



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Grado de percepción de la gestión administrativa de
parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa**

AUTOR:

Br. Wilber Salas Reynoso

ASESOR:

Mg. David Omar Fernando Casusol Morales

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2017

DEDICATORIA

Este esfuerzo lo dedico con mucho amor y recuerdo a mis padres, quienes fueron la razón de mi existencia; y gracias a ellos vi la luz de este mundo.

A mi esposa y mis hijas que constituyen la fuerza motora de mis aspiraciones con inmenso amor y cariño dedico a ellas éste trabajo

Con mucho afecto y fraternal cariño, dedico este trabajo a todos mis hermanos, que constituyen la esperanza del mañana y el mejor del futuro a ellos por su invaluable apoyo.

Wilber

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento profundo a la Universidad César Vallejo de Trujillo por brindar esta gran oportunidad de poder fortalecer las capacidades de los maestros a través de los estudios de Post Grado en forma descentralizada. Este proceso descentralista debe ir de la mano con todos los avances tecnológicos, científicos y deben estar al alcance de los docentes del Perú profundo.

A la plana docente del Programa de Maestría en Docencia y Gestión Educativa, porque sus políticas de trabajo, fueron enriquecidas con una demostración de su calidad personal y compromiso profesional. A todos los docentes, administrativos y personas naturales que acuden a la UGEL Huari en calidad de usuarios, por su colaboración y opinión sincera.

Los tiempos actuales demandan de docentes con visión de futuro, capacitados para el trabajo de capacidades actitudes y valores que deben transmitir en los alumnos para el logro de las competencias en planificación, organización, clima institucional. Agradezco al Rector Fundador Dr. César Acuña Peralta de esta casa nuestra superior de estudios que bien lleva el nombre de un insigne bate trujillano que traspasó las fronteras con el poder de su pensamiento, plasmando con esa pluma que lo inmortalizó y lo hizo célebre en todo el mundo.

Cumplir con los objetivos y metas trazadas en la vida diaria para lograrlos, requieren de condiciones de diversa índole, entre otras la más importante la actitud positiva, de renovación y de apertura al cambio del ser humano y la condición económica que regula las aspiraciones del hombre. El haber cumplido una meta en la vida consolida mis aspiraciones y mi consolidación profesional gracias a la suma de esfuerzos y oportunidades que nos brinda la universidad.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Wilber Salas Reynoso, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016” presentado en ciento siete folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Educación y Gestión Educativa, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 24 de junio del 2017



Wilber Salas Reynoso
DNI N° 32300596

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Cesar Vallejo, someto a vuestra consideración la tesis titulada: “GRADO DE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PARTE DE LOS USUARIOS DE LA UGEL HUARI - ANCASH, 2016”, realizada de acuerdo con el Reglamento de Investigación de Posgrado vigente; para obtener el grado académico de Maestro en Educación, con mención en Educación y Gestión Educativa.

El presente informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, Introducción; Capítulo II, método; Capítulo III, resultados; Capítulo IV, discusión; Capítulo V, conclusiones y Capítulo VI, recomendaciones; además incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Pongo a consideración el presente informe de investigación que muestra la percepción de los usuarios de la UGEL Huari desde la opinión de los usuarios, que ha sido analizada, discutida y propuesta las recomendaciones pertinentes. Se espera que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El autor

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas con el tema	21
1.4. Formulación del problema	47
1.5. Justificación del estudio	47
1.6. Hipótesis	48
1.7. Objetivos	48
II. MÉTODO	49
2.1. Diseño de investigación	50
2.2. Variables, operacionalización	51
2.3. Población y muestra	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos éticos	57
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	79

VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS	84
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumento	
Ficha técnica de los instrumentos	
Validez de los instrumentos	
Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
Anexo 4: Otros	
Base de datos	
Valores institucionales	

RESUMEN

El presente informe final de investigación, busca como resultado obtener el grado de percepción que tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari sobre la gestión administrativa. Se trata de un estudio descriptivo correspondiente al enfoque cuantitativo no experimental.

La población estuvo conformada por el promedio de usuarios que acuden mensualmente a la UGEL Huari, se seleccionó una muestra no probabilística en un número de 316 encuestados (usuarios móviles). Para el recojo de la información se empleó la técnica cuantitativa de la escala valorativa que fueron aplicados en forma progresiva. La selección de usuarios fue conformada en su mayoría por el personal docente y administrativo de la UGEL en condición de nombrados y contratados quienes acudieron a la sede administrativa para realizar diferentes trámites. Además para la muestra se tuvo en cuenta que sean personas mayores de edad de ambos sexos, que acuden con frecuencia a la UGEL Huari.

Los datos obtenidos en la presente investigación se organizaron y codificaron en una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 21, y programa Excel; con ellos se elaboraron las tablas de frecuencias absolutas y relativas y los gráficos necesarios para ilustrar mejor los hallazgos de la variable de estudio, las dimensiones y sus respectivos ítems.

Finalmente luego de realizar la discusión de los resultados, se concluye que la gestión administrativa en la UGEL Huari, Región Ancash, son percibidos por la mayoría de sus usuarios como mala con cierta tendencia a regular y un escaso porcentaje como bueno, por ello resulta necesario recomendar que se necesita realizar procesos de cambio para elevar el grado de satisfacción de los docentes, administrativos y otros usuarios de su jurisdicción en los procedimientos, normativa y atención al usuario.

Palabras clave: Percepción, gestión administrativa, Unidad de Gestión Educativa Local.

ABSTRACT

The present final report of investigation, seeks as a result to obtain the degree of perception that people have of the Local Educational Management Unit of Huari on administrative management. It is a descriptive study for the non-experimental quantitative approach.

The population was conformed by the average number of users who come monthly to the UGEL Huari, selected a non-probability sample a number of 336 respondents (mobile users). For the pick up of the information was the quantitative technique of the scale of values that were applied in a progressive manner. The selection of users was formed mostly by the teaching and administrative staff of the UGEL in condition of appointed and hired those who went to the administrative headquarters for different procedures. In addition to the sample was taken into account that are older people of both sexes, which often come to the UGEL Huari.

The data obtained in the present investigation were organized and coded in a data base in the statistical program SPSS version 21, and Excel program; with them were developed tables of absolute and relative frequencies and the graphics needed to better illustrate the findings of the study, the dimensions and their items.

Finally after the discussion of the results, it is concluded that the Administrative Management in the UGEL Huari, Ancash Region, are perceived by the majority of its users as bad with a tendency to regulate and a small percentage as well, it is therefore necessary to recommend that there is a need for change processes to raise the degree of satisfaction of the teachers, administrative and other users of its jurisdiction in the procedures, the law and the attention to the user.

Keywords: Perception, administrative management, Local Educational Management Unit.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Realizar un trabajo de investigación sobre la gestión administrativa en el sector educación es complejo, porque abarca diferentes aspectos y dimensiones que pone de manifiesto lo integral y evolutivo del proceso educativo y su gestión descentralizada, el trabajo desarrollado transmite el grado de percepción que tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, sobre aspectos relevantes de la administración como la planificación, organización, dirección y control de las actividades inherentes a la labor como Instancia de Gestión Educativa Descentralizada, se ha tomado en cuenta aspectos como: los procedimientos, la normativa y la atención al usuario. El presente capítulo aborda la realidad planteada, los trabajos previos, los objetivos de estudio que se abordaron desde una perspectiva local, regional y nacional.

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional la gestión administrativa tiene un tratamiento social desde épocas de formación de las civilizaciones europeas. La preocupación de los estudiosos en materia de administración ha sido siempre ordenar la administración del Estado en busca del desarrollo social, tecnológico, productivo y el progreso humano en general.

En la década de los '90 con mucho entusiasmo se presentaron cambios estructurales y reformas llamadas innovaciones, se alentaba las innovaciones; estas reformas marcaron el inicio de grandes cambios con resultados positivos en la gestión pública. Los países han sido protagonistas de diferentes reformas organizacionales y estructurales para modernizar la administración en forma general.

En América Latina en los años 1975/80 sufrió un deterioro económico y social el cual se prolongó hasta inicios del 2000 a partir de este año esta región se convirtió en un espacio experimental de políticas públicas y de modelos administrativos y de gestión que se mostró con resultados óptimos en países como Chile, Argentina, etc.

La gestión administrativa no puede estar lejos del proceso de globalización que involucran fenómenos sociales, económicos, políticos y tecnológicos que influyen en el proceso de la organización de la administración pública. En materia educativa la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura lidera visionariamente el proceso de cambio y atención a la educación en todo el mundo.

La administración de la educación está articulada a resultados y tiene propuestas de carácter multilateral de parte de los países que suscriben compromisos y políticas de cambio, así en el Foro Mundial sobre la Educación celebrado el año 2000 en Dakar (Senegal), más de 160 países se comprometieron a lograr para el año 2015 los seis objetivos siguientes:

1. Ampliar el acceso a la atención y educación de la primera infancia.
2. Universalizar la enseñanza primaria.
3. Ofrecer más posibilidades de aprendizaje a los jóvenes y los adultos.
4. Reducir a la mitad la tasa de analfabetos.
5. Lograr la igualdad entre los sexos en la educación.
6. Mejorar la calidad de la educación en todos sus aspectos.

En su afán de contribuir al desarrollo de las sociedades la UNESCO lidera la agenda mundial Educación 2030 para el desarrollo sostenible universal a través de la propuesta de un programa ambicioso con planteamiento de reformas universales para la mejora social universal.

A nivel nacional, los responsables de la administración pública desde la época republicana plantearon diversas reformas administrativas y de gestión para lograr la eficiencia en la administración, así paulatinamente se han planteado cambios unos positivos y otros meros experimentos o propuestas sin resultados, mencionaremos algunas reformas de reciente aplicación:

El Congreso de la República (2005) mediante la Ley N° 28522 crea el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) destinado a conducir y desarrollar la planificación concertada como instrumento técnico de gobierno y de gestión pública, orientador y ordenador de acciones necesarias para lograr el objetivo estratégico de desarrollo integrado del país. En su artículo 2° prescribe que el sistema Nacional de Planeamiento Estratégico descentralizado tiene por finalidad conducir y organizar la participación de los diversos organismos del sector público, para que junto con el sector privado se formule y realice el monitoreo de los planes y objetivos estratégicos de desarrollo en los niveles nacional, regional y local.

