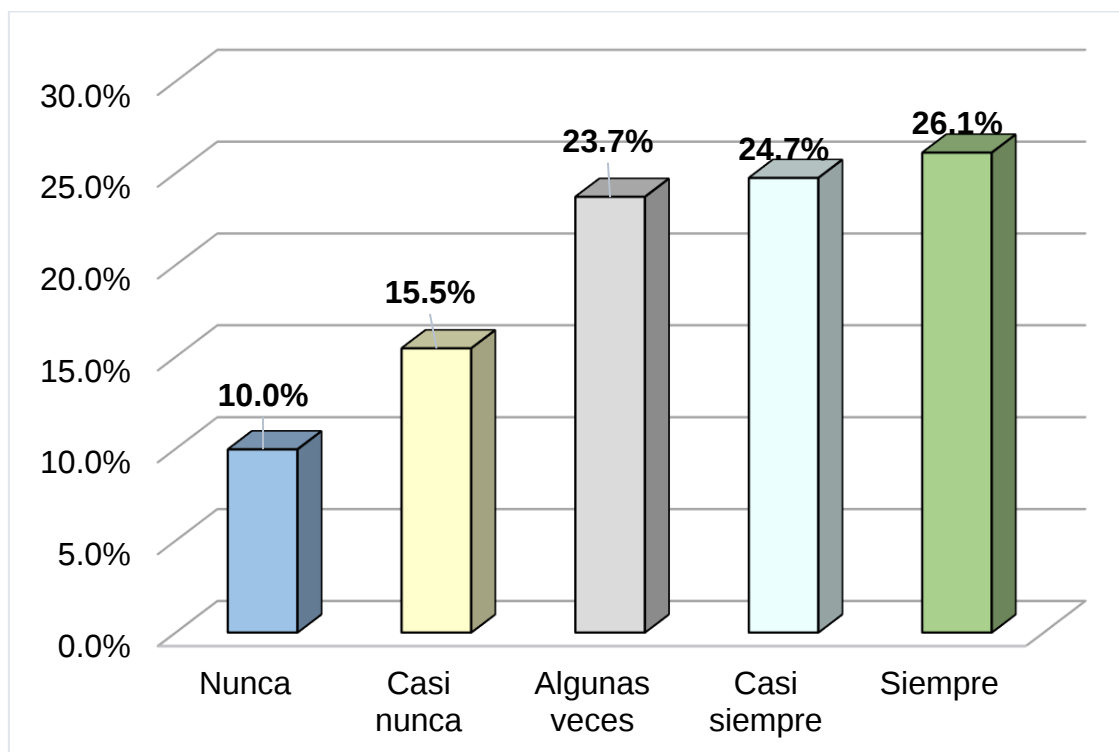
Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes del ítem 8. El especialista evidencia un trato amable con el usuario.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	29	10,0%
Casi nunca	45	15,5%
Algunas veces	69	23,7%
Casi siempre	72	24,7%
Siempre	76	26,1%
Total	291	100,0%

Figura 8.

Porcentajes del ítem 8. El especialista evidencia un trato amable con el usuario.



En la tabla y figura se observa que, de manera mayoritaria, el 26,1% de los directivos indicó que el especialista que lo atendió siempre evidenció un trato amable con él. Le sigue el 24,7% que mencionó que el especialista casi siempre evidenció un trato amable; el 23,7% que indicó que algunas veces; el 15,5% que expresó que casi nunca; y el 10,0% que indicó que nunca.

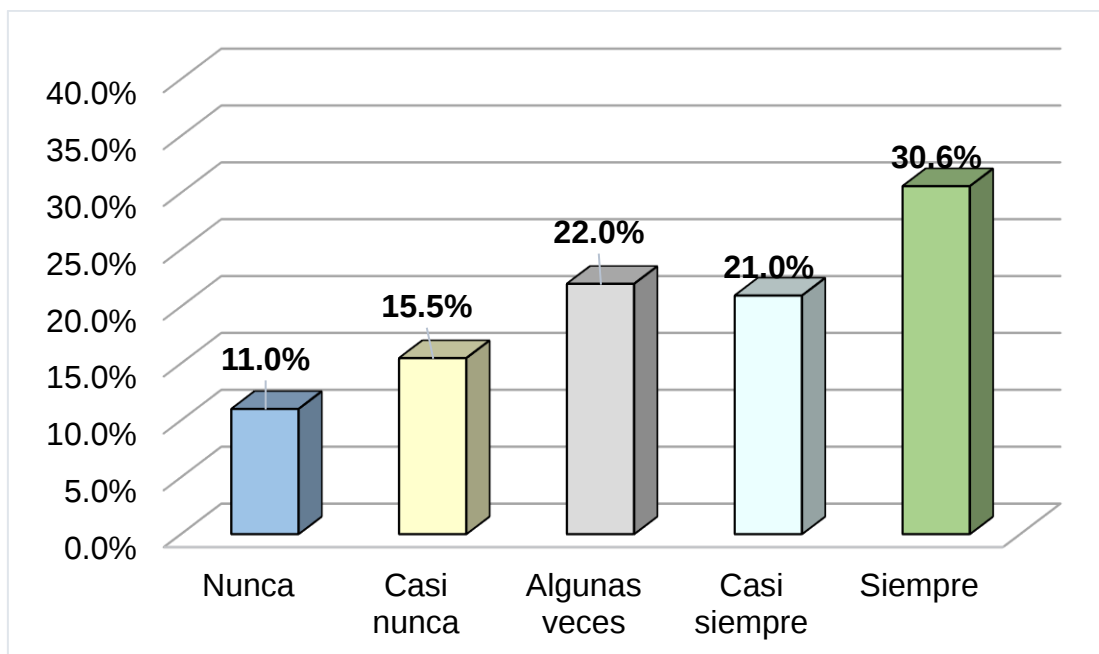
Tabla 9.

Frecuencias y porcentajes del ítem 9. Los especialistas están dispuestos a solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los directivos (por ejemplo, si un directivo viene alterado o en forma prepotente a solicitar una prestación).

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	32	11,0%
Casi nunca	45	15,5%
Algunas veces	64	22,0%
Casi siempre	61	21,0%
Siempre	89	30,6%
Total	291	100,0%

Figura 9.

Porcentajes del ítem 9. Los especialistas están dispuestos a solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los directivos (por ejemplo, si un directivo viene alterado o en forma prepotente a solicitar una prestación).



Según se observa en la tabla y figura, en mayor medida, el 30,6% de los directivos indicó que los especialistas siempre estuvieron dispuestos a solucionar situaciones de conflictos que pudieran surgir. Le sigue el 22,0% que indicó que algunas veces estuvieron dispuestos; el 21,0% que expresó que casi siempre; el 15,5% que indicó que casi nunca; y el 11,0% que expresó que nunca.

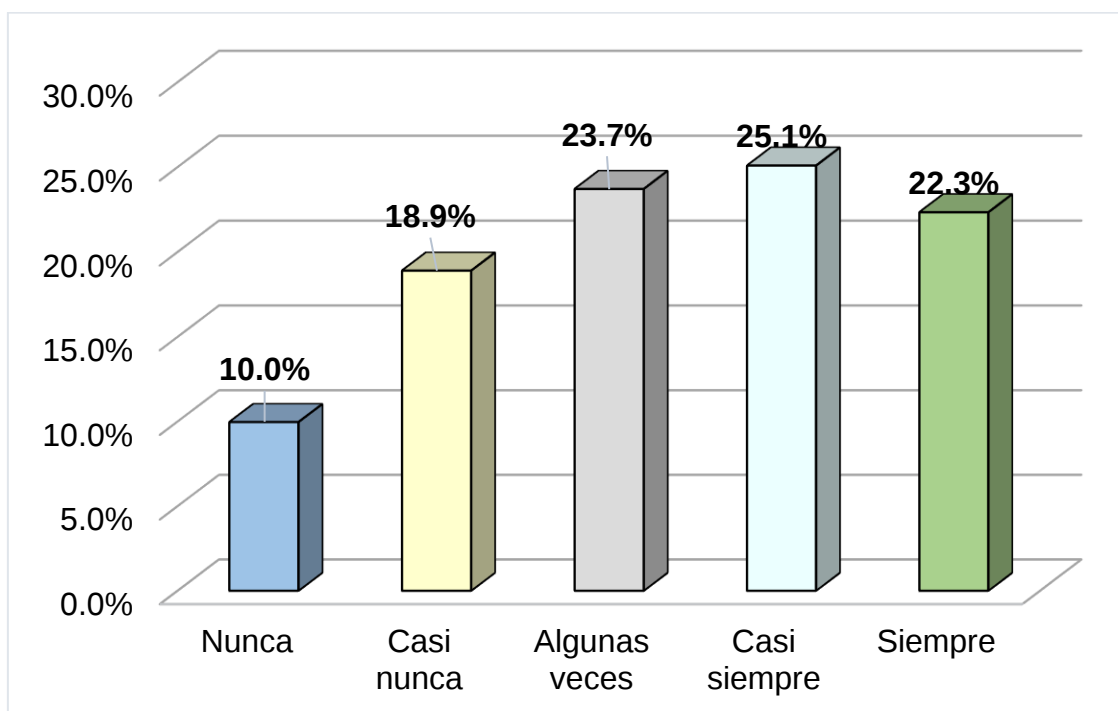
Tabla 10.

Frecuencias y porcentajes del ítem 10. El equipo técnico brinda una imagen de honestidad y confianza.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	29	10,0%
Casi nunca	55	18,9%
Algunas veces	69	23,7%
Casi siempre	73	25,1%
Siempre	65	22,3%
Total	291	100,0%

Figura 10.

Porcentajes del ítem 10. El equipo técnico brinda una imagen de honestidad y confianza.



Tal como se evidencia en la tabla y figura, principalmente, el 25,1% de los directivos mencionó que el equipo técnico del área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto casi siempre brindó una imagen de honestidad y confianza. Le continúa el 23,7% que expresó que algunas veces brinda una imagen de honestidad y confianza; el 22,4% que indicó que siempre; el 18,9% que casi nunca; y el 10,0% que expresó que nunca.

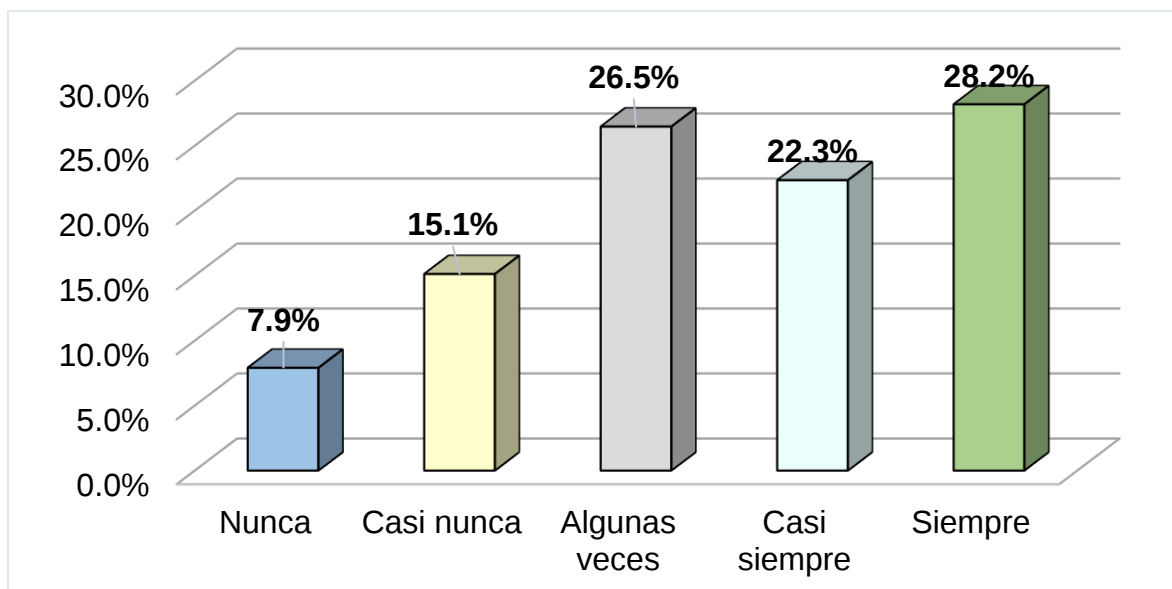
Tabla 11.

Frecuencias y porcentajes del ítem 11. El especialista que lo atendió muestra que está suficientemente capacitado para desempeñarse en el cargo que ocupa en la actualidad.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	23	7,9%
Casi nunca	44	15,1%
Algunas veces	77	26,5%
Casi siempre	65	22,3%
Siempre	82	28,2%
Total	291	100,0%

Figura 11.

Porcentajes del ítem 11. El especialista que lo atendió muestra que está suficientemente capacitado para desempeñarse en el cargo que ocupa en la actualidad.



En la tabla y figura se observa que, de manera mayoritaria, el 28,2% de los directivos expresó que el especialista que lo atendió siempre mostró que estuvo suficientemente capacitado para desempeñar en el cargo que ocupó en la actualidad. Le sigue el 26,5% que indicó que el especialista algunas veces mostró estuvo suficientemente capacitado; el 22,3% que expresó que casi siempre; el 15,1% que indicó que casi nunca; y el 7,9% que mencionó que nunca.

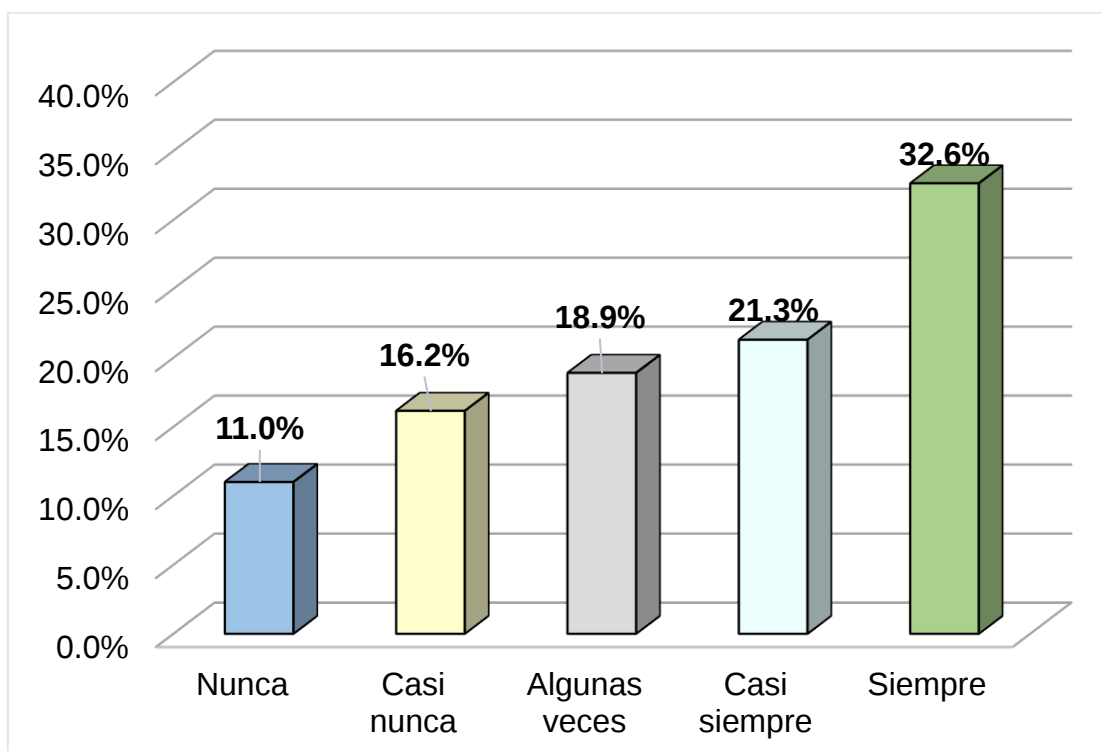
Tabla 12.

Frecuencias y porcentajes del ítem 12. El equipo técnico que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	32	11,0%
Casi nunca	47	16,2%
Algunas veces	55	18,9%
Casi siempre	62	21,3%
Siempre	95	32,6%
Total	291	100,0%

Figura 12.

Porcentajes del ítem 12. El equipo técnico que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.



De acuerdo a la tabla y figura, en mayor medida, el 32,6% de los directivos mencionó que el equipo técnico que lo atendió siempre mostró dominio en su puesto de trabajo. A su vez, el 21,3% expresó que siempre mostró dominio en su puesto de trabajo; el 18,9% que indicó que algunas veces mostró dominio; el 16,2% que mencionó que casi nunca; y el restante 11,0% que indicó que nunca.

4.1.2. Resultados sobre los ítems de la variable 2: Complacencia de directivos

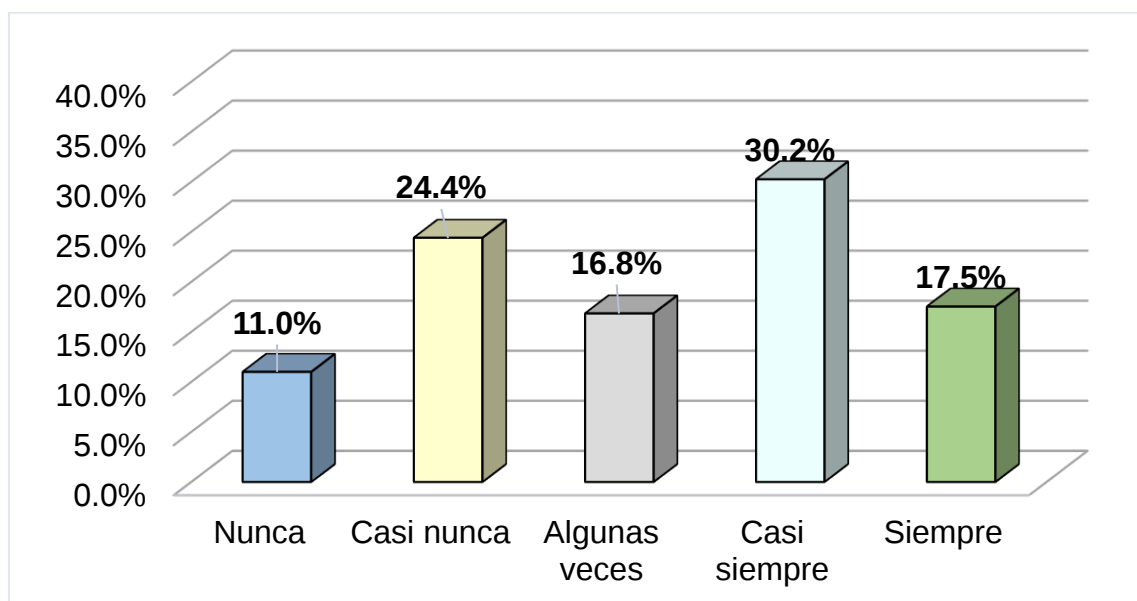
Tabla 13.

Frecuencias y porcentajes del ítem 1. Se soluciona o se prioriza la necesidad requerida por usted.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	32	11,0%
Casi nunca	71	24,4%
Algunas veces	49	16,8%
Casi siempre	88	30,2%
Siempre	51	17,5%
Total	291	100,0%

Figura 13.

Porcentajes del ítem 1. Se soluciona o se prioriza la necesidad requerida por usted.



Tal como se muestra en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 30,2% de los directivos indicó que casi siempre se solucionó o se priorizó la necesidad requerida por él en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 24,4% que mencionó que casi nunca se solucionó o se priorizó la necesidad requerida; el 17,5% que indicó que siempre; el 16,8% que expresó que algunas veces; y el 11,0% que mencionó que nunca.

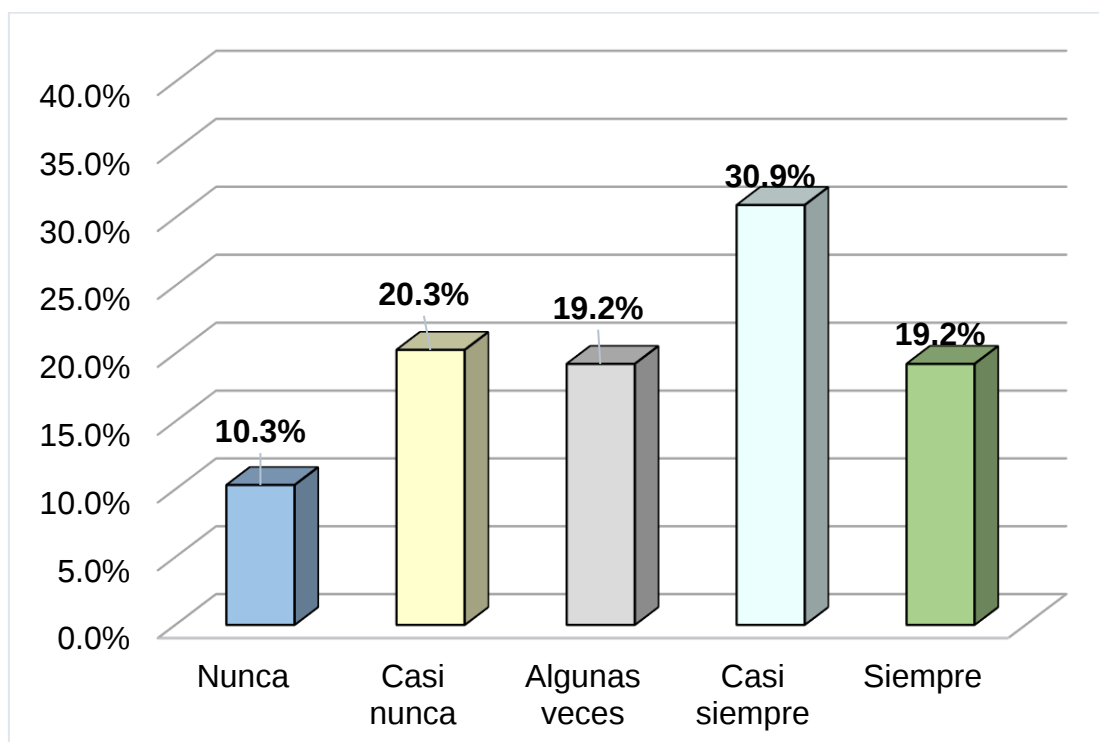
Tabla 14.

Frecuencias y porcentajes del ítem 2. Se han solucionado con satisfacción tus expectativas en ocasiones anteriores.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	30	10,3%
Casi nunca	59	20,3%
Algunas veces	56	19,2%
Casi siempre	90	30,9%
Siempre	56	19,2%
Total	291	100,0%

Figura 14.

Porcentajes del ítem 2. Se han solucionado con satisfacción tus expectativas en ocasiones anteriores.



Tal como se visualiza en la tabla y figura, principalmente, el 30,9% de los directivos expresó que casi siempre se han solucionado con satisfacción sus expectativas en ocasiones anteriores en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 20,3% que expresó que casi nunca se han solucionado con satisfacción sus expectativas en ocasiones anteriores; el 19,2% que indicó que algunas veces; el 19,2% que expresó que siempre; y el 10,3% que expresó que nunca.