La Presidencia del Consejo de Ministros dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 dentro de un análisis de la realidad nacional destaca las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú a los siguientes:

- ❖ Ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público.
- ❖ Deficiente diseño de la estructura de organización y funciones.
- ❖ Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos.
- ❖ Infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente.
- ❖ Inadecuada política y gestión de recursos humanos.
- ❖ Limitada evaluación de resultados e impactos, así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades.
- ❖ Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento.
- ❖ Débil articulación intergubernamental e intersectorial.

A nivel regional, se concreta las políticas administrativas del Estado peruano cuyas reformas son concretadas en instrumentos de planificación a nivel regional. Por ejemplo en el cuarto eje estratégico del Proyecto Educativo Regional

Ancash, Gestión Educativa Concertada de Calidad, es un proceso que dinamiza las estructuras administrativas, institucionales y pedagógicas, movilizándolo a todos los actores de la educación, para alcanzar y vigilar los resultados con calidad y equidad. Se orienta al desarrollo pleno de la persona y la construcción de la democracia, armonizando los proyectos individuales con un proyecto colectivo para el desarrollo local, regional y nacional.

El Gobierno Regional de Ancash es responsable de la gestión administrativa en la región, debido a que el proceso de la descentralización de la administración pública ha delegado competencias en salud, educación, transporte y turismo, para ello cuenta con autonomía gubernamental pudiendo proponer políticas de gestión pública regional. A nivel de la Región Ancash recibe del gobierno peruano las partidas presupuestales para encaminar la gestión a nivel regional.

A nivel local, la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari como órgano intermedio desconcentrado del Ministerio de Educación viene atravesando dificultades y deficiencias en su funcionamiento que generan la mala imagen de esta institución estatal en los servicios que presta en cuanto a las actividades relacionadas a la administración financiera, administración de personal, sistema de control, asesoramiento técnico pedagógico y el maltrato a los usuarios de esta entidad educativa.

El clima institucional en esta sede administrativa no favorece la buena marcha institucional por lo que existe un espíritu de egocentrismo, envidia y limitación. Existe un clima institucional que hace del trabajo administrativo poco comunicativo – cooperativo, reacios a las acciones compartidas en las labores de gestión y las innovaciones que requiere el mundo actual globalizado. La administración en la actualidad se encuentra en un proceso de implementación y mejoramiento, las acciones administrativas actuales están centradas en el aspecto del manejo económico descuidando y desatendiendo la parte técnico pedagógico y las labores de carácter institucional.

Las deficiencias en la administración de la educación en la sede de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari se muestra cada día en la prestación de los servicios que ofrece. Estos hechos se evidencian en las molestias que tienen los usuarios en el retraso de la atención en cuanto a la emisión de resoluciones por diferentes motivos que en algunos casos demora hasta cuatro o cinco meses, la expedición de una constancia de ubicación geográfica demora hasta quince días, la elaboración del Proyecto Operativo Institucional se termina en los últimos meses del año, los trabajos administrativos no concuerdan con los documentos de gestión como el ROF, MOF y otros de carácter interno; toda esta deficiente situación se origina también por la falta de un Texto Único de Procedimiento administrativo en la UGEL Huari.

Es preciso señalar que estas deficiencias se ponen de manifiesto por el desarrollo de una actividad personalista, unilateral, mecánica repetitiva y la falta de un programa de capacitación dirigido a todo el personal que labora en este órgano desconcentrado del Ministerio de Educación según los cargos y funciones asignadas. Este proceso se debe centrar en actividades de capacitación y actualización en temas como legislación educativa y administrativa, nuevas tecnologías de la información y comunicación, administración de recursos humanos, etc; que sin duda van contribuir en mejorar la calidad de los servicios que brinda la UGEL Huari y por ende orientar la buena marcha administrativa de las instituciones educativas del ámbito jurisdiccional de la provincia de Huari.

Los lineamientos de políticas de trabajo propuestos en el Proyecto Operativo Institucional, el MOF, el ROF y demás documentos de carácter interno que orientan el trabajo administrativo en la UGEL Huari, no reflejan un constructo cooperativo participativo que oriente al cambio en los servicios, constituyendo meras copias repetitivas de ediciones pasadas que no están acorde al proceso descentralizado de la Educación y no concuerdan con la autonomía institucional de esta sede administrativa y con el mundo globalizado que exige constante innovación.

1.2. Trabajos previos

La realización del presente trabajo ha tenido en cuenta algunos antecedentes de investigación de carácter internacional, nacional y local, he aquí algunos antecedentes que refieren al trabajo de investigación:

A nivel internacional ORNELAS (2003) en su estudio titulado “Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones públicas”. Desarrollada en la Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Investigación cuyo objetivo principal fue, efectuar un trabajo exhaustivo y detallista, que contribuya a plantear un proceso de calidad y control de aquellos que brinden la información de manera, además de que mejore las condiciones del servicio a los usuarios como máximo.

Efectúa una variedad de procesos que se adapta a las realidades y necesidad de la administración educativa al interior de instituciones públicas, con el fin de lograr un mayor control en el flujo de la información y fluya los servicios brindados. La reingeniería de procesos es uno de los procedimientos más comunes en soluciones prácticas, sobre todo en aquellas actividades dentro de un área administrativa. Este proceso es fundamental, debido a que contribuye para mejorar los servicios posesionándolos a tiempos de resultados reales.

Este trabajo desarrolla un conjunto de acciones en la cual se puede obtener mejoras continuas, que repercuten en el personal originando un cambio de mentalidad, genera el convencimiento de tal forma que brinda soporte y se introduce al logro obteniendo la conformidad plena del usuario.

ALFONZO (2002) en su investigación titulada: “Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de monterrey nuevo león”. Desarrollada en la Universidad Autónoma de Nuevo León. México. La referida investigación fue realizada con la finalidad de

colaborar a la sociedad con un valor agregado que consiste en la mejora de los servicios administrativos, ofertada en las instituciones educativas. Está contenida por el estudio de las actividades realizadas en una Institución Educativa en el campo administrativo, así como las recomendaciones originadas de las normas de calidad vigentes en servicio al cliente. Además contiene diferenciadas filosofías de los pilares y creadores de conceptos de calidad, ilustra gráficamente los procesos actuales y resultados de estos procesos, por último contiene las proyecciones de los resultados aplicando las normas de calidad mencionadas.

El planteamiento de la investigación es ofrecer un servicio de calidad el ámbito interno como externo en el área administrativa, y mediante esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de sus diversos usuarios (miembros de la comunidad educativa, estudiantes y padres de familia), y así fortalecer como entidad central, lo que resulta beneficioso para el país. Conforme al proceso de investigación efectuada y los resultados logrados de este trabajo concluyen que una propuesta de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, debido a que su puesta en práctica puede conducir al éxito. Sin lugar a dudas la implementación de acciones es conducida por un material humano y es ahí donde inicia el mejoramiento alternativo por el camino de la calidad; teniendo la concurrencia participativa y entusiasta del material humano es posible implementar con éxito los fundamentos teóricos y modelos de calidad.

YUMI Mariana, Ricardo (2007) en su trabajo de investigación denominado: "Planificación estratégica para el mejoramiento de la gestión administrativa de la unidad educativa intercultural bilingüe "Corazón de la Patria" de la parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012". Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda. En esta investigación se establece un Plan Estratégico que oriente la mejora de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Corazón de la Patria". Esta tesis se convierte en un punto analítico de los aspectos gerencial y administrativo, razón por la cual conduce a las autoridades y

docentes de la unidad educativa realizar un estudio de las bases teóricas y propuestas paradigmáticas en lo que concierne a la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones que promuevan acciones con liderazgo de cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un conjunto de actividades proactivas que involucra la participación de todos sus miembros.

En el ámbito nacional ESPIRITU (2009) presenta un trabajo de investigación denominado: “La gestión del director y el clima organizacional en las instituciones educativas de nivel secundaria de vitarte jurisdicción de la UGEL N° 06- distrito de Ate Vitarte” con la finalidad de obtener el Grado Académico de Magíster en la Universidad Nacional de Educación UNE, cuya primera conclusión prescribe: Existe relación significativa de 0,854 considerable donde la gestión del director y sus dimensiones de principio de autoridad, principio de concertación principio de consenso y principio de persuasión se relaciona con la variable clima organizacional influye en el clima organizacional de las instituciones educativas.

GARCÍA (2007), ejecutó un estudio titulado: “Relación entre la ejecución curricular y el desempeño docente, según los estudiantes de la facultad de educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal”. Para obtener el grado académico de Magíster en Administración de la Educación Universitaria en la UNMSM. En su conclusión N° 1 define: A nivel global cómo el Valor $P = 0.00 < 0.05$ podemos afirmar que la Ejecución Curricular se relaciona significativamente con el desempeño de los docentes según los estudiantes de la Facultad de Educación de la universidad Nacional Federico Villarreal., con una correlación de Nivel Medio de 76.1 %.

GARCIA (2008), presenta el informe de investigación denominado: “La calidad de gestión académico administrativa y el desempeño docente en la unidad de post-grado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la UNMSM”. Con la finalidad de obtener el grado académico de

Doctor en Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en su conclusión A en relación a la Hipótesis General N° 1 define: Cómo el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se puede afirmar que, la calidad de la Gestión Académico - Administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente según los estudiantes de Maestría de la Unidad de Post -Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2007-I. Esta relación es significativa, y alcanza un nivel aceptable de 37.5 %.

RUIZ (1996), obtuvo el informe de tesis titulado: “Influencia de la formación académica y liderazgo del director en el desempeño de la función directiva y gestión de los centros educativos del nivel primaria USE 02”, investigación informada a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para obtener el Grado de Magíster en Educación. El objetivo fue determinar si la formación académica y el liderazgo del director influyen en el desempeño de la función directiva y gestión de los centros educativos del nivel primaria de la USE 02. La muestra se conformó de 33 centros educativos del nivel primario, que coincide con el número de directores investigados. Las conclusiones principales del proceso de investigación arribadas fueron: Del total de 33 directores de centros educativos del nivel primario, encuestados en relación a su formación académica, se consiguió el resultado que 17 directivos solamente cuentan con título profesional; aquellos directivos que cuentan con otros estudios además del título profesional, con frecuencia desempeñan sus funciones de una manera adecuada; los directivos sometidos a evaluación fueron de ánimo inalterable y tienen confianza en sí mismos y arriban al 60% de un total de 33 directores, esto hace que ellos adopten en forma oportuna las decisiones en el desarrollo de sus funciones en el tiempo del desempeño de la función directiva.