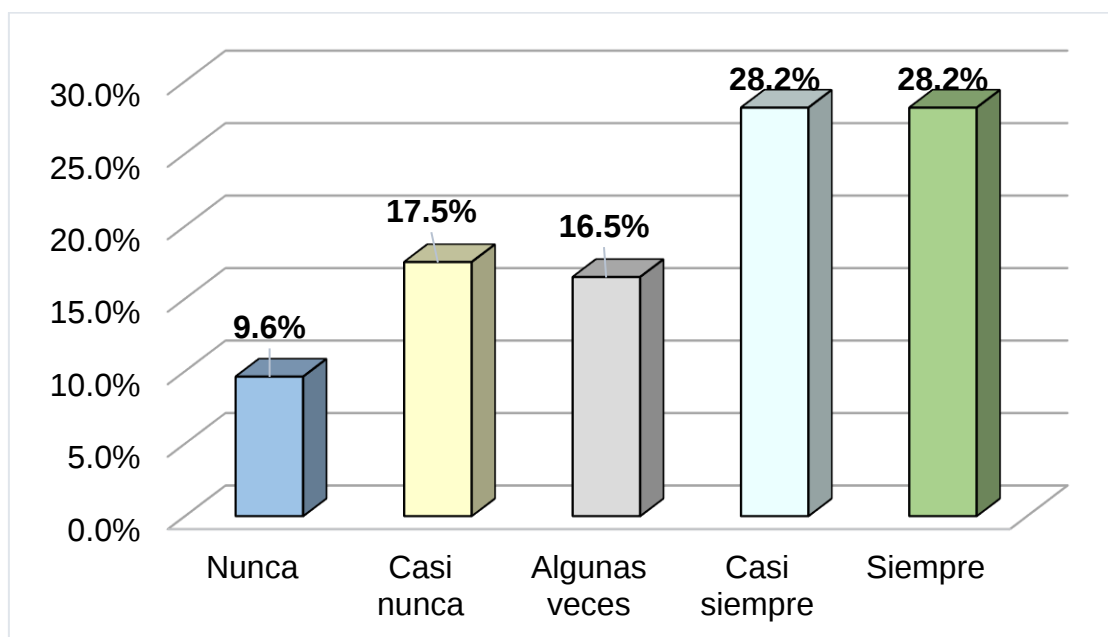
Tabla 15.

Frecuencias y porcentajes del ítem 3. La prestación en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura, es muy burocrática (hay mucha demora).

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	28	9,6%
Casi nunca	51	17,5%
Algunas veces	48	16,5%
Casi siempre	82	28,2%
Siempre	82	28,2%
Total	291	100,0%

Figura 15.

Porcentajes del ítem 3. La prestación en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura, es muy burocrática (hay mucha demora).



Según se observa en la tabla y figura, en mayor medida, el 28,2% de los directivos mencionó que la prestación en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto siempre fue muy burocrática. Asimismo, el otro 28,2% indicó que casi siempre fue muy burocrática; el 17,5% que expresó que casi nunca fue muy burocrática; el 16,5% que indicó que algunas veces; y el 9,6% que mencionó que nunca.

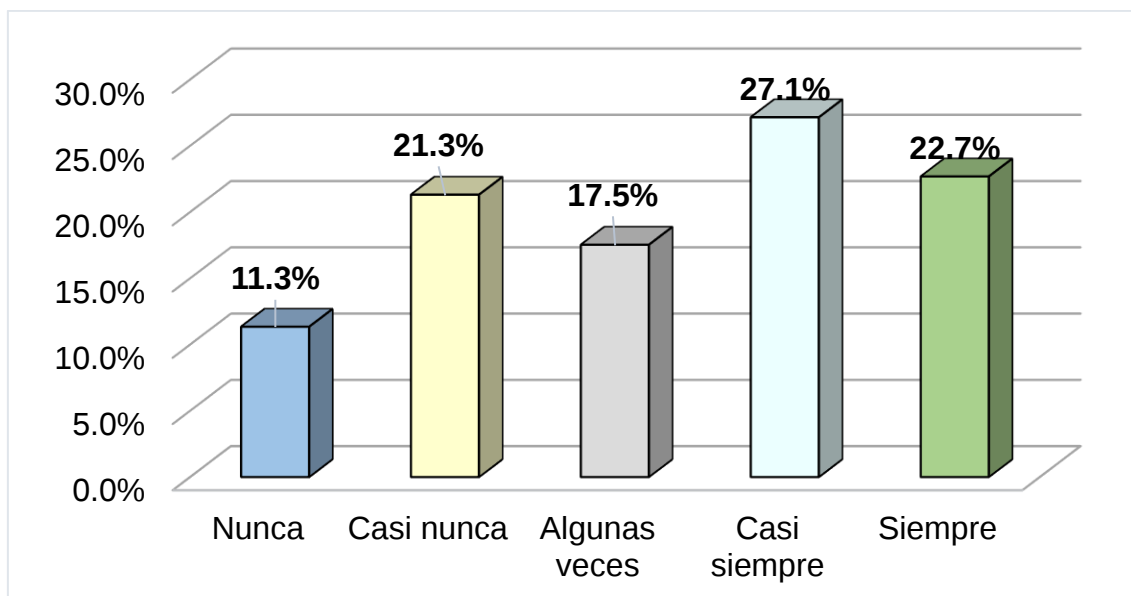
Tabla 16.

Frecuencias y porcentajes del ítem 4. La prestación que ofrece parece ser apropiado por parte de los especialistas de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	33	11,3%
Casi nunca	62	21,3%
Algunas veces	51	17,5%
Casi siempre	79	27,1%
Siempre	66	22,7%
Total	291	100,0%

Figura 16.

Porcentajes del ítem 4. La prestación que ofrece parece ser apropiado por parte de los especialistas de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.



Tal como se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 27,1% de los directivos indicó que la prestación que ofreció casi siempre pareció ser apropiado por parte de los especialistas del área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 22,7% que expresó que la prestación que ofrecieron los especialistas siempre pareció ser apropiado; el 21,3% que indicó que casi nunca pareció ser apropiado; el 17,5% que expresó que algunas veces; y el 11,3% que indicó que nunca.

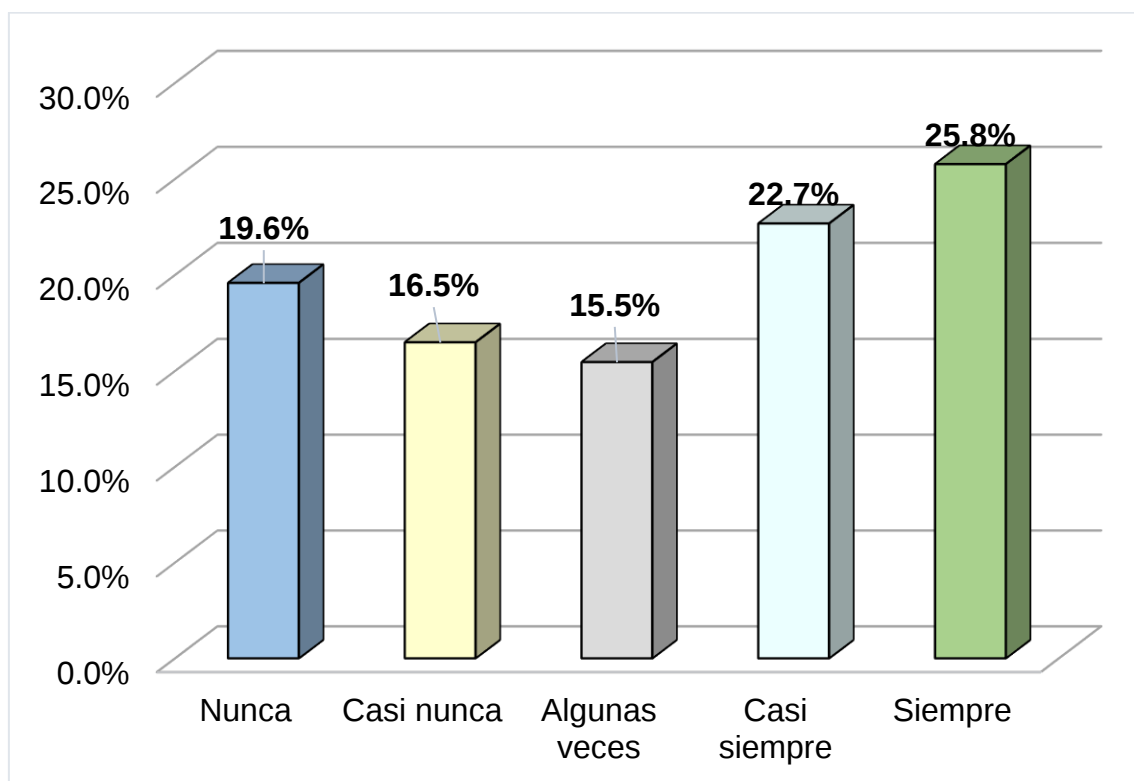
Tabla 17.

Frecuencias y porcentajes del ítem 5. Considera que su documentación será atendida en todas las ocasiones.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	57	19,6%
Casi nunca	48	16,5%
Algunas veces	45	15,5%
Casi siempre	66	22,7%
Siempre	75	25,8%
Total	291	100,0%

Figura 17.

Porcentajes del ítem 5. Considera que su documentación será atendida en todas las ocasiones.



Según se aprecia en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 25,8% de los directivos consideró que su documentación siempre sería atendida en todas las ocasiones en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le sigue el 22,7% que mencionó que casi siempre sería atendida en todas las ocasiones; el 19,6% que mencionó que nunca sería atendida; el 16,5% que indicó que casi nunca; y el 15,5% que expresó que algunas veces.

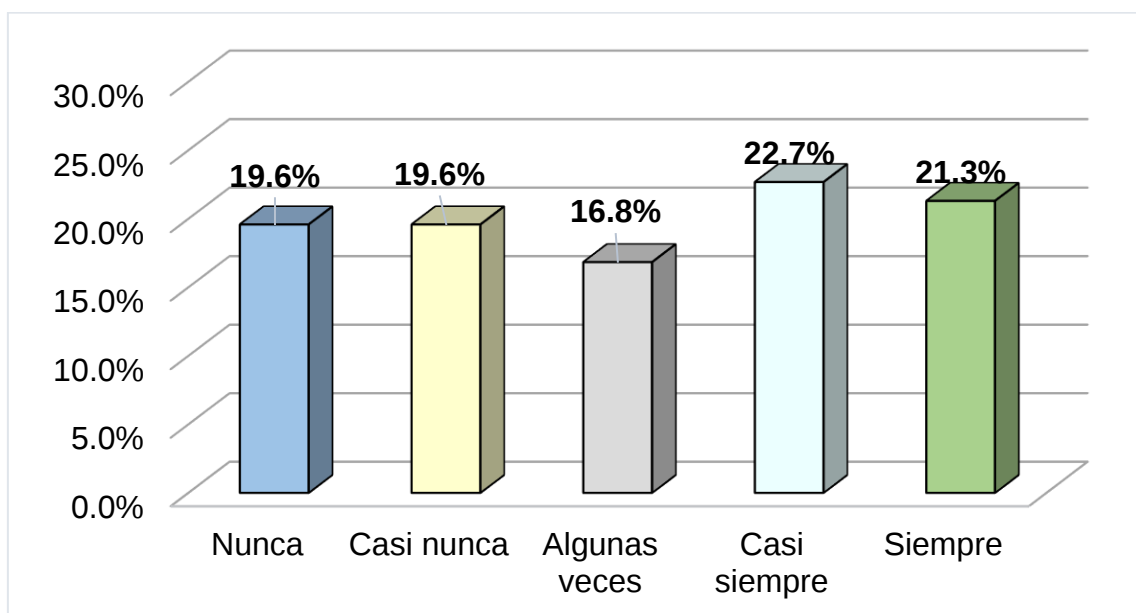
Tabla 18.