VALERIANO (1998), elaboró el estudio de investigación denominado: “Modernización Académica y Organizativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Aplicado La

Teoría del Enfoque Sistémico”. Con la finalidad de obtener el Grado Académico de Magíster en la Universidad nacional Mayor de San Marcos en la Facultad de Educación. En el inciso “a” de la conclusión N° 15 prescribe: La Facultad de Ciencias Administrativas no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) , Cuadro para Asignación de Personal (CAP) y su organigrama estructural donde se plasme el constructo de los lineamientos de las funciones generales de las unidades orgánicas, además donde se puedan precisar la organización jerárquica o niveles de autoridad, grados de responsabilidad y establecer líneas de coordinación precisas. De igual manera el trabajo investigativo se sostiene en una base teórica que sustentan y precisan la variable de investigación.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

La gestión administrativa en las instituciones del Perú data desde la época republicana, como manifiesta Alvarado (2007); en el proceso histórico peruano, la educación es el ramo que, en el tema de descentralización y desconcentración ha experimentado mayores propuestas. Durante las últimas décadas se han promovido normas educativas que animaron el proceso de desconcentración y descentralización en el sector. En el año 1941 por citar se dio la Ley Orgánica de Educación Pública, la cual planteó y estableció las llamadas inspecciones provinciales; estos órganos fueron concedidos con facultades para desarrollar acciones administrativas de recursos y tener mayor control pedagógico para que así se pueda promover y orientar el buen servicio educativo.

En 1962 se inicia con la creación de las primeras Direcciones Regionales de Educación, que emprendieron un crecimiento rápido. Años más tarde en la década del 71, el Perú se encontraba separado en nueve regiones educativas y cada una de las regiones en variado número de zonas que en un total llegaban a sumar a 33 en todo el territorio nacional. Díaz y Valdivia (2007), afirman que la función primordial de los entes regionales fue encargarse de las funciones de la red escolar de la región, adaptando las normas de carácter

nacional a las circunstancias contextuales de cada zona de su ámbito. Los representantes de cada zona constituían un nivel subordinado que era necesario para el funcionamiento de la estructura escolar.

Posteriormente promulgaron la llamada Ley de Reforma Educativa en el año de 1972, con la cual se crea un estamento llamado Núcleos Educativos Comunales (NEC), que tenían por misión organizar una determinada cantidad de instituciones con el fin de desarrollar actividades de organización, participación y democratización de la intervención de los miembros de la comunidad a favor de las acciones educativas en cada zona.

Durante el año 1977, las Direcciones Regionales de Educación seguían en un número de nueve, en tanto las Direcciones Zonales ascendían a veintisiete. Tiempo después, las Direcciones Zonales se transformaban en Unidades de Servicios Educativos (USE). En los primeros años de la década de 1980 la nuclearización se desactiva luego de su puesta en marcha en 1972; luego en 1986, se dio origen a las Áreas de Desarrollo Educativo que tuvieron funcionamiento por poco tiempo; y, finalmente, las llamadas USE toman otro nombre y son denominadas en Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

En la actualidad funcionan 211 UGEL diseminadas en 26 Direcciones Regionales de Educación, dentro de las cuales se encuentra la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, ubicada en la Región Ancash, que fue creada mediante refrendo de la R. M. N° 2148-87-ED de fecha 13 de mayo de 1,987, y por Decreto Supremo N° 012-86-ED se crean las USES a Nivel Nacional..

La UGEL Huari como Instancia de Gestión Educativa Descentralizada se circunscribe como como un órgano desconcentrado y descentralizado que depende administrativamente de la Gerencia de Desarrollo Social y Educativo del Gobierno Regional de Ancash, que cuenta con autonomía en el ámbito de sus competencias; la Dirección Regional de Educación de Ancash es un órgano especializado del Gobierno Regional, que Técnico y Normativamente tiene

dependencia del Ministerio de Educación. La Unidad de Gestión Educativa Local de Huari debe adaptarse a las Instancias de Gestión Educativa Descentralizada con la finalidad de atender las solicitudes y exigencias de los pobladores de su ámbito y en busca de la satisfacción de los usuarios que busca cada día la calidad en los servicios administrativos.

De otro lado en cuanto a la gestión educativa, Muñoz (2013), expresa que las actividades se concentran en la preparación y crecimiento profesional del magisterio; algunas, enlazan en forma directa al desarrollo de las instituciones educativas y las relaciones que mantienen éstas con su entorno. Conforme señala Villela (2011) algunas se vinculan en forma directa a las funciones que cumplen los gestores educativos en las actividades de mejoramiento y cambio educativo.

Juan Carlos Tedesco (1999), manifiesta sobre la gestión, que viene a ser un conjunto de acciones que sobrepasan las acciones administrativas, abordando las actividades relacionadas a los procedimientos educativos, de administración, sociales, de carácter laboral y aspectos pedagógicos.

Según Álvarez e Iturbe (2005) sostienen puntos de vista sobre la gestión considerando como un conjunto de actividades con dinamismo que articula ámbitos administrativos convencionales con los de la organización, bajo la conducción de la autoridad competente que muestre un liderazgo eficaz, que se centra en el cumplimiento de la misión de la sede institucional.

Es importante mencionar que en los órganos intermedios (UGEL) el rendimiento como producto de la gestión es un acto primordial, por lo tanto es sumamente importante reconocer que la gestión educativa requiere de grandes transformaciones a partir de paradigmas nuevos que surgen del ámbito empresarial principalmente.

Serrano (2012) sostiene, que si consideramos como condición de que los logros de una entidad dependen de organización en cuanto a la gestión de

procesos, recursos humanos y económicos, conforme manifiesta la empresa de análisis Gartner, quien sostiene que el fragmento de software de Inteligencia de negocios, conocida como Business Intelligence y el software de gestión del rendimiento, se ubicaron como el segundo sector de mayor crecimiento en el 2011, sobrepasando los 12,000 millones de dólares.

En los últimos años se han creado empresas quienes ofertan alternativas en referencia a la gestión del rendimiento. Se encuentran entre las que más destacan las siguientes: SAP, Oracle, IBM y Microsoft. Es preciso manifestar que, obtener estas propuestas de mejora económicamente es costoso y propende a la dependencia manifiesta con el proveedor desde las actividades como capacitaciones, mantenimiento, actualización, hasta su administración, lo que hace más costoso el servicio.

Por la línea de esta apreciación temática, investigaciones realizadas por Carrón y De Grauwe (2003) concentraron un acendrado interés sobre los conocidos "factores del proceso" a cambio de realizar de manera única en los factores que se convierten en los "insumos". Los citados estudiosos referidos en el párrafo, manifiestan que lo más importante por investigar no es únicamente la cantidad de bibliografía escolar, de recursos tecnológicos como computadoras, televisores, equipamiento de laboratorios de ciencias, entre otros con las que cuentan las instituciones educativas, sino más al contrario de cómo aquellos recursos ayudan en la cristalización de las actividades pedagógicas en las aulas.

El sistema de gestión administrativa mejorada tendrá como tarea el recojo, organización, procesamiento, análisis y distribución de la información para un control y coordinación de procesos y principalmente será útil como base a los lineamientos decisivos para la toma de decisiones de parte de los administradores o rectores de la Unidad de Gestión Educativa Local ofreciendo un conjunto de informaciones de importancia, suficiente, confiable, precisa y con confiabilidad.

Dando reforzamiento a lo manifestado anteriormente, en cuanto a la Administración y Gestión se ha logrado contrastar información variada desde los llamados padres de la administración (Metcalf, Taylor) hasta los tratadistas actuales que proponen definiciones y conceptos para poder entender de manera moderna estos términos de administración y gestión, a continuación reforzamos ideas sobre Administración y Gestión.

Las responsabilidades para la administración son fundamentales que emprende todo grupo social con organización, de forma propia y con ayuda de conocimientos adquiridos durante su proceso de formación. Existe gran variedad de definiciones para explicar la administración, que han ido surgiendo en el tiempo de acuerdo al avance de la científico y tecnológico.

Robbins, (2014, p. 7) explica con detalle: “La administración está relacionada con la coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz. La administración se ocupa, entre otras acciones de generar garantía en la ejecución de las actividades laborales, garantizando su ejecución con eficiencia y eficacia a cargo de las personas que asuman las responsabilidades encomendadas. Esta práctica se hace necesaria en implementar en las diferentes áreas de intervención de los seres humanos.

Chiavenato, (2000, p. 1) manifiesta que la administración es “la conducción relacional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro. Ella implica la planeación, la organización (estructura), la dirección y el control, de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización”. Así mismo plantea el concepto siguiente: “Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz”

Según (Chiavenato, 2002) administrar consiste en poner en práctica de manera interrelacionada de las cuatro funciones de la administración:

planificación, organización, dirección y control de recursos con la finalidad de lograr los objetivos de cada organización. Asimismo en relación al administrador lo considera como el responsable del desempeño de una o más personas en el trabajo, haciendo énfasis en que el administrador no es aquella persona que ejecuta tareas, sino, el que consigue que otros las realicen.

Comprendido esto, buscando obtener resultados favorables en una buena administración, en una organización es fundamental conocer lo que es en sí el proceso administrativo, para (Chiavenato, 2002, p. 16) el proceso administrativo “significa secuencia sistemática de funciones para realizar las tareas, medios, métodos o manera de ejecutar ciertas actividades”

Como resultado de los estudios y planteamientos efectuados en referencia a la administración y los aportes de diferentes estudiosos se ha logrado definir a los principios de la administración como:

- 👉 **División del trabajo:** Consiste en la distribución de funciones de acuerdo a la formación de los servidores de una dependencia, es de suma importancia para conseguir eficiencia en el trabajo.

- 👉 **Autoridad y responsabilidad:** los dos vocablos se encuentran íntimamente complementados en la administración, no existe autoridad sin que asuma una responsabilidad.

- 👉 **Disciplina:** hace referencia al estricto cumplimiento de acuerdos tomados, normas de trabajo de la empresa y mantener responsabilidad en el manejo de la disciplina en el trabajo.

- 👉 **Unidad de Dirección:** cada grupo de trabajo, oficina o área debe orientar su labor teniendo en cuenta de los objetivos planteados por la organización y exige la existencia de un plan o proyecto general orientador de trabajo que determina lo que se debe hacer.

- 👉 **Orden:** Considera la existencia de un ordenamiento interno en las cosas y en las personas, tal como manifiesta un adagio popular: “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”
- 👉 **Iniciativa:** se trata de considerar los aportes o iniciativas de los de los servidores en la planificación, organización y ejecución de los acuerdos.
- 👉 **Espíritu de grupo:** Es promover la participación (trabajo) y mantener la comunicación para estrechar esfuerzos de grupo con el fin de lograr los fines propuestos.