Frecuencias y porcentajes del ítem 6. La prestación brindada cumplió con las expectativas planteadas por usted.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	57	19,6%
Casi nunca	57	19,6%
Algunas veces	49	16,8%
Casi siempre	66	22,7%
Siempre	62	21,3%
Total	291	100,0%

Figura 18.

Porcentajes del ítem 6. La prestación brindada cumplió con las expectativas planteadas por usted.



De acuerdo a la tabla y figura se muestra que, en mayor medida, el 22,7% de los directivos expresó que la prestación brindada en el área de infraestructura casi siempre cumplió con sus expectativas planteadas. Le sigue el 21,3% que expresó que siempre cumplió con sus expectativas; el 19,6% que expresó que casi nunca cumplió con sus expectativas; el otro 19,6% que indicó que nunca; y el restante 16,8% que mencionó que algunas veces cumplió con sus expectativas.

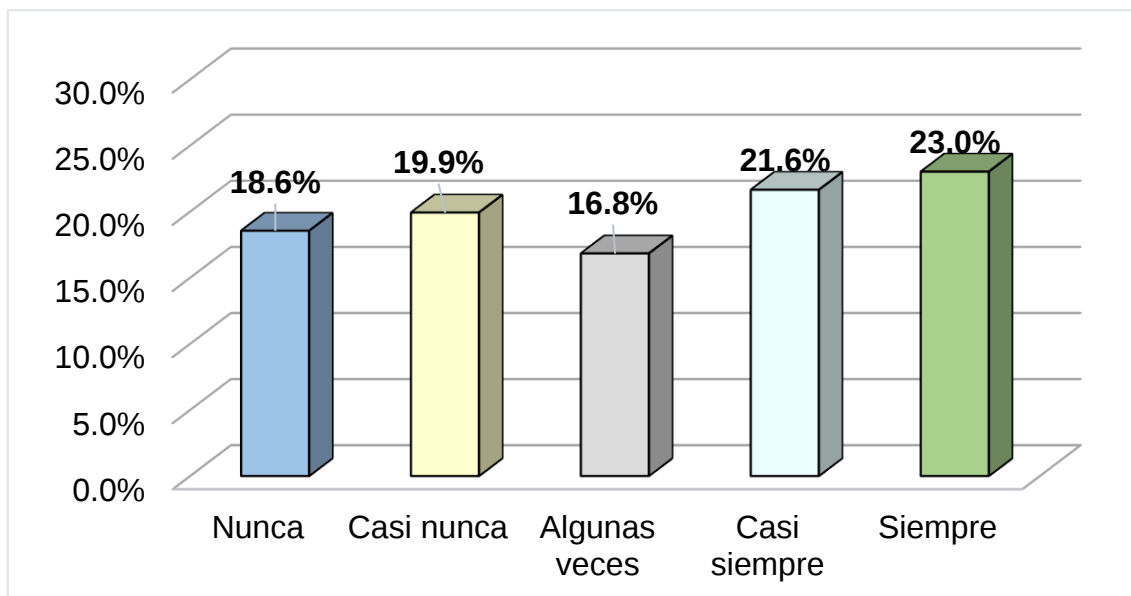
Tabla 19.

Frecuencias y porcentajes del ítem 7. El personal que trabaja en infraestructura muestra que tiene conocimiento de las demandas prioritarias que afectan a los directivos que acuden a dicha área de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	54	18,6%
Casi nunca	58	19,9%
Algunas veces	49	16,8%
Casi siempre	63	21,6%
Siempre	67	23,0%
Total	291	100,0%

Figura 19.

Porcentajes del ítem 7. El personal que trabaja en infraestructura muestra que tiene conocimiento de las demandas prioritarias que afectan a los directivos que acuden a dicha área de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.



Tal como se observa en la tabla y figura, en mayor medida, el 23,0% de los directivos expresó que el personal que trabaja en infraestructura siempre mostró que tuvo conocimiento de las demandas prioritarias que le afectaron. Le sigue el 21,6% que indicó que casi siempre mostró que tuvo conocimiento de las demandas prioritarias que le afectaron; el 19,9% que expresó que casi nunca; el 18,6% que expresó que nunca; y el 16,8% que indicó que algunas veces.

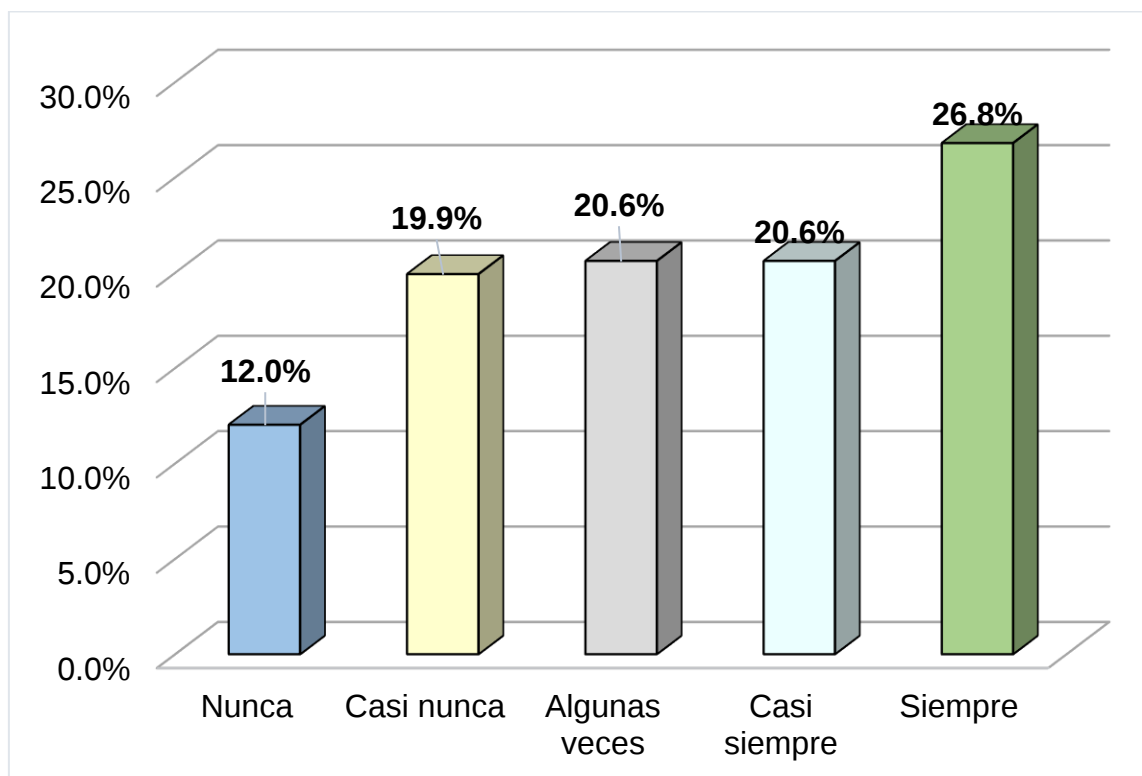
Tabla 20.

Frecuencias y porcentajes del ítem 8. Encuentra soluciones adecuadas a tus necesidades.

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	35	12,0%
Casi nunca	58	19,9%
Algunas veces	60	20,6%
Casi siempre	60	20,6%
Siempre	78	26,8%
Total	291	100,0%

Figura 20.

Porcentajes del ítem 8. Encuentra soluciones adecuadas a tus necesidades.



De acuerdo a la tabla y figura, principalmente, el 26,8% de los directivos indicó que siempre encontró soluciones adecuadas a sus necesidades en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 20,6% que expresó que algunas veces encontró soluciones adecuadas; el otro 20,6% que indicó que casi siempre encontró soluciones; y el 19,9% mencionó que casi nunca encontró soluciones; y el 12,0% indicó que nunca encontró soluciones.

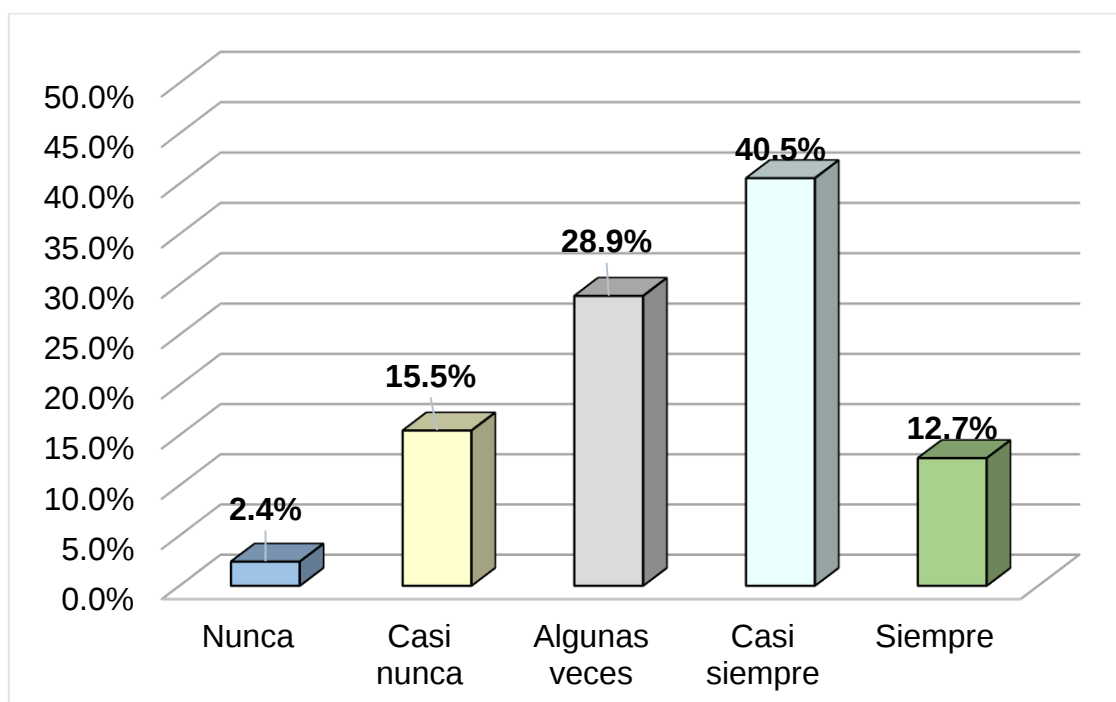
Tabla 21.

Frecuencias y porcentajes sobre la variable 1: Calidad de prestación

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	7	2,4%
Casi nunca	45	15,5%
Algunas veces	84	28,9%
Casi siempre	118	40,5%
Siempre	37	12,7%
Total	291	100,0%

Figura 21.

Porcentajes sobre la variable 1: Calidad de prestación



De acuerdo a la tabla y figura se aprecia que destaca principalmente, el 40,5% de los directivos que expresó que casi siempre hubo una adecuada calidad de prestación en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 28,9% que expresó que algunas veces hubo una adecuada calidad de prestación; el 15,5% que mencionó que casi nunca hubo una adecuada calidad; el 12,7% que indicó que siempre hubo una adecuada calidad; y el 2,4% que mencionó que nunca hubo una adecuada calidad.

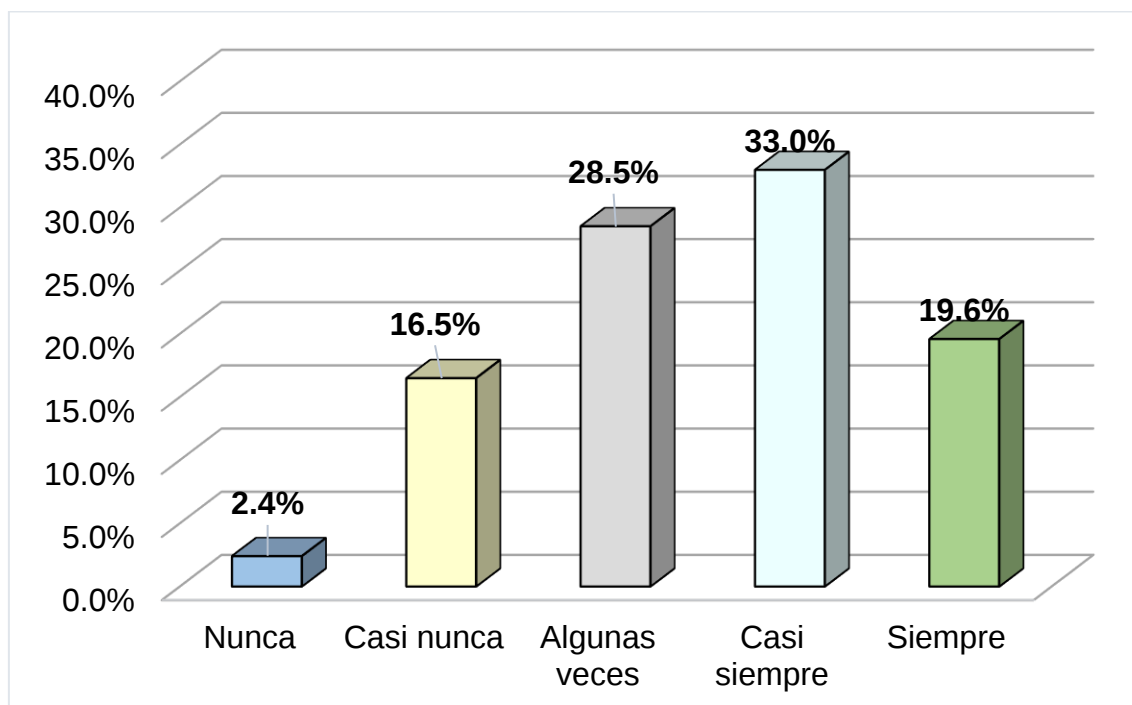
Tabla 22.

Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Capacidad de respuesta

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	7	2,4%
Casi nunca	48	16,5%
Algunas veces	83	28,5%
Casi siempre	96	33,0%
Siempre	57	19,6%
Total	291	100,0%

Figura 22.

Porcentajes sobre la dimensión 1: Capacidad de respuesta



Según se observa en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 33,0% de los directivos indicó que casi siempre hubo una adecuada capacidad de respuesta en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le sigue el 28,5% que expresó que algunas veces hubo una adecuada capacidad de respuesta; el 19,6% que indicó que siempre hubo una adecuada capacidad de respuesta; y el 2,4% que mencionó que nunca hubo una adecuada capacidad de respuesta.

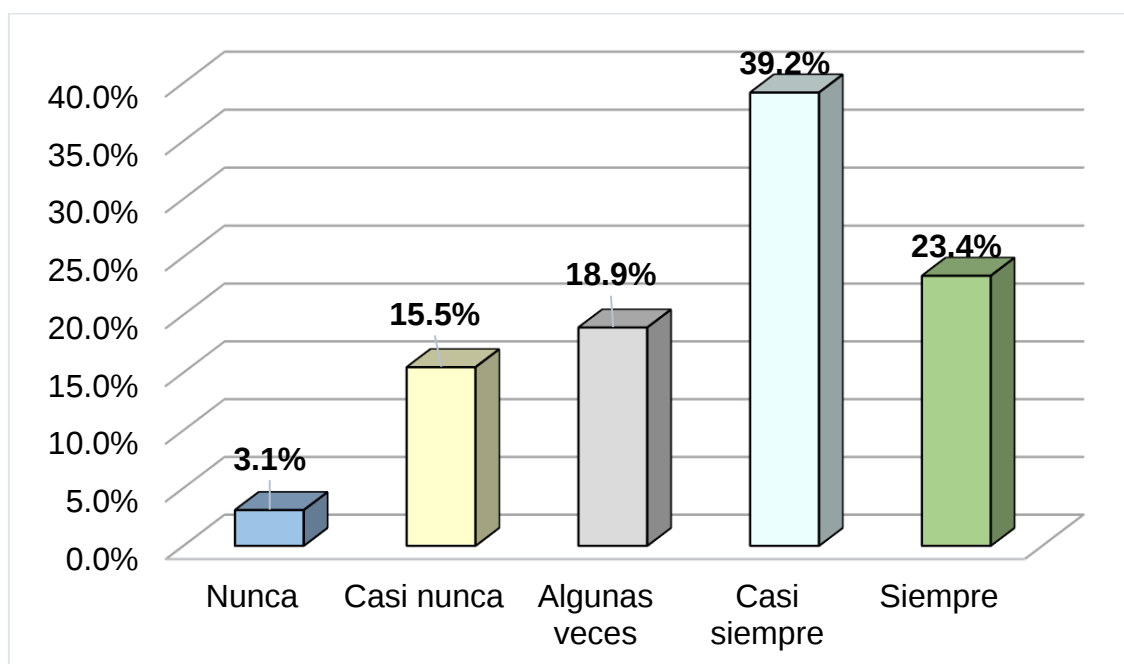
Tabla 23.

Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: La cortesía

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	9	3,1%
Casi nunca	45	15,5%
Algunas veces	55	18,9%
Casi siempre	114	39,2%
Siempre	68	23,4%
Total	291	100,0%

Figura 23.

Porcentajes sobre la dimensión 2: La cortesía



Tal como se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 39,2% de los directivos expresó que casi siempre hubo una adecuada cortesía mostrada en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le sigue el 23,4% que mencionó que siempre hubo una adecuada cortesía; el 18,9% que indicó que algunas veces hubo una adecuada cortesía; el 15,5% que expresó que casi nunca hubo una adecuada cortesía. Mientras que el restante 3,1% expresó que nunca hubo una adecuada cortesía.

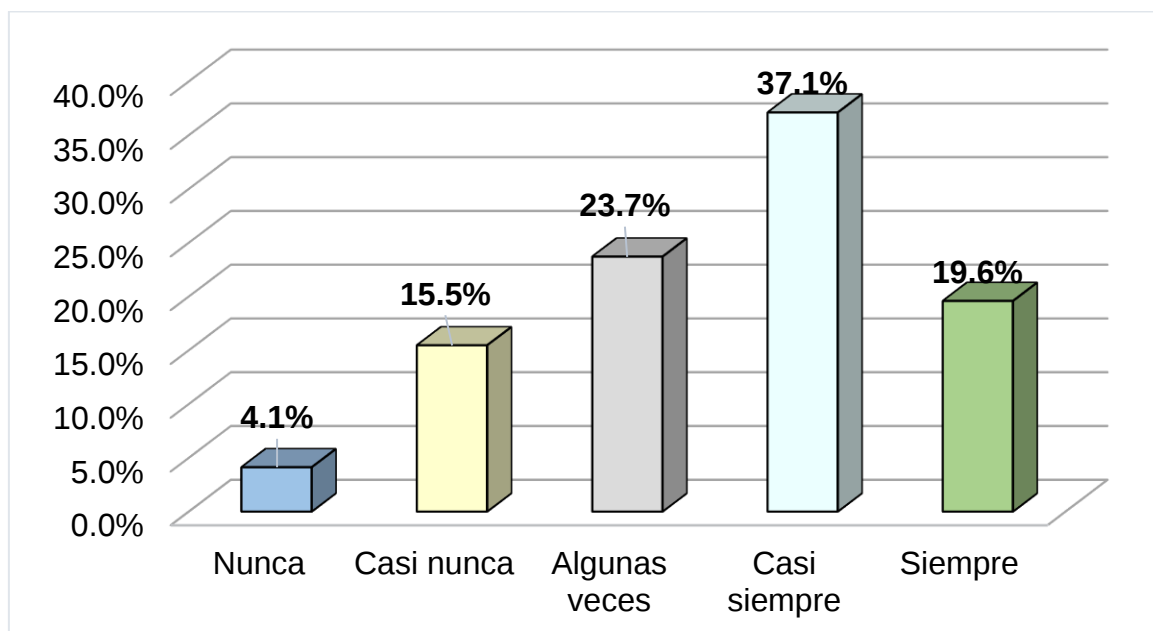
Tabla 24.

Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 3: Competencias personales

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	12	4,1%
Casi nunca	45	15,5%
Algunas veces	69	23,7%
Casi siempre	108	37,1%
Siempre	57	19,6%
Total	291	100,0%

Figura 24.

Porcentajes sobre la dimensión 3: Competencias personales



Como se visualiza en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 37,1% de los directivos indicó que casi siempre hubo adecuadas competencias personales en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. A su vez, el 23,7% mencionó que algunas veces hubo adecuadas competencias personales; el 19,6% indicó que siempre hubo adecuadas competencias personales; el 15,5% expresó que casi nunca hubo adecuadas competencias personales; mientras que el 4,1% indicó que nunca hubo adecuadas competencias.

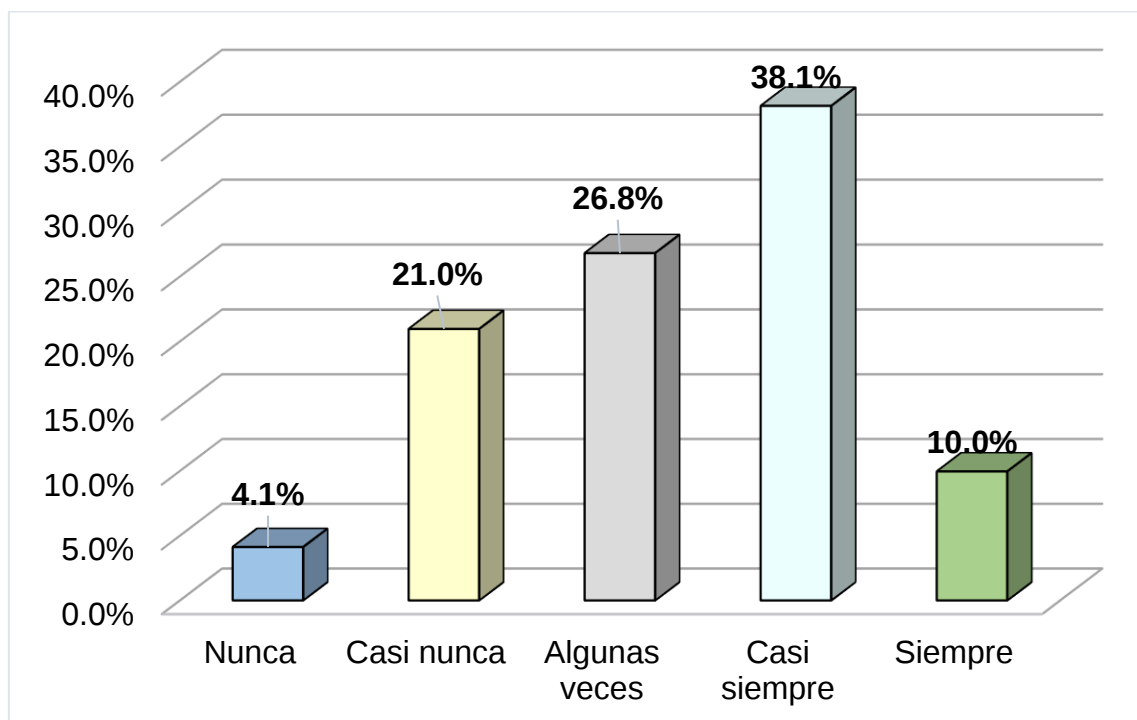
Tabla 25.