Así como existen y se sustentan principios, existen también funciones que involucran el proceso administrativo, dentro de estas acciones ocurre una interrelación de dependencia mutua entre ellas y, para ponerlas en práctica (Chiavenato, 2000, pp. 394-395) las resume de la siguiente manera:

- ❖ **La planeación**, esta función administrativa determina con anticipación qué debe hacerse y cuáles son los objetivos a lograrse. Esta función comprende características propias y se encuentra organizada en cuatro fases con secuencialidad: la determinación de objetivos por alcanzar, la toma de decisiones conforme a las acciones futuras y consolidación de los planes. Por lo tanto, el paso primero para la planeación es la consolidación de objetivos. Existe una jerarquía de objetivos para consensuar, los diversos objetivos simultáneos que se presentan en una empresa: los objetivos organizacionales, la política, las directrices, las metas, los programas, los procedimientos, los métodos y las normas. En cuanto a su alcance la planeación puede desarrollarse en tres niveles: estratégico, táctico y operacional. Existen cuatro tipos de planes: los procedimientos, los presupuestos, los programas o programaciones, y las normas o reglamentos.
- ❖ **Organización**, esta función administrativa permite la programación de cuanta actividad sea necesaria para realizar lo planificado anteriormente. La organización concentra actividades, recursos humanos, dependencias y

relaciones. Teniendo en cuenta su alcance, la organización se muestra en tres niveles: global (diseño organizacional), departamental (diseño departamental) y nivel de tareas y operaciones (diseño de cargos y tareas)

Se consideran a la especialización, la definición funcional, la paridad entre autoridad y responsabilidad y la unidad de mando como principios aplicables a la organización. Existen dos técnicas principales que se relacionan con la organización, son el cronograma (clásico, vertical, diagonal, sectorial, circular, de barras, listograma y de responsabilidad lineal) y el flujograma (vertical y horizontal)

- ❖ **La dirección**, esta función de la administración encamina y orienta la conducta de las personas teniendo en cuenta qué objetivos se debe alcanzar. Esta actividad requiere de comunicación, motivación y liderazgo. Teniendo en cuenta su alcance se puede considerar en tres niveles: global (dirección), departamental (gerencia) y operacional (supervisión). La dirección se fundamenta en los conceptos de autoridad y poder. Los principios generales aplicados a la dirección son la unidad de mando, la delegación, la amplitud de control y la coordinación o relaciones funcionales.

- ❖ **El control**, esta función administrativa se encarga de cautelar que las acciones de planificación, organización y dirección puedan cumplir realmente los objetivos propuestos. En el control existen cuatro fases que son: la determinación de estándares o criterios, la observación del desempeño, la comparación del desempeño con el estándar establecido y la acción correctiva para corregir los desvíos o variaciones. Teniendo en cuenta su alcance, el control se puede ejercer en tres niveles: estratégico, táctico y operacional. Los principios generales aplicables al control son la garantía del objetivo; la definición de los estándares; el principio de excepción y el de acción. Las técnicas relacionadas con el control son aquellas que también son utilizadas en la planeación.

Ahora bien es necesario para el desarrollo del trabajo hacer referencia en cuanto a la administración educativa que no es más que un conjunto de actividades planificadas, organizadas, ejecutadas y controladas a través de diferentes mecanismos para poder lograr los objetivos y metas trazadas. En cuanto a la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, se puede manifestar que esta entidad cuenta con instrumentos de planificación que no guardan relación con las propuestas de reforma educativa esto se ve reflejado en las acciones administrativas que se emprende y que suelen ser cuestionados por los usuarios que acuden por los servicios prestados.

Siguiendo en la línea de precisar los términos que involucran la variable de estudio ahora consideramos ideas sobre la gestión:

Cuando se hace referencia a la gestión, el reconocimiento del valor de las personas dentro de la organización o institución constituye uno de sus principios básicos. Es por ello que el asunto principal en la gestión, de acuerdo a Casassús (2000), "es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización". Es conveniente que los esfuerzos promovidos por los directivos se dirijan al involucramiento de los actores en la conquista de los objetivos. De igual manera, Gimeno Sacristán puntualiza al respecto de la gestión como un conjunto de servicios que brindan las personas dentro de las organizaciones; esta situación conlleva al reconocimiento de los involucrados y a poder establecer diferencias entre las actividades propiamente humanas de las demás actividades donde el factor humano no posee la perspectiva de tal importancia. Lo manifestado anteriormente nos conduce a inferir que el modelo de gestión retoma y resignifica la función de las personas en las organizaciones, proporciona una perspectiva social y cultural de la administración a través del establecimiento de compromisos de participación del colectivo y de construcción de metas comunes que exigen al directivo como sujeto, responsabilidad, compromiso, y liderazgo en su acción.

Entendida la administración como disciplina en crecimiento y la aparición de la gestión, se han nutrido a través del tiempo con la colaboración de los filósofos,

sociólogos, psicólogos y administradores, quienes a partir de estudios y análisis realizados, orientan reflexivamente a la comprensión e interpretación del ser humano, de sus motivaciones, factores que los conducen al mejoramiento de su desempeño y por ende a fortalecer las organizaciones.

Históricamente la gestión como disciplina aparece después de la primera mitad del siglo XX como producto de la evolución de la administración moderna. A principios la gestión distingue dos corrientes:

1. **Perspectiva de la experiencia:** surge a partir del análisis y la reflexión de casos experimentados por algunos emprendedores que inician a redactar a partir de sus experiencias en la actividad administrativa de empresas grandes durante la década del sesenta en los Estados Unidos de Norte América.
2. **Perspectiva teórica:** considera el desarrollo de modelos y teorías relacionados a la gestión, dentro de los cuales encontramos el normativo, el prospectivo, el estratégico, el estratégico situacional, calidad total, reingeniería y comunicacional. (Cassasus, 2000)

Durante el proceso evolutivo las definiciones sobre gestión se han diseñado en función a ciertos criterios, Cassasus (2000) retoma algunas definiciones de gestión orientadas a los recursos teniendo en cuenta: el objeto del cual se ocupa, los procesos que intervienen en ella, la organización de recursos, los objetivos y la interacción entre personas. Citamos estas definiciones como:

- “Capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada”
- “Capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea”
- “La generalización y manutención de recursos y procesos en una organización para que ocurra lo que se ha decidido que ocurra”

En referencia a las afirmaciones que hacen referencia a la interacción entre las personas, Agyriss y Schon (1978) reconocen a la gestión como “la capacidad

de articular representaciones mentales de los miembros de una organización”. A partir de las actividades integradoras comunicativas se concibe también a la gestión como “la capacidad de generar y mantener conversaciones para la acción”.

Un concepto orientado en los procesos planteada por Arie de Geus (1988) considera la actividad de la gestión como “un proceso de aprendizaje de la adecuada relación entre estructura, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, gente, y objetivos superiores, tanto hacia el interior de la organización como hacia el entorno”.

Del concepto sostenido en el párrafo anterior sobre la gestión, el aprendizaje se desprende como proceso y como resultado de las actividades de las personas en la organización. Del mismo modo, el aprendizaje en la educación es el producto que se espera de la relación docente – alumno en los espacios de aprendizaje, esta interacción responde a las necesidades, intereses y problemas del estudiante; a la visión y misión institucional y los lineamientos de política educativa.

Como producto del proceso evolutivo, las organizaciones, dentro de las cuales se incluyen a las educativas, realizan la reflexión de su acción para mejorar las teorías, las visiones, los valores, los principios, las representaciones mentales, los procesos, los procedimientos, los mecanismos de interacción y comunicación y los resultados y desempeños efectivos de sus miembros. Es así que las organizaciones responden a las exigencias de la estructura interna y externa, estos componentes que la visibilizan como sistemas abiertos que están en constante aprendizaje y transformación.

De lo antes dicho, se desprende que la gestión y la educación mantienen puntos de encuentro disciplinar que enriquecen y orientan sus teorías, modelos y prácticas y es en este contexto que se configura la Gestión Educativa como objeto de estudio y de reflexión de sus prácticas.

La Gestión Educativa como disciplina independiente se sirve y nutre de los diversos modelos de gestión, estos modelos responden a las necesidades de la sociedad en un momento histórico determinado y expresan, tanto una comprensión de la realidad y de sus procesos sociales, como el papel que en ellos desempeñan los sujetos y directivos. En este sentido, Cassasus (2000) clasifica siete modelos o visiones de la gestión así: Normativo, Prospectivo, Estratégico, Estratégico Situacional, Calidad Total, Reingeniería y Comunicacional.

Los marcos conceptuales presentados, formulan perspectivas nuevas en el desarrollo de actividades en las instituciones, un modelo no anula ni excluye al otro, sino más al contrario lo complementa y refuerza comprensiones más amplias de la realidad. Del mismo modo, cada uno de los modelos concretizan un estilo de dirección que personas y mayores objetivos, en la estructura interna de la organización y frente al entorno que lo rodea.

¿Cómo definimos la gestión educativa? Con el afán de interpretar las diferentes acepciones de la palabra “gestión”, se han considerado las siguientes acepciones: piloteo de organizaciones, innovación, exploración y explotación de lo posible, mejora continua, profesionalización de las acciones educativas, identificación de fortalezas y dificultades, pensamiento útil para la acción, reflexión para la decisión, liderazgo pedagógico, visión de futuro, comunicación y aprendizaje, estrategias, punto de apalancamiento, construcción de redes. ¿Qué tienen en común todos estos aspectos y en qué contribuyen a delimitar el concepto de gestión educativa?

Un primer acercamiento a la definición de gestión es reconocer sus filiaciones. Se relaciona a la gestión dentro de la literatura especializada, con “*management*”; este vocablo de origen anglosajón al ser traducido al español significa: "dirección", "organización", "gerencia", etc. Sin embargo, como señala Mucchielli, estrictamente se concibe a la "gestión" como un vocablo que comprende varias dimensiones y muy específicamente a una: la *participación*, la

consideración de que la gestión es una actividad de actores colectivos y no puramente individuales.

A partir de los lineamientos de la teoría organizacional, la gestión educativa es considerada como un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para relacionarse con actividades dentro de la sociedad (sociales). Se puede entender a la gestión educativa como el conjunto de actividades realizadas por los directivos que conducen espacios organizacionales amplios. Consiste en un saber de síntesis con capacidad de poder ligar conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración en procesos que favorecen el fortalecimiento continuo de las prácticas educativas; a la exploración y explotación de todas las posibilidades; y a la innovación permanente como proceso sistemático.