Frecuencias y porcentajes sobre la variable 2: Complacencia de directivos

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	12	4,1%
Casi nunca	61	21,0%
Algunas veces	78	26,8%
Casi siempre	111	38,1%
Siempre	29	10,0%
Total	291	100,0%

Figura 25

Porcentajes sobre la variable 2: Complacencia de directivos



Según se observa en la tabla y figura, principalmente, el 38,1% de los directivos indicó que tuvo complacencia en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 26,8% que mencionó que algunas veces tuvo complacencia en tal área; el 21,0% que indicó que casi nunca tuvo complacencia; el 10,0% que expresó que siempre tuvo complacencia, y el 4,1% mencionó que nunca tuvo complacencia.

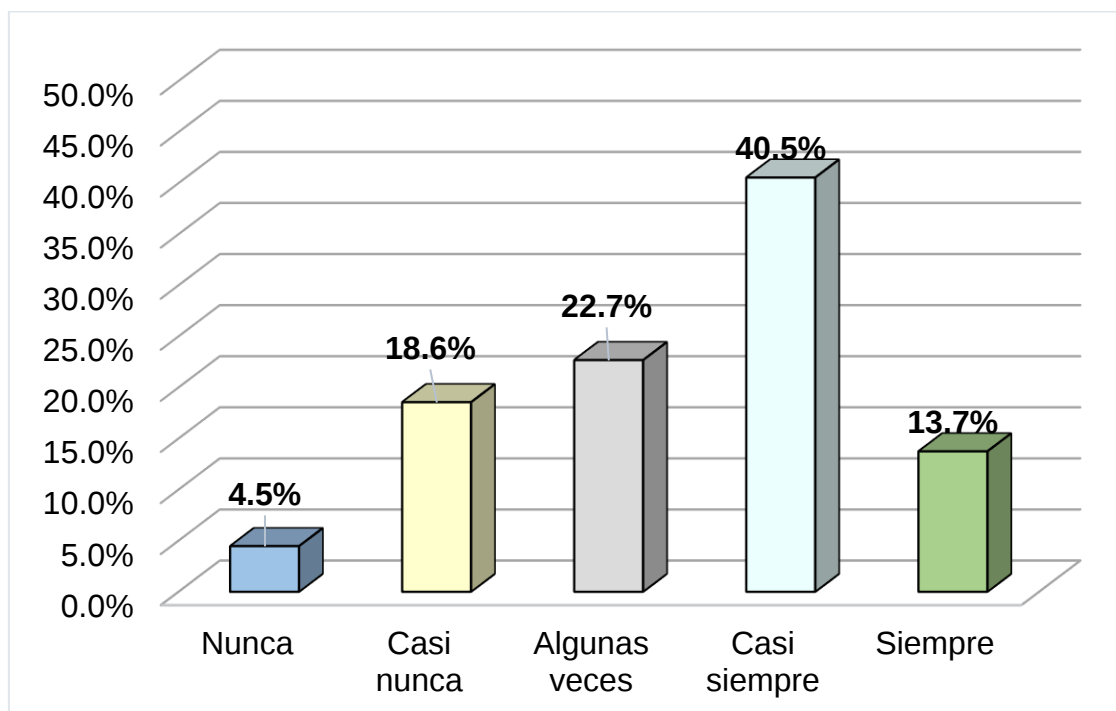
Tabla 26.

Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Confianza en el servicio

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	13	4,5%
Casi nunca	54	18,6%
Algunas veces	66	22,7%
Casi siempre	118	40,5%
Siempre	40	13,7%
Total	291	100,0%

Figura 26.

Porcentajes sobre la dimensión 1: Confianza en el servicio



De acuerdo a la tabla y figura se observa que, en mayor medida, el 40,5% de los directivos mencionó que casi siempre tuvo confianza en el servicio en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 22,7% que expresó que algunas veces tuvo confianza en el servicio; el 18,6% que expresó que casi nunca tuvo confianza en el servicio; el 13,7% que indicó que siempre tuvo confianza en el servicio; y el 4,5% que expresó que nunca tuvo confianza en el servicio.

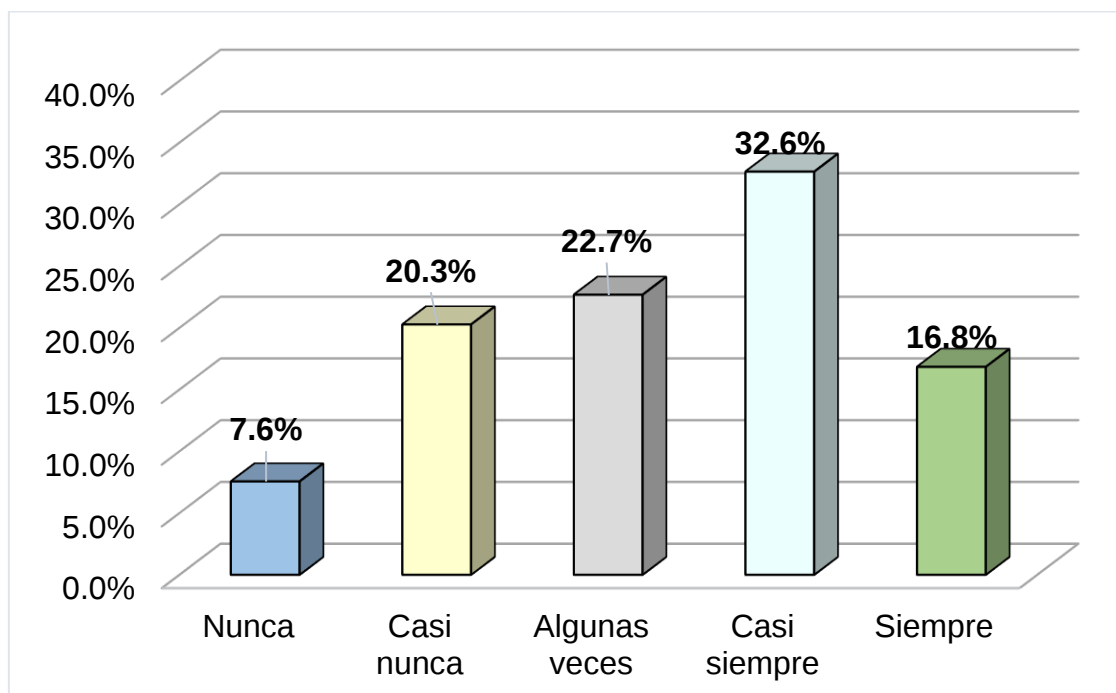
Tabla 27.

Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: Trato recibido

	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	22	7,6%
Casi nunca	59	20,3%
Algunas veces	66	22,7%
Casi siempre	95	32,6%
Siempre	49	16,8%
Total	291	100,0%

Figura 27.

Porcentajes sobre la dimensión 2: Trato recibido



Conforme se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 32,6% de los directivos indicó que casi siempre hubo un adecuado trato recibido en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Le continúa el 22,7% que expresó que algunas veces hubo un adecuado trato recibido; el 20,3% que expresó que casi nunca hubo un adecuado trato; el 16,8% que indicó que siempre hubo un adecuado trato; y el 7,6% que expresó que nunca hubo un trato adecuado en dicha área.

4.2. Análisis relacional

Para determinar si se debía emplear estadística paramétrica o no paramétrica en la evaluación de las hipótesis, se comenzó por evaluar la presencia de distribución normal, utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, adecuada para muestras superiores a 50 datos. Si se confirmaba la distribución normal, se utilizaría la estadística paramétrica con la prueba de Pearson. De lo contrario, se recurriría a la estadística no paramétrica con la prueba de Spearman. Además, se estableció un nivel de significancia de 0,05.

Tabla 28.*Pruebas de Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	p
Variable 1: Calidad de prestación	0,082	291	0,000
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	0,105	291	0,000
Dimensión 2: La cortesía	0,151	291	0,000
Dimensión 3: Competencias personales	0,119	291	0,000
Variable 2: Complacencia de directivos	0,107	291	0,000

De acuerdo a la tabla se observa que hubo valores p menores a 0,05 al respecto de la variable 1: Calidad de prestación, cada una de sus dimensiones, y la variable 2: Complacencia de directivos ($p < 0,05$). Por ello se permite indicar que no hubo distribución normal en los datos analizados. De manera que es pertinente la aplicación de la prueba no paramétrica de Spearman. Asimismo, el coeficiente Rho fue evaluado tomando en cuenta las posibles interpretaciones consideradas por Hernández y Mendoza (2018).

4.2.1. Hipótesis general

H1. Existe relación significativa entre la calidad de prestación y la complacencia de los directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto área de Infraestructura en el año 2023.

H0. No existe relación significativa entre la calidad de prestación y la complacencia de los directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto área de Infraestructura en el año 2023.

Nivel de significancia

0,05

Regla para realizar la interpretación

De obtenerse un $p < 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H0.

De obtenerse un $p > 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H1.

Tabla 29.

Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1 Calidad de prestación y la variable 2: Complacencia de directivos

		Variable 2: Complacencia de directivos
Variable 1: Calidad de prestación	Rho	0,772
	p	0,000
	N	291

Interpretación

De acuerdo a la tabla se observa que hubo un p de 0,000 ($p < 0,05$). Por tal motivo resulta adecuado dar rechazo a la H_0 , y por tanto, se permite indicar que existe relación significativa entre la calidad de prestación y la complacencia de los directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto área de Infraestructura en el año 2023. Por su parte, el Rho de 0,772 indica la presencia de una relación positiva, con intensidad muy fuerte entre la variable 1: Calidad de prestación y la variable 2: Complacencia de directivos. Esto indica que a una mayor calidad de prestación implica que la complacencia de los directivos aumenta muy fuertemente.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H1. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

H0. No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

Nivel de significancia

0,05

Regla para realizar la interpretación

De obtenerse un $p < 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H_0 .

De obtenerse un $p > 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H_1 .

Tabla 30.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 1: Capacidad de respuesta y la variable 2: Complacencia de directivos

		Variable 2: Complacencia de directivos
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Rho	0,649
	p	0,000
	N	291

Interpretación

Tal como se aprecia en la tabla hubo un p de 0,000 ($p < 0,05$). De manera que es adecuado dar rechazo a la H_0 , y por tanto, se permite indicar que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023. A su vez, el Rho de 0,649 indica que hubo una relación positiva, con intensidad considerable entre la dimensión 1: Capacidad de respuesta y la variable 2: Complacencia de directivo. Ello muestra que a una mayor capacidad de respuesta implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H1. Existe relación significativa entre la cortesía y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

H0. No existe relación significativa entre la cortesía y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

Nivel de significancia

0,05

Regla para realizar la interpretación

De obtenerse un $p < 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H_0 .

De obtenerse un $p > 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H_1 .