Para entender mejor la gestión educativa, podemos precisar también que, no es un nuevo nombre para la administración ni para la planificación. Se puede entender a la gestión educativa solo como una nueva forma de comprender y conducir la organización educativa, en la medida en que se reconozca como uno de sus fundamentos el cálculo estratégico situacional; y, más aun, sólo en la medida en que éste preceda, presida y acompañe esa acción educativa de tal modo que, en la labor diaria de la enseñanza, llegue a ser un proceso práctico generador de decisiones y comunicaciones específicas.

Así mismo se identifica con la problemática relacionada a resolver conflictos suscitados entre lo previsto y lo contingente, entre las actividades formales y rutinarias de cada actividad específica, y la gran necesidad de promover y fortalecer los desempeños orientada al logro de la ansiada calidad educativa. Asimismo, supone abandonar acercamientos simples para orientar la complejidad, analizar los conceptos sobre las organizaciones educativas consideradas organizaciones cerradas, para conceptualizarlas e imaginarlas como actividades abiertas cíclicas que desplieguen procesos encadenados de acción y finalidad en relación con su entorno, y siempre con restricciones a considerar.

Para finalizar, el concepto de gestión educativa se relaciona con las ideas del fortalecimiento, integración y la retroalimentación del sistema. La gestión educativa supone la interdependencia de:

- a) Una multidisciplinariedad de saberes pedagógicos, gerenciales y sociales.
- b) Prácticas de aula, de dirección, de inspección, de evaluación y de gobierno.
- c) Juicios de valor integrados en las decisiones técnicas.
- d) Principios útiles para la acción; múltiples actores, en múltiples espacios de acción y,
- f) Temporalidades diversas personales, grupales y societales superpuestas y/o articuladas.

Según Martínez (2012) la performance de la administración educativa se encuentra ligada a una mirada visionaria simplista de la educación, de una manera empresarial, donde se presta mayor importancia al beneficio económico que al servicio del sistema, por esta razón se pierde el valor pedagógico y la implicancia del sentido real de la institución educativa, por esta razón y los cambios sociales actuales la visión de empresa administrativa moviliza el valor del trabajo que adquiere la empresa educativa desde una perspectiva de lucro.

Por lo que a principios de este siglo se inicia con el valor real importante al concepto de gestión educativa que se acerca con más frecuencia a las realidades y la misión que se le encomienda a la institución educativa en sí misma.

A razón de factores diversos como la globalización, que ha cambiado el mundo y sus comunicaciones, todos afectan a todos, de pronto nos llegan los últimos adelantos de la ciencia provenientes de otros países, continentes y situaciones que generalizan cada vez más nuestro pensar y actuar de forma divergente.

La especialización es otro factor, en la actualidad es la que conduce al adelanto en áreas cada vez más específicas, sin embargo conlleva que los

especialistas de diferentes disciplinas tienen que comprometerse más a estructurarse en distintas áreas y niveles, por lo que el conocimiento se hace cada vez más una herramienta indispensable en el avance de la ciencia y la tecnología.

Asimismo se observa profundos cambios en nuestra sociedad, se convierte en la llamada sociedad del conocimiento, lo que hace posible el manejo de mayor información, así la persona con mejor preparación está más calificada para los cambios continuos que se afronte.

Otro aspecto principal es comprender que nuestra sociedad es un sistema de subsistemas, los cuales son como un engranaje, cada organización en sí misma es un sistema que a su vez tiene subsistemas que funcionan para dar vida a esta organización y sus funciones, comparémosla como un organismo vivo, que depende de sistemas como el respiratorio, el digestivo, etc. y que cada uno integrado permite la sobrevivencia del primero.

Todos estos elementos nos dan la idea, de que las organizaciones sociales en la actualidad se ven comprometidas y desarrolladas en un entorno globalizado y cambiante, por esta razón, a las instituciones educativas, ya no las podemos observar y considerar como simples organizaciones empresariales, sino como un sistema dentro de otro sistema que tiene incidencia y consecuencia en el desarrollo de la sociedad.

Por lo tanto, entenderemos por gestión educativa como una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo de liderazgo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización considerada, así como la capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que se desea, Martínez (2012).

Del mismo modo añadimos lo que el Instituto Internacional de Planeamiento Educativo (IPE, UNESCO (2000)) señala que la gestión educativa estratégica:

“es vista como un conjunto de procesos teórico prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir los

mandatos sociales. Es un saber de síntesis capaz de ligar conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración en procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas; a la exploración y explotación de todas las posibilidades; y a la innovación permanente como proceso sistemático..."

La gestión en un enfoque educativo se refiere a la actividad de los seres humanos, por esta razón, brindar una definición sobre gestión debe estar fundamentada en una teoría - explícita o implícita - de la acción humana. Existen diversas formas de entender la gestión de acuerdo al objeto de estudio y las acciones implícitas para tal fin.

En esta performance, de acuerdo al énfasis en el objeto o proceso contemplado, se deducen definiciones que por un lado manifiestan la realidad de que la gestión está ligada con los componentes de una organización en referencia a sus ajustes institucionales, la articulación de recursos y los objetivos.

Por otro lado, se sintetizan definiciones diferentes, cuya relevancia se encuentra centrada en las relaciones personales de grupo.

Guadamuz Sandoval (1994) sostiene un planteamiento de la gestión centrada en la movilización de recursos. En esta línea la gestión es "una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada". Expresado de manera distinta, la gestión es "la capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea".

A partir de una línea de interacción entre los integrantes de una organización, la gestión adopta diferentes acepciones. Manteniendo en esta línea se concibe que las personas actúan teniendo en cuenta la función de la

representación que tengan del contexto en el cual operan. Así por ejemplo, podemos decir con Agryss y Schon (1978) citado por Casassus (2000) que "la acción en una organización es una acción deliberada, y toda acción deliberada tiene una base cognitiva, refleja normas, estrategias y supuestos o modelos".

Es muy importante señalar que en Latinoamérica, se ha avanzado en la diferencia de la administración a la de la gestión. Bajo el régimen de sistemas educativos centralizados, hasta fines de los ochenta; existieron dos corrientes cercanas a la disciplina: por una parte se daba la planificación y por otra la administración. En el fondo, esta tradición corresponde a una visión autoritaria o verticalista de la gestión en la cual por una parte, se encuentran los sujetos encargados de planificar y por otra parte se encuentran los sujetos encargados de administrar o ejecutar los planes. Esta práctica, que acompañó a los sistemas educativos centralizados, ha sido superada por un proceso de descentralización, que cambia las competencias de gestión de los actores involucrados.

A diferencia de la administración la gestión aborda un concepto más genérico. En tiempos actuales poner en práctica la gestión tiene que ver mucho más que la simple ejecución de instrucciones que tienen su origen en la superioridad. Los agentes responsables de la conducción, tienen que planificar y ejecutar el plan. El concepto gestión, engloba las acciones de planificar y también las de administrar. La administración, como ejecución de las instrucciones de un plan, independientes de los contextos, no es lo que ocurre en las situaciones reales. Por ejemplo los directores de las instituciones encargadas de ejecutar un plan, se ven obligados a realizar una serie de cambios o ajustes, como lograr la viabilidad política del plan, adecuar los recursos disponibles con las necesidades de la ejecución de un plan, determinar el nivel de competencias de las personas para llevar adelante el plan. En la práctica, el plan es solo una orientación y no una instrucción de ejecución. Por ejemplo, en su trabajo de traducir de un plan en acciones concretas, los directores de escuelas se encuentran frecuentemente en la necesidad de re-planificar, administrar y demostrar talento político para encaminar el plan.

Esta labor sujeta a modificaciones internas (adecuación a y de los recursos) y los arreglos externos suceden porque cada organización constituye un sistema. Estos sistemas se operativizan en el marco de un contexto externo con el cual interactúan y tienen un contexto interno.

En cuanto a la gestión educativa, nos confrontamos con un problema especial debido a que el objeto de la gestión es la formación de seres humanos principalmente y consecuentemente, en el ámbito de la educación, el contexto interno, o al menos parte del contexto interno (los alumnos) tiende mezclarse conceptualmente con el fin de la organización. Este hecho ocurre principalmente en la educación, lo que no se observa en otras organizaciones.

Las manifestaciones de una organización con sus factores internos y externos, es propio en el sistema educativo. Pero por ello, que el beneficio de las propuestas de gestión son limitadas a su aspecto ilustrativo, esto no puede reemplazar el análisis y la reflexión de la realidad concreta en la que actúa el sistema educativo. Este acontecimiento reflexivo es muy importante, porque si actuamos en una base sin reflexión, la acción se abstrae de la realidad y se actúa en forma descontextualizada, alejada de nuestra realidad. Ocurre por el contrario, si se opera de manera cercana a la realidad, es posible abrirse al sujeto. Cuando esto ocurre, es factible pensar de una manera innovadora, a la posibilidad de que existen realmente maneras diferentes de organizar las instituciones y el propio sistema educativo. Pues se logra comprender lo que dice el sentido común, que la gestión es trabajar con personas.

Entender lo antes manifestado es muy importante, porque genera un cambio en la apreciación de lo que viene a ser las personas. Este constituye un aspecto central de la reflexión con relación a la gestión educativa.

Es preciso también hacer referencia a la Instancia de Gestión Educativa Descentralizada (UGEL Huari), cuya administración de la educación en la provincia de Huari ha sufrido diversos procesos de cambio desde la dependencia Nacional, Regional hasta la actual que es la provincial. A partir del año 1987 con

la creación de la Unidad de Servicios Educativos en mérito a la Resolución Directoral Nro. 2148- 87 ED – LIMA con fecha 13 de mayo de 1987. Esta sede administrativa fue reestructurada con el D. S. N° 015- 2002- ED cambiando de denominación a Unidad de Gestión Educativa, posteriormente se aprueba el ámbito jurisdiccional, su organización interna y el cuadro para asignación de personal según Resolución Suprema N° 205-2002- ED.; con la promulgación de la Ley General de Educación N° 28044, de acuerdo al artículo 73 a los órganos intermedios cuya jurisdicción es la provincia se les denomina Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)

La UGEL Huari como órgano desconcentrado del Ministerio de Educación tiene la finalidad de orientar las políticas, actividades, proyectos administrativos, institucionales, técnicos pedagógicos en las instituciones educativas de la provincia. En la actualidad cuenta según CAP con 49 servidores distribuidos en 6 áreas (Dirección, Gestión Institucional, Gestión Pedagógica, Administración, Asesoría Jurídica y Control Interno)

La Ley General de Educación en su artículo 73 prescribe: “la Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia. Dicha jurisdicción territorial puede ser modificada bajo criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y de facilidades de comunicación en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión del Estado”.

Según el Manual de Organización y Funciones de la Unidad Educativa Local de Huari Región Ancash (2014), los principios son iniciativas que dan origen y que sirven de base y sustento para el desarrollo no solamente de una sino de todas las actividades.

Los principios fueron creados debido a las necesidades que el hombre comenzó a adquirir para comunicarse y vivir en sociedad; a esta deducción lógica se llega cuando estudiamos los diversos principios que norman las actividades de

las ciencias y técnicas.

Los principios de la administración son simple palabras pero que tienen profundas expresiones en su aplicación práctica que nunca pierda vigencia. Se continúan haciendo estudios y análisis comparativos de sus ventajas, se formulan y reformulan conceptos y concepciones, pero ahí están los principios latentes en cada acto administrativo el personal realice.

a) División del Trabajo:

Es importante dividir los actos del hombre con la finalidad de cumplir actividades en función del tiempo y los recursos con que se dispone, porque no se puede exceder a la capacidad y el máximo esfuerzo que poseen las personas tanto en lo intelectual como en lo físico; por eso es que el hombre ha creado este principio y la ha conferido característica de norma, convirtiéndose en principio normativo para el funcionamiento de las empresas y entidades y cuyo propósito es producir más y mejor con el mismo esfuerzo o producir lo mismo con menor esfuerzo, con el objetivo fundamental de que se encuentre el equilibrio entre la capacidad que posee y el esfuerzo normal y natural que despliega el trabajador.

b) Autoridad.

Es uno de los principios fundamentales de la administración, pues sin el ejercicio de autoridad no se podría realizar ninguna actividad organizada, ya que la organización no existiría si no se encuentra la autoridad, que consiste en el ejercicio de la capacidad de mando para con los subordinados, en la el aquel poder no es más que la capacidad propia para desenvolverse en un cargo jerárquico, capacidad jerárquicamente superior a los subordinados y a determinadas personas que se encuentran en los mismos niveles pero que se diferencian en el grado de conocimientos que poseen como sujetos de mando.

El ejercicio de la autoridad tiene los soportes fundamentales:

1. El elemento normativo que está constituido por conjunto de normas.
2. Los principios y valores morales, aptitudes y cualidades.

c) Unidad de Mando o Canal regular.

Significa que para que el trabajador ejecute cualesquier actividad, él recibe órdenes de un solo jefe, pero no de dos jefes al mismo tiempo, esto garantiza la permanencia del principio de autoridad y que la disciplina no se deteriore dentro de una organización.

d) Disciplina.

Constituye uno de los principios normativos de la administración que consiste en que las personas en forma obligatoria deben cumplir con sus funciones, la importancia de los hábitos y las normas de costumbre es que esta práctica se convierta en disciplina natural que es la que debe prevalecer en las diferentes actividades de las personas.

e) Estabilidad del Personal.

Es el derecho que le asiste al servidor cuando se encuentra cumpliendo con sus funciones en forma eficiente y eficaz para continuar manteniéndose en la entidad.

f) Orden.

Se le conoce con un aforismo sabio de “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”. En la actividad humana se puede decir: Un lugar para cada persona y cada persona en su lugar. La finalidad del orden es evitar pérdidas de tiempo y materiales, por lo que se requiere saber si el lugar que se elige para que sea ocupado por una cosa o por una persona es la adecuada para la ejecución de las tareas.

g) Escala Jerárquica.

Consiste en la representación gráfica de los niveles de autoridad en la estructura de la organización, que va de la máxima a la mínima autoridad para el funcionamiento de la entidad.

h) Subordinación del Interés Particular al Interés General.

Es un principio que ayuda a sustentar que el interés de un servidor o grupo de servidores no debe prevalecer en contra de los intereses de la entidad, el interés del sector debe prevalecer al interés particular.

i) Centralización.

Este principio sostiene en la distribución de las funciones de mayor responsabilidad en los cargos similares de mayor jerarquía con la finalidad de ejercer la autoridad con mejores argumentos de control de manera de no desperdiciar esfuerzos y no dejar margen a deficiencia e irregularidades.

j) Iniciativa.

Consiste en las características que tienen determinadas personas para proponer o hacer un plan o proyecto con características diferenciadas para mejorar los métodos y técnicas ya existentes o implantar los nuevos, así como también de crear y presentar proyectos de innovación en las áreas técnico pedagógicas.

k) Espíritu de Grupo.

Consiste en el mantenimiento de las buenas relaciones humanas, la confraternidad, la camaradería manteniendo mutuo respeto, con el fin de que la entidad se posea en un buen nivel de organización interno y transmita una buena imagen con los usuarios, así como lograr los objetivos institucionales.

Veamos ahora el concepto e importancia de la administración y otros conceptos relacionados a la administración:

➤ Concepto.

Según Koontz H. y Weihrich H. (2004; pp. 6 y 14) sostienen que “la administración es una ciencia social compuesta de principios, elementos, normas, técnicas y aplicaciones psicológicas a los recursos humanos para que por intermedio de su capacidad se logren los objetivos institucionales”.

➤ Importancia de la administración.

a.- Considerada como ciencia social, la administración se pone en práctica en todas las actividades del ser humano, que se practica y desarrolla en todas las organizaciones privadas y en las públicas del Estado.

b.- La finalidad de la administración es el uso racional de todos los recursos con que cuenta la empresa o entidad para ello los directores deben manejar con criterio técnico antes que teórico, los elementos que comprende la gestión direccional.

➤ Elementos o proceso de la administración:

Como proceso esencialmente dinámico y evolutivo, la administración se adapta y ejerce su influencia en forma permanente a las condiciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas, con el propósito de lograr los objetivos propuestos en forma eficiente y oportuna. El proceso administrativo consiste en:

a) La Planificación.

b) La Organización.

c) La Dirección.

d) La Coordinación.

e) La Ejecución.

f) El Control.

➤ La planificación:

Es un proceso de la administración consistente en la determinación de los variados tipos de planes que coadyuvan a la consecución de los propósitos. Durante estas actividades se previsoran casos y hechos que luego son analizados, formulados y/o reformulados en las ideas para posteriormente concretarlos en verdaderos planes. La planificación es el elemento primordial que tiene la misión de determinar y establecer todos los diferentes tipos de planes.

➤ Clasificación de los planes:

- Planes de acuerdo a los Plazos.

Son planes establecidos en función del tiempo:

b) De Largo Plazo.- El periodo es de 5 años a más.

c) De Mediano Plazo.- tiene una duración de 2 a 5 años.

d) De Corto Plazo.- Son plazos que duran de 1 a 2 año

- Planes Según las Actividades.

Se consideran a los planes globales y planes sectoriales. Son planes que

abarcen actividades específicas para cada sector.

- Planes Según el Ámbito Geográfico.

La planificación consiste en elaborar los planes a nivel Nacional, Regional, Departamental y Local.

➤ Principios de la planificación:

- El Principio de la Unidad.

Un solo plan general debe aglutinara a todos los planes que se ejecutan.

- El Principio de la Consistencia y Precisión.

Los planes deben ser establecidos con criterio técnico para que puedan ejecutarse con la precisión posible porque van a regir acciones concretas del planeamiento operativo (Plan Anual)

- El principio de la Consecuencia.

Todo plan comienza con el objetivo y termina con el objetivo, no puede existir plan sin objetivo, de ahí nacen los programas de las actividades y el resto de tipos de planes cada cual con su mayor o menor grado de participación en el logro del objetivo.

- El Principio de la flexibilidad.

Dentro de la precisión que se establecen en los planes, suele dejarse ciertos parámetros para posibles cambios o modificaciones que pueden surtir debido a las razones de imprevisibilidad por las circunstancias o motivos de fuerza mayor que hacen que se modifiquen, varíen, suspendan o no se cumplan con la ejecución de los planes establecidos.

➤ Importancia de la planificación:

a) Establecer objetivos institucionales.

b) Establecer estrategias y técnicas.

c) Determinar planes institucionales.

d) Direccionar el trabajo en la sede administrativa.

e) Determinar logros en plazos.

➤ La organización:

Es el proceso por medio del cual se logra establecer los siguientes:

- a) La evaluación y categorización de los puestos de trabajo para definir los requisitos que debe poseer el personal, los tipos de órgano y los niveles jerárquicos.
- b) La estructura orgánica y el organigrama.
- c) La elaboración de los instrumentos organizativos como: reglamento Interno, Manual y Reglamento de Organización y Funciones, TUPA, Organigramas, etc.

➤ Instrumentos normativos de la organización:

Son el conjunto de documentos, reglamentos y manuales que el director, los Jefes de Área y Servidores tienen la obligación legal y operativa de implementar para la buena administración y gestión de la entidad.

Los instrumentos son los siguientes:

- ✓ Proyecto Operativo Institucional.
- ✓ Manual de Organización y Funciones.
- ✓ Reglamento de Organización y Funciones.
- ✓ Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- ✓ Organigrama.

➤ El control y su importancia:

El control es un acto que practica y aplica el ser humano en forma instintiva y racional. Es el principio que concluye el ciclo del proceso de la administración que comprende: Planificación, Organización, Dirección, Ejecución, Coordinación y control de todas las actividades que el hombre realiza.

El control tiene la función de observar, verificar, analizar, inspeccionar, supervisar, fiscalizar para comparar, evaluar, calificar, concluir, operar y recomendar variadas acciones, medidas correctivas y de sanción para que las actividades se efectúen en forma normal y el personal cumpla con sus deberes de función sujetándose a las Normas, Reglamentos y Leyes.

➤ Finalidad del control:

La finalidad del Control es la siguiente:

- a) Cumplir con todas las actividades programadas.
- b) Prevenir situaciones que podrían desviar el desarrollo normal de las actividades.
- c) Presentar e informar para que se tomen medidas correctivas inmediatas.
- d) Recomendar y/o aplicar las sanciones al personal que ha incurrido en faltas.
- e) Servir como elemento fundamental para el mantenimiento y conservación de todos los recursos con que cuenta la entidad. Así mismo para mantener las buenas relaciones humanas en todo el personal.
- f) Servir como coadyuvante para que todas las acciones se dirijan a la consecución de los objetivos.

➤ Clases del control:

❖ De acuerdo a su naturaleza:

- a) Control Previo.
- b) Control Concurrente.
- c) Control Posterior.

❖ De acuerdo a la forma de ejecución:

- a) Control Manual.
- b) Control Técnico Electrónico.
- c) Control Simple de Verificación.