Tabla 31.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 2: La cortesía y la variable 2: Complacencia de directivos

		Variable 2: Complacencia de directivos
Dimensión 2: La cortesía	Rho	0,697
	p	0,000
	N	291

Interpretación

Según la tabla se muestra que hubo un p de 0,000 ($p < 0,05$). Por tal motivo resulta adecuado dar rechazo a la H_0 , y por tanto, se permite indicar que existe relación significativa entre la cortesía y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023. A su vez, el Rho de 0,697 muestra que hubo una relación positiva, con intensidad considerable entre la dimensión 2: Cortesía y la variable 2: Complacencia de directivo. Esto indica que a una mayor cortesía implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H1. Existe relación significativa entre las competencias personales y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

H0. No existe relación significativa entre las competencias personales y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

Nivel de significancia

0,05

Regla para realizar la interpretación

De obtenerse un $p < 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H_0 .

De obtenerse un $p > 0,05 \rightarrow$ se rechaza la H_1 .

Tabla 32.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 3: Competencias personales y la variable 2: Complacencia de directivos

		Variable 2: Complacencia de directivos
Dimensión 3: Competencias personales	Rho	0,705
	p	0,000
	N	291

Interpretación

Según se aprecia en la tabla hubo un p de 0,000 ($p < 0,05$). De manera que es adecuado dar rechazo a la H_0 , y por tanto, se permite indicar que existe relación significativa entre las competencias personales y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023. A su vez, el Rho de 0,705 indica que hubo una relación positiva, con intensidad considerable entre la dimensión 3: Competencias personales y la variable 2: Complacencia de directivos. Ello muestra que a mayores competencias personales implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN

Se halló que hubo relación significativa, positiva, con intensidad muy fuerte entre la calidad de prestación y la complacencia de los directivos en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto al haberse hallado un $p < 0,000$ y un Rho de 0,772. Esto indica que, a una mayor calidad de prestación implica que la complacencia de los directivos aumenta muy fuertemente. Este resultado guarda similitud con lo hallado por Santos (2022). Este autor determinó que hubo relación significativa y positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, con un $p < 0,000$ y un Rho de 0,626. A su vez, hubo también parecido con la investigación de Rivera (2019). Este autor halló que hubo relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con un $p < 0,000$ y un Rho de 0,457. Asimismo, hay similitud con lo hallado por Caballero (2016). Este autor también encontró que hubo relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción en la Municipalidad de Trujillo, con un $p < 0,000$ y un Rho de 0,906. Estos resultados muestran la ligación entre ambas variables de estudio. Asimismo, en coherencia con Hidalgo (2019), un usuario al recibir un servicio adecuado se crea una satisfacción de acuerdo a sus expectativas y necesidades. Por lo cual, el usuario tiene cierta fidelización a la institución, sintiéndose seguro del cumplimiento de los servicios solicitados.

Por otro lado, se determinó que existe relación significativa, positiva, con intensidad considerable entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia de los directivos en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto al haber un $p < 0,000$ ($p < 0,05$) y un Rho de 0,649. Lo cual quiere decir que, a una mayor capacidad de respuesta implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente. Este resultado guarda similitud con el resultado hallado por Sánchez (2018). De acuerdo a este autor hubo relación significativa y positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios, con un $p < 0,000$ y un Rho de 0,803. Estas semejanzas indican que la prestación requerida en un plazo apropiado, la disposición del especialista, su posición y confiabilidad, traen consigo una adecuada complacencia en los directivos. En concordancia con Rodríguez

(2017), la capacitación de los encargados es crucial para que los directivos se encuentren complacidos. Asimismo, hacen hincapié en que la formación continua favorece a la actualización sobre las mejores prácticas y nuevas tecnologías en el mantenimiento de la institución.

A su vez, se encontró que existe relación significativa, positiva, con intensidad considerable entre la cortesía y la complacencia de los directivos en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto al haber un p de 0,000 ($p < 0,05$) y un Rho de 0,697. Esto da a entender que, a una mayor cortesía implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente. Dicho resultado es similar al de Santos (2022). Este autor encontró que hubo relación significativa y positiva entre cortesía y satisfacción del usuario, con un p de 0,000 y un Rho de 0,518. De manera que los especialistas al atender con lenguaje comprensible, trato respetuoso, y amable, despiertan la complacencia de los directivos. Esto es coherente con lo afirmado por Sánchez (2018) quien consideró que la cortesía ayuda como buen predictor a la complacencia de los clientes. Por lo cual, de darse una menor cortesía la capacidad de satisfacción del cliente disminuye.

Por su parte, se halló que existe relación significativa, positiva, con intensidad considerable entre las competencias personales y la complacencia de los directivos en el área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto al haber un p de 0,000 ($p < 0,05$) y un Rho de 0,705. Esto indica que a mayores competencias personales implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente. Este resultado es parecido al hallado por Sánchez (2018); quien encontró que hubo relación significativa y positiva entre competencias personales y la satisfacción de usuarios, con un p de 0,000 y un Rho de 0,864. En vista de estas similitudes se observa que el especialista al solucionar situaciones conflictivas, brindando una imagen de honestidad, confianza, capacitación, y dominio genera la complacencia de los directivos. Asimismo, en concordancia con Reyes (2014) una adecuada calidad en las competencias personales crea crecimiento en la institución al ayudar a que se entregue el servicio de forma atenta para que el usuario se sienta satisfecho.

5.2. CONCLUSIONES

5.2.1. Conclusiones específicas

- Al respecto del objetivo específico 1 se concluye que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023 al haberse hallado un p de 0,000 ($p < 0,05$). Asimismo, la relación encontrada fue positiva, con intensidad considerable al haber un Rho de 0,649. Por lo cual, a una mayor capacidad de respuesta implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente.
- En lo concerniente al objetivo específico 2 se concluye que existe relación significativa entre la cortesía y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023 después de haberse encontrado un p de 0,000 ($p < 0,05$). A su vez, la relación hallada fue positiva y considerable al haber un Rho de 0,697. Lo cual también indica que a una mayor cortesía implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente.
- En cuanto al objetivo específico 3 se concluye que existe relación significativa entre las competencias personales y la complacencia del directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023 tras haberse encontrado un p de 0,000 ($p < 0,05$). Asimismo, la relación hallada fue positiva, con intensidad considerable por haber un Rho de 0,705. Lo cual indica también que a mayores competencias personales implica que la complacencia de los directivos aumenta considerablemente.

5.2.2. Conclusión general

Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de prestación y la complacencia de los directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto área de Infraestructura en el año 2023 al haberse hallado un p de 0,000 ($p < 0,05$). Asimismo, la relación hallada fue positiva y muy fuerte al haber un Rho de 0,772. Por lo cual, a una mayor calidad de prestación implica que la complacencia de los directivos aumenta muy fuertemente.

5.3. RECOMENDACIONES

5.3.1. Recomendaciones específicas

- Al personal del área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto, buscar perfeccionar su capacidad de respuesta organizándose de tal manera que acuda a atajos que busquen descomprimir procesos largos. Asimismo, sacar el máximo provecho de los recursos que hay en su área de labores. A su vez, brindar información de la forma más precisa acerca del mantenimiento que se debe realizar en la institución educativa del directivo. Además, presentar un mayor trato que evidencie confianza para encarar las solicitudes de los directivos.
- Al personal del área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación, presentar un mayor trato de cortesía enfocado en un lenguaje que sea digerible en primera instancia por los directivos, mostrando siempre respetuosidad, compromiso y evidenciando un trato amable.
- Al personal del área de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación, buscar actualizarse en sus conocimientos y retroalimentarse mediante cursos que sumen a los ya existentes. De tal manera que muestre un mayor dominio en su equipo técnico.

5.3.2. Recomendación General

Al gerente regional de educación de Loreto realizar un mejor seguimiento de la escogencia del personal más capacitado, bajo principios de meritocracia, que puedan desenvolverse adecuadamente en la atención a los directivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CAF (2021). Guía de gestión de proyectos de infraestructura en el contexto del Marco Integral de Seguridad Escolar.
- Cornejo, M. (2020). Mejora de la calidad en la gestión pública: el impacto en los gobiernos municipales. Universidad Nacional de Cuyo.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8a ed.). México: McGraw-Hill.
- Daft, R. L. (2015). Teoría y diseño organizacional (11a ed.). México: Cengage Learning.
- García, J (2020). Infraestructura educativa: un análisis crítico. Madrid: Editorial Educativa.
- Gerencia Regional de Educación de La Libertad (2023). Documentos Regionales. Resolución Directoral-000001-2023-GGR-GRE-OAD. 2023.
- González M, Pérez J. (2020). Complacencia en la gestión directiva en instituciones educativas: un estudio de caso. Rev Educ. 2020.
- Guzmán Aragón, O. (2019). La gestión de calidad en el sector público.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación (8a ed.). México: McGraw-Hill.
- Martínez A, López S (2021). La influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los directivos en el ámbito educativo. Educ Mantenimiento. 2021
- Ministerio de Educación del Perú (2023) Norma Técnica "Disposiciones para la ejecución del Programa de Mantenimiento para el año 2023", aprobada mediante Resolución Ministerial N.º 004-2023-MINEDU (4 de enero de 2023).
- Ministerio de Educación del Perú (2023). Programa Nacional de Infraestructura Educativa.- Programa de Mantenimiento de locales educativos.
- Pérez Paredes MG, Márquez Díaz LE (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción laboral docente.
- Ríos Soria, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. Actualidad Gubernamental, 11.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). Administración (12a ed.). México: Pearson.

- Rodríguez Conde MJ, Olmos Migueláñez S, Martínez Abad F. (2018) Explicación de la satisfacción en la dirección escolar a partir de variables que hacen referencia al ejercicio de la función directiva. Educ Knowl Soc EKS.
- Salazar C, Paredes A (2023). Gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de directivos. Rev Educ. 2023.
- Smith J, Brown L (2021). Principios de saneamiento físico en instalaciones educativas. 2da ed. Nueva York.
- Smith J, Jones M. (2022) Principios de diseño universal en entornos educativos. 2ª ed. Nueva York.
- UNESCO (2022). Infraestructura educativa y su impacto en el aprendizaje. París.
- Universidad Continental. (2021). Cómo la gestión de calidad puede transformar la administración pública.
- Valdez-Capcha, G. E. (2018). Satisfacción en el trabajo de directores de las Instituciones Educativas Públicas de Secundaria del distrito de Comas-Perú*. Tesis de Maestría en Educación, Universidad de Piura.

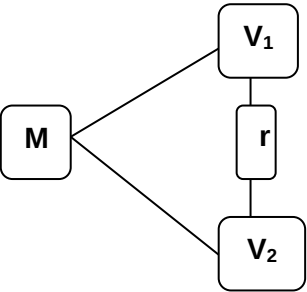
ANEXOS

ANEXO 01 : Matriz de Consistencia

Título: CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE INFRAESTRUCTURA – 2023.

**Autor(as) : GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa
ROJAS MONTERO, Katty**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variables	Dimensiones	Metodología
General ¿Cómo se relaciona la calidad de prestación y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023? Específicos Existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia de los Directivos en la Gerencia	General Determinar la relación que existe entre la calidad de prestación y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023 Específicos Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de	Hipótesis General Existe relación significativa entre la calidad de prestación y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto área de Infraestructura en el año 2023. Hipótesis Específicas Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la complacencia del Directivo en la Gerencia	Calidad de Prestación	Capacidad de respuesta La cortesía Competencias personales.	Tipo de Investigación: Descriptivo Diseño de Investigación El diseño de la investigación es no Experimental. Dado que no se controlaron las variables independientes, se recopiló la información, datos en un solo momento y en un tiempo único, es decir, se describieron las variables en un momento dado. El estudio se fundamentó en analizar eventos ya ocurridos de manera natural, sobre la calidad de prestación y la complacencia de los Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.

Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura, 2023. - Existe la relación entre la cortesía y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023. - Existe relación entre las competencias personales y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.	Loreto, área de Infraestructura, 2023. - Determinar la relación entre la cortesía y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023. - Determinar la relación entre las competencias personales y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.	Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023. - Existe relación significativa entre la cortesía y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023. - Existe relación significativa entre las competencias personales y la complacencia del Directivo en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura 2023.	Complacencia de Directivos	- Confianza en el servicio. - Trato recibido.	Donde :  <pre> graph LR M[M] --- V1[V1] M --- V2[V2] V1 --- r[r] r --- V2 </pre> M : Muestra V1: Calidad de Prestación V2: Complacencia de Directivos r::Relación de las variables. Población 2919 directivos Muestra 291 directivos de la Provincia de Maynas Jurisdicción de la Gerencia Regional de Educación de Loreto. Técnicas de Recolección de datos, será la encuesta Instrumentos de Recolección de Datos será el cuestionario.
--	--	--	-----------------------------------	--	--

ANEXO 02

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN
MENCION, FINANZAS
PÚBLICAS

ENCUESTA A DIRECTIVO

Estimado Directivo :

La presente investigación es anónima, le agradecemos por su colaboración en brindarnos su opinión referente a la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura para realizar nuestra investigación titulada **“CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE INFRAESTRUCTURA – 2023”**.

Responda a las alternativas de respuestas marcando con un aspa (X) el cual considere conveniente.

Sexo : Masculino: Femenino :

ESCALA DE MEDICION:

Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas Veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
---------	--------------	-----------------	----------------	-----------

N°	ITEMS	ESCALA				
	VARIABLE 1 CALIDAD DE PRESTACIÓN					
	DIMENSION : CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
1	Se realizó la prestación requerida en el plazo apropiado.					
2	Hemos podido apreciar que el personal dispone de recursos necesarios para llevar a cabo su tarea.					
3	El especialista le proporciona información precisa sobre el mantenimiento a realizar en su institución educativa.					

4	Considera que el especialista que lo atendió le suscita confianza y evidencia una buena disposición para atenderlo.					
DIMENSION : LA CORTESIA		1	2	3	4	5
5	El especialista que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted entiende.					
6	El especialista que lo atendió evidencia un trato respetuoso con usted.					
7	El especialista que le atendió se encuentra comprometido a brindarle ayuda con su mantenimiento que está llevando a cabo usted.					
8	El especialista evidencia un trato amable con el usuario.					
DIMENSION : COMPETENCIAS PERSONALES		1	2	3	4	5
9	Los especialistas, están dispuestos a solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los directivos (por ejemplo, si un directivo viene alterado o en forma prepotente solicitar una prestación)					
10	El equipo técnico brinda una imagen de honestidad y confianza.					
11	El especialista que lo atendió muestra que está suficientemente capacitado para desempeñarse en el cargo que ocupa en la actualidad.					
12	El equipo técnico que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.					
VARIABLE 2 : COMPLACENCIA DEL DIRECTIVO						
DIMENSION : CONFIANZA EN EL SERVICIO		1	2	3	4	5
13	Se soluciona o se prioriza la necesidad requerida por usted.					
14	Se han solucionado con satisfacción tus expectativas en ocasiones anteriores.					

15	La prestación en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, área de Infraestructura es muy burocrática. (hay mucha demora)					
16	La prestación que ofrece parece ser apropiado por parte de los especialistas de infraestructura de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.					
DIMENSION : TRATO RECIBIDO		1	2	3	4	5
17	Considera que su documentación será atendida en todas las ocasiones.					
18	La prestación brindada cumplió con las expectativas y expectativas planteadas por usted.					
19	El personal que trabaja en infraestructura muestra que tiene conocimiento de las demandas prioritarias que afectan a los directivos que acuden a dicha área de la Gerencia Regional de Educación de Loreto.					
20	Encuentras soluciones adecuadas a tus necesidades.					

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
 1.4 Título de la Investigación : Calidad de Prestación y Complacencia de Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, Área de Infraestructura 2023
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : CALIDAD DE PRESTACION
 1.6 Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																x				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables															x					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														x						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															x					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: CALIDAD DE PRESTACION																x				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio															x					
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías															x					
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: 02 – 08 – 2023

Firma del experto informante
 D.N.I. N° 08271125

Teléf. N° 965674551

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : MGR. CECILIA RÍOS PÉREZ
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro (X) Doctor ()
 1.4 Título de la Investigación : Calidad de Prestación y Complacencia de Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, Área de Infraestructura 2023
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : CALIDAD DE PRESTACION
 1.7. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado															x					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															x					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																x				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: CALIDAD DE PRESTACION															x					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio														x						
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías															x					
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: 02 – 08 – 2023



Firma del experto informante
D.N.I. N.º 05381320

Teléf. N° 961634538

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : **MGR. SILVIA DEL CARMEN ARÉVALO PANDURO**
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro (X) Doctor ()
 1.4 Título de la Investigación : Calidad de Prestación y Complacencia de Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, Área de Infraestructura 2023
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : CALIDAD DE PRESTACION
 1.8 Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																x				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables															x					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															x					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															x					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: CALIDAD DE PRESTACION																x				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio															x					
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)															x					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías													x							
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: 02 – 08 – 2023


 Firma del experto informante
 D.N.I. N° 0535918

Teléf. N° 966238186

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: “CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE INFRAESTRUCTURA 2023”

Autor (es) del Instrumento: GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa
ROJAS MONTERO, Katty

Nombre del instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DE PRESTACION

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Dr. Luis Ronald Rucoba del Castillo, profesor principal de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Magister en Docencia e Investigación Universitaria y Doctor en Educación.

Mgr. Cecilia Ríos Pérez, profesora auxiliar de la Facultad de Educación de la Universidad Científica del Perú. Magister en Gestión Educativa

Mgr. Silvia del Carmen Arévalo Panduro, profesora a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Magister en Docencia e Investigación Universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dr. Luis Ronald Rucoba del Castillo	76	71	76	66	71	76	71	76	71
Mgr. Cecilia Ríos Pérez	71	76	76	71	76	71	66	76	71
Mgr. Silvia del Carmen Arévalo Panduro	76	71	76	71	71	76	71	71	61
Promedio General	67.4								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 67.4 puntos, lo que significa que está en el rango de “Muy Buena”, quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
 1.4 Título de la Investigación : Calidad de Prestación y Complacencia de Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, Área de Infraestructura 2023
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS
 1.9. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																x				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables															x					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														x						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															x					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS																x				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio															x					
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías															x					
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: 02 – 08 – 2023

Firma del experto informante
 D.N.I. N° 08271125

Teléf. N° 965674551

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : MGR. CECILIA RÍOS PÉREZ
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro (X) Doctor ()
 1.4 Título de la Investigación : Calidad de Prestación y Complacencia de Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, Área de Infraestructura 2023
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS
 1.10. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado															x					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															x					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																x				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS															x					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio														x						
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías															x					
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: 02 – 08 – 2023



Firma del experto informante
D.N.I. N.º 05381320

Teléf. N.º 961634538

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : **MGR. SILVIA DEL CARMEN ARÉVALO PANDURO**
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro (X) Doctor ()
 1.4 Título de la Investigación : Calidad de Prestación y Complacencia de Directivos en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, Área de Infraestructura 2023
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS
 1.11. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																x				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables															x					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															x					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															x					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS																x				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio															x					
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)															x					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías													x							
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: 02 – 08 – 2023


 Firma del experto informante
 D.N.I. N° 0535918

Teléf. N° 966238186

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: “CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE INFRAESTRUCTURA 2023”

Autor (es) del Instrumento: GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa
ROJAS MONTERO, Katty

Nombre del instrumento motivo de evaluación: COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Dr. Luis Ronald Rucoba del Castillo, profesor principal de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Magister en Docencia e Investigación Universitaria y Doctor en Educación.

Mgr. Cecilia Ríos Pérez, profesora auxiliar de la Facultad de Educación de la Universidad Científica del Perú. Magister en Gestión Educativa

Mgr. Silvia del Carmen Arévalo Panduro, profesora a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Magister en Docencia e Investigación Universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dr. Luis Ronald Rucoba del Castillo	76	71	76	66	71	76	71	76	71
Mgr. Cecilia Ríos Pérez	71	76	76	71	76	71	66	76	71
Mgr. Silvia del Carmen Arévalo Panduro	76	71	76	71	71	76	71	71	61
Promedio General	67.4								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 67.4 puntos, lo que significa que está en el rango de “Muy Buena”, quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: “CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE INFRAESTRUCTURA 2023”

Autor (es) del Instrumento: GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa
ROJAS MONTERO, Katty

Para conocer en qué medida hubo confiabilidad en el instrumento se aplicó el coeficiente Alfa. Este muestra valores que pueden llegar hasta 1. De tal manera que su interpretación se puede efectuar de la siguiente forma:

Interpretaciones tomadas para el coeficiente Alfa

α	Interpretaciones
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota. Extraído de George y Mallery (2003)

El Alfa de Cronbach resultante para el instrumento sobre calidad de prestación y sobre la complacencia de directivos se aprecia a continuación.

Alfa de Cronbach sobre el instrumento de calidad de prestación

Alfa	N° de ítems
0,889	12

De acuerdo a la tabla se muestra que los 12 ítems sobre calidad de prestación mostraron buena confiabilidad al haber un Alfa de 0,889.

Alfa de Cronbach sobre el instrumento de complacencia de directivos

Alfa	N° de ítems
0,882	8

Según se aprecia en la tabla hubo un Alfa de 0,882. De manera que los 8 ítems sobre complacencia de directivos mostraron buena confiabilidad.



**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL
GRADO ACADEMICO DE: MAGISTER EN GESTION
MENCION FINANZAS PÚBLICAS**

SEÑOR (a) DIRECTOR (a) DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA
UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU

Dra. DELIA PEREA VDA DE AREVALO

**GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa
ROJAS MONTERO, Katty**

**DNI N° 47779935
DNI N° 40184334**

Nos dirigimos a usted para solicitarle la inscripción de nuestra tesis titulado:
**CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE DIRECTIVOS EN LA
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO, ÁREA DE
INFRAESTRUCTURA 2023.**

Para lo cual se adjunta a la presente:

✓ Boleta de pago

X

✓ Tres (3) copias de Anteproyecto de Tesis:

X

✓ Tres (3) copias de Informe de Tesis:

X

Por tanto, pedimos a Ud. Acceder a nuestra solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista 29 Diciembre del 2023

**GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa
DNI N° 47779935**

**ROJAS MONTERO, Katty
DNI N° 40184334**



ANEXO 05

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DE
TESIS**

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE: MAGISTER EN
GESTION MENCION, FINANZAS PÚBLICAS

Mgr. JOSENY RUIZ TUESTA, Docente Adscrita a la ESCUELA DE
POSGRADO de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificado
con D.N.I. N° 05958034, me comprometo a asesorar la Tesis de:

GARCIA RENGIFO, Jessenia Melissa

DNI N° 47779935

ROJAS MONTERO, Katty

DNI N° 40184334

Cuyo título es: **CALIDAD DE PRESTACIÓN Y COMPLACENCIA DE
DIRECTIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO,
ÁREA DE INFRAESTRUCTURA 2023.**

San Juan Bautista 10 de Julio de 2023

Lic. JOSENY RUIZ TUESTA Mgr.
D.N.I. N° 05958034