❖ De acuerdo a la forma de aplicación.

- a) Control de Inspección.
- b) Control de Supervisión.
- c) Control de Fiscalización.
- d) Control de Auditorías.

La satisfacción de un cliente o usuario al recurrir a una institución es la de verse atendido con calidez, prontitud y seriedad, es el sentir común de una persona al requerir de un servicio administrativo. Para bordar el estudio sobre la percepción de la gestión administrativa en la UGEL Huari ha requerido de precisar lo antes mencionado, sustentar los principios y bases de la administración y gestión para entender en forma clara y consciente de cómo debemos abordar las actividades dentro de una gestión y la implementación de las acciones pertinentes para lograr una gestión adecuada.

1.4. Formulación del problema

Frente a esta situación planteamos la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016?

1.5. Justificación del estudio

Haber realizado el presente estudio fue una decisión muy importante debido a que la administración en la UGEL Huari como Órgano Desconcentrado del Ministerio de Educación muestra falencias a la vista de los usuarios. Además antes del año 2016 la dirección de esta importante institución era removida en periodos cortos; es decir los directores encargados permanecían breves espacios de tiempo, lo cual no permitía consolidar los procesos de cambio e implementación de compromisos delimitados desde el Ministerio de Educación. Conocer el sentir de los usuarios ha sido una motivación importante para emprender este trabajo, que a partir de aspectos relacionados con las actividades diarias nos ha permitido también delinear recomendaciones y sugerencias para las mejoras de cambio.

Este estudio ha sido importante porque a partir de los resultados conocemos cual es la apreciación de los usuarios en cuanto a los aspectos de procedimientos, normativa y atención a los usuarios y a partir de ellos conocedores de estos resultados podrán emprender acciones de mejora en la gestión administrativa de la UGEL Huari. Asimismo este trabajo permitirá

proponer futuras investigaciones con mayor profundidad para conocer la realidad de la gestión educativa en la(s) UGEL(s) y de esta manera establecer una línea de base para las propuestas de mejora que coadyuven a una eficiente gestión de la educación en el Perú.

1.6. Hipótesis

Dado que se trata de una investigación descriptiva no demanda la formulación de una hipótesis; en todo caso la hipótesis será las conclusiones a las que se llegue con el estudio. Tal y como señala Hernández, et. al. (2010 p. 92) "...No, no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio..."

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari - Ancash en el año 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

a.- Identificar el grado de percepción de parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari sobre los procedimientos en la gestión administrativa.

b.- Identificar el grado de percepción de parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari sobre la normativa en la gestión administrativa.

c.- Identificar el grado de percepción de parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari sobre la atención a los usuarios en la gestión administrativa.

CAPÍTULO II

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Tal y como sostiene Ferreres (2002) el diseño de la investigación ha de servir al investigador para concretar sus elementos, analizar la factibilidad de cada uno de los temas que formaran parte de los capítulos de dicho estudio. No obstante, también se utiliza para delimitar inicialmente la investigación, paso relevante para obtener el éxito deseado. Por supuesto, vale acotar que dicho diseño es flexible, porque un diseño no puede permanecer estático, ya que durante la evolución de la investigación puede variar en función de las acciones que se llevan a cabo

El esquema del diseño descriptivo es el siguiente:

M ————— **O**

Donde:

M = Muestra de usuarios de la UGEL Huari.

O = Observación sobre la gestión administrativa de parte de la muestra.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Grado de percepción	Es el nivel de apreciación, evaluación e impacto que tienen los usuarios en referencia al proceso que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas y que permite un adecuado uso de los recursos, el tiempo y las personas, que se	Se analizó la gestión administrativa de la Instancia de Gestión Educativa Descentralizada con sus dimensiones de procedimientos, aplicación de normas y el servicio que se brinda a los usuarios, esto a través de la aplicación de	Procedimientos	% de usuarios que valoran: los trámites, cronogramas, la expedición de documentos, actividades programadas, los costos y los plazos.	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7	Ordinal Deficiente(1) Regular (2)
			Normatividad	% de usuarios que valora el principio de autoridad, la normativa del sector, cumplimiento de funciones, el trabajo realizado y los procesos disciplinarios.	8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14	

de la gestión administrativa	materializan acciones de planificación, organización, dirección, ejecución y control para alcanzar los objetivos propuestos.	en una escala valorativa.	Atención al usuario	% de usuarios que valoran el trato, la orientación, las instalaciones, la seguridad, el horario y la capacidad de respuesta del personal.	15, 16, 17, 18, 19 y 20	Bueno (3) Muy bueno (4)
------------------------------	--	---------------------------	---------------------	---	-------------------------	----------------------------

2.3. Población y muestra

Población:

La población según Selltiz et al (1980) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010 p. 174) es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. El trabajo de investigación tuvo como población a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari que tiene una frecuencia diaria, semanal, mensual y anual. Los usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari están constituidos principalmente por docentes nombrados y/o contratados, personal administrativo, docentes cesantes y jubilados y otros que acuden con regularidad a la entidad por un trámite o servicio.

En la siguiente tabla podemos observar la población de estudio.

Tabla N° 2.1

Frecuencia de visitas de los usuarios a la UGEL Huari

N°	Meses	Frecuencia de visita mensual de usuarios a la UGEL Huari usuarios
01	Enero	220
02	Febrero	520
03	Marzo	350
04	Abril	210
05	Mayo	220
06	Junio	250
Total		1770

Fuente: Información recabada en trámite documentario UGEL Huari.

Muestra:

Para determinar el tamaño de muestra se empleó la fórmula del muestreo aleatorio simple, tal y como se indica en seguida:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + p * q * z^2}$$

Dónde:

N: tamaño de la población

Z: Valor tabular normal, seleccionado de acuerdo al nivel de confianza de 95% (Z=1.96)

P: Probabilidad de éxito = 50% (0.5)

E: error de estimación = 5% (0.005)

Reemplazando se obtuvo:

$$\text{III. } n = \frac{1770(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(1770)(0.005)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$\text{IV. } n = 316$$

Es decir, fueron 316 usuarios de la unidad de gestión educativa local a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos. Estos usuarios fueron seleccionados al azar pero teniendo en cuenta que debían cumplir los siguientes requisitos: usuarios varones y mujeres, mayores de edad (adultos), que acuden con regularidad a la UGEL Huari a realizar trámites, residentes en la capital de la provincia. Fue una muestra no probabilística debido a que todos los elementos seleccionados no dependieron de una probabilidad, sino a las características de la investigación Hernández et al. (2010, p. 176)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Técnica

La técnica empleada fue la encuesta de tipo cuantitativo, la cual sirve para recoger información sobre la apreciación que tienen los usuarios de la UGEL

Huari sobre los procedimientos, aplicación de normas y servicios al usuario en la gestión administrativa de la UGEL como Instancia de Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Instrumento

El instrumento aplicado fue la escala valorativa que ayudó a medir la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa en la UGEL Huari (ver anexo N° 1).

De otro lado, para medir el grado de percepción de la variable y sus tres dimensiones, se consideró la escala de valoración siguiente: deficiente (1 punto), regular (2 puntos), bueno (3 puntos) y muy bueno (4 puntos). Además se utilizó el intervalo de valoración propuesto en las siguientes tablas:

Tabla N° 2.2

Percepción de los usuarios de la dimensión procedimientos.

N° de ítems	Percepción	Valoración
07	Buena	23 – 28
	Regular	15 – 22
	Mala	07 – 14

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2.3

Percepción de los usuarios de la dimensión normativa.

N° de ítems	Percepción	Valoración
07	Buena	23 – 28
	Regular	15 – 22
	Mala	07 – 14

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2.4

Percepción de los usuarios de la dimensión atención a los usuarios.

N° de ítems	Percepción	Valoración
06	Buena	20 – 24
	Regular	13 – 19
	Mala	06 – 12

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2.5

Percepción de los usuarios de la gestión administrativa en la UGEL Huari.

N° de ítems	Percepción	Valoración
20	Buena	62 – 80
	Regular	41 – 61
	Mala	20 – 40

Fuente: Elaboración propia.

Validez

El instrumento empleado en la investigación fue la Escala valorativa que previamente fue validada por juicio de expertos que en número de tres aprobaron la aplicación del instrumento que sirvió para el recojo de información útil para el objetivo del estudio.

Confiabilidad

La confiabilidad en el instrumento válido para la investigación fue determinada mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach, que en una prueba piloto de usuarios se procesó arrojando un resultado de 0.911. Esto nos muestra que el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado tiene elevada consistencia, por lo que fue utilizado para recoger la información que el estudio requirió.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos en la presente investigación, se organizaron, codificaron y se elaboró una base de datos en Excel que luego fue procesado en el programa estadístico SPSS versión 21 y Excel office 2010, con ellos se elaboraron los cuadros de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y los gráficos necesarios para ilustrar mejor los hallazgos que fueron analizados e interpretados.

2.6. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de todo el proceso de investigación se observaron las formalidades de un trabajo de investigación. A los usuarios que completaron el instrumento se les pidió que fueran honestos y veraces, emitieron sus respuestas en forma anónima que coadyuvó a la obtención de la percepción fidedigna de lo que el estudio perseguía.

Al procesar la información se respetó el sentido de cada una de las respuestas de los usuarios, pues se debía garantizar la veracidad y confiabilidad de los resultados finales del estudio de modo que refleje la originalidad de la información. Estos resultados servirán para una adecuada recomendación que contribuya a la mejora de la gestión administrativa de la UGEL Huari.

Se tuvo en cuenta lo regulado en el protocolo de investigación de la Universidad César Vallejo y las normas de redacción APA. Al citar y referenciar las fuentes de información se tuvo especial respeto por los derechos de autor.

Además durante el proceso de revisión el informe fue sometido a la aplicación del software turniting el cual arrojó resultados e índices porcentuales permitidos por lo que procedió la sustentación.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

Tabla N° 3.1

Apreciación del trámite documentario dentro de la UGEL Huari

NIVEL	F	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	32	10.13
Regular	253	80.06
Deficiente	24	7.59
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En la tabla 3.1, los resultados para el ítem 1 de la dimensión procedimientos se puede observar que el 80.06% de usuarios consideran que el trámite documentario es regular, mientras un 10.13% consideran como bueno y sólo el 7.59% de usuarios lo califica de deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.2

Cumplimiento de los cronogramas establecidos en la UGEL Huari

NIVEL	F	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	39	12.34
Regular	253	80.06
Deficiente	24	7.59
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.2, los resultados para el ítem 2 de la dimensión procedimientos se puede observar que el 80.06% de usuarios consideran que el cumplimiento de los trámites establecidos en la UGEL Huari es regular, mientras que el 12.34% lo consideran como bueno y sólo el 7.59% lo perciben como deficiente. De esto se

desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.3

Oportunidad en la atención en la expedición de documentos

NIVEL	f	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	23	7.28
Regular	179	56.65
Deficiente	114	36.08
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.
Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.3, los resultados para el ítem 3 de la dimensión procedimientos se puede observar que el 56.65% de usuarios consideran que la atención en la expedición de documentos es regular, mientras que un considerable 36.08% lo consideran de deficiente y solo el 7.28% de usuarios como bueno. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.4

Las actividades programadas por la UGEL se desarrollan en el horario establecido.

NIVEL	f	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	39	12.34
Regular	253	80.06
Deficiente	24	7.59
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.
Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En la tabla 3.4 los resultados para el ítem 4 de la dimensión procedimientos se puede observar que el 80.06% de usuarios consideran como regular el horario

de las actividades programadas por la entidad, mientras el 12.34% lo considera como bueno, sólo el 7.59% lo percibe como deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.5

Apreciación de los costos de los servicios en la UGEL Huari

NIVEL	f	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	23	7.28
Regular	179	56.65
Deficiente	114	36.08
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.5 los resultados para el ítem 5 de la dimensión procedimientos se puede observar que el 56.25% de usuarios consideran que los costos de los servicios son regulares, mientras el 36.08% lo consideran deficientes, sólo el 7.28% de usuarios los perciben como buenos. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.6

Apreciación del pago económico por los servicios que se brindan en la UGEL Huari.

NIVEL	f	%
Muy bueno	3	0.95
Bueno	63	19.94
Regular	237	75.00
Deficiente	13	4.11
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.6 los resultados para el ítem 6 de la dimensión procedimientos se puede observar que el 75% de usuarios perciben el pago económico por los servicios brindados en la institución como regulares, el 19.94% lo consideran como bueno y un 0.95% como muy bueno. Sólo el 4.11% su percepción de este aspecto económico es deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.7

Percepción de los plazos en los servicios administrativos para los usuarios

NIVEL	F	%
Muy bueno	3	0.95
Bueno	86	27.22
Regular	183	57.91
Deficiente	44	13.92
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En esta tabla los resultados para el ítem 7 de la dimensión procedimientos se puede observar que el 57.91% de usuarios consideran que los plazos de los servicios administrativos brindados son regulares, el 27.22% los perciben como buenos y un ínfimo 0.95% como muy bueno; el 13.92% de usuarios señalan que son deficientes. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.8

Cumplimiento del principio de autoridad en la UGEL Huari.

NIVEL	F	%
Muy bueno	3	0.95
Bueno	77	24.37
Regular	177	56.01
Deficiente	59	18.67
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.8, los resultados para el ítem 8 de la dimensión normatividad se

puede observar que el 56.01% de usuarios consideran que el cumplimiento del principio de autoridad es regular, el 24.37 % lo consideran como bueno, respaldado por el 0.95% de los encuestados que señalan que el cumplimiento es muy bueno, 12.5% bueno y solo un 2.5% de usuarios como muy bueno. De esto se desprende que la; el 18.67% manifestaron que es deficiente. La percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.9

Percepción de si la UGEL Huari cumple las normas establecidas por el Ministerio de Educación.

NIVEL	F	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	35	11.08
Regular	211	66.77
Deficiente	70	22.15
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según esta tabla los resultados para el ítem 9 de la dimensión normatividad se puede observar que el 66.77% de usuarios perciben que la UGEL Huari cumple con las normas establecidas de manera regular, el 22.15% consideran este aspecto como deficiente y solo el 11.08% de usuarios lo perciben como bueno. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.10

Apreciación del cumplimiento de las funciones de los jefes

NIVEL	f	%
Muy bueno	3	0.95
Bueno	69	21.84
Regular	191	60.44
Deficiente	53	16.77
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.10 los resultados para el ítem 10 de la dimensión normatividad muestran que el 60.44% de los usuarios manifiestan que respecto al cumplimiento de las funciones de los jefes ellos la valoran como regular, el 21.84% la aprecian como buena y el 0.95% como muy bueno, sólo el 16.77 opinan que el cumplimiento de las funciones es deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.11

Apreciación de la labor de los servidores de la UGEL Huari es organizado y coordinado.

NIVEL	f	%
Muy bueno	3	0.95
Bueno	64	20.25
Regular	221	69.94
Deficiente	28	8.86
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En esta tabla se muestran los resultados para el ítem 11 de la dimensión normatividad y se observa que el 69.94% de usuarios consideran que la labor de los servidores de la UGEL Huari es regular, el 20.25% la consideran como buena y se suma el 0.95% que creen que es muy buena; sólo el 8.86% la perciben como deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.12

La oficina de control cumple con sus funciones asignadas

NIVEL	F	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	43	13.61
Regular	231	73.10
Deficiente	42	13.29
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

La tabla 3.12 muestra los resultados para el ítem 12 de la dimensión normatividad y se puede observar que el 73.10% de usuarios consideran que la oficina de control interno cumple sus funciones encargadas de manera regular, y equilibradamente un 13.61% la perciben como buena y el 13.29% como deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.13

Valoración del cumplimiento de funciones de las comisiones conformadas

NIVEL	f	%
Muy bueno	3	0.95
Bueno	44	13.92
Regular	225	71.20
Deficiente	44	13.92
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según esta tabla, de resultados para el ítem 13 de la dimensión normatividad, se puede observar que el 71.20% de usuarios consideran que el cumplimiento de las funciones de las comisiones conformadas es regular, el 13.92% perciben este aspecto como bueno o deficiente; sólo el 0.95% lo valoran como muy bueno. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular a bueno.

Tabla N° 3.14

Percepción de los procesos administrativos disciplinarios

NIVEL	F	%
Muy bueno	3	0.95
Bueno	68	21.52
Regular	185	58.54
Deficiente	60	18.99
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.14 los resultados para el ítem 14 de la dimensión normatividad se puede observar que el 58.54% de usuarios consideran que los procesos administrativos disciplinarios son regulares, el 21.52% lo valoran como bueno, complementado por el 0.95% que señalaron que es muy bueno. El 18.99% precisó que los procesos administrativos disciplinarios son deficientes. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.15

Percepción de la amabilidad de los servidores

NIVEL	f	%
Muy bueno	6	1.90
Bueno	89	28.16
Regular	159	50.32
Deficiente	62	19.62
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.15, los resultados para el ítem 15 de la dimensión servicios al usuario, se puede observar que el 50.32% de usuarios perciben la amabilidad de los servidores (expresada fundamentalmente en el respeto) como regular; el 28.16% señalan este aspecto como bueno y el 1.90% como muy bueno. Mientras que el 19.62% precisan que la amabilidad es deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.16

Percepción de la orientación recibida al realizar un trámite administrativo

NIVEL	f	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	126	39.87
Regular	171	54.11
Deficiente	19	6.01
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.16, los resultados para el ítem 16 de la dimensión servicios al usuario, se puede observar que el 54.11% de usuarios consideran que la orientación recibida al realizar un trámite administrativo de parte del personal es regular, el 39.87% lo consideran como bueno y el 6.01% como deficiente. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular.

Tabla N° 3.17

Valoración de la limpieza de las instalaciones

NIVEL	F	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	117	37.03
Regular	71	22.47
Deficiente	128	40.51
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En esta tabla de resultados para el ítem 17 de la dimensión servicios al usuario se puede observar que el 40.51% valora la limpieza de las instalaciones como deficiente, el 37.03% como bueno y el 22.47% de usuarios lo percibe como regular. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular a deficiente.

Tabla N° 3.18

Percepción de la seguridad y comodidad de las oficinas

NIVEL	F	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	67	21.20
Regular	198	62.66
Deficiente	51	16.14
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En la tabla 3.18 se observa los resultados para el ítem 18 de la dimensión

servicios al usuario y se ve que el 62.66% de usuarios consideran que la seguridad y comodidad de las oficinas de la UGEL Huari son deficientes, mientras que el 21.20% lo consideran como bueno. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de deficiente.

Tabla N° 3.19

Valoración del horario de atención de la UGEL Huari

NIVEL	f	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	33	10.44
Regular	210	66.46
Deficiente	73	23.10
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.19, los resultados para el ítem 19 de la dimensión servicios al usuario se puede observar que el 66.46% de usuarios consideran como regular el horario de atención, el 23.10% lo valoran de deficiente y el 10.44% señalaron que es bueno. De esto se desprende que la percepción de la mayoría de usuarios es de regular a deficiente.

Tabla N° 3.20

Satisfacción de expectativas de la respuesta del personal ante sus quejas

NIVEL	f	%
Muy bueno	0	0.00
Bueno	3	0.95
Regular	217	68.67
Deficiente	96	30.38
Total	316	100

Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En la tabla N° 3.20 de los resultados para el ítem 20 de la dimensión servicios al usuario se puede observar que el 68.67% de usuarios consideran que sus expectativas ante una queja en la UGEL Huari están satisfechas regularmente, el 30.38% valoran en un nivel deficiente sus satisfacción de expectativas y solo el 0.95% de usuarios la perciben en un grado medio su satisfacción como buena.

Tabla N° 3.21

Nivel de percepción de los usuarios respecto de la dimensión procedimientos

NIVEL	f	%
Bueno	16	5
Regular	198	62.5
Malo	102	32.5
Total	316	100

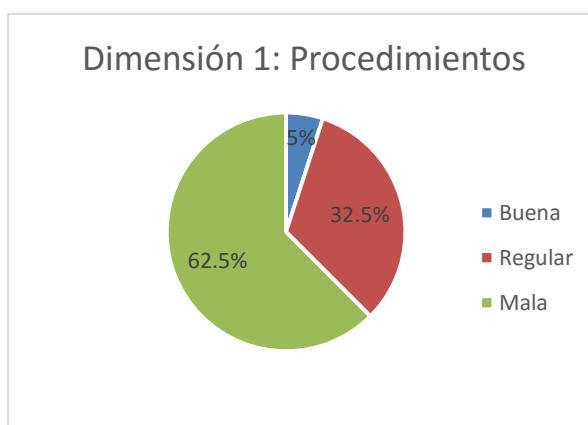
Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En la tabla N° 3.21 se observan los resultados para la dimensión procedimientos de la gestión administrativa en la UGEL Huari y se obtuvo que el 62.5% de usuarios perciben esta dimensión como regular, el 32.5% la valoran como mala y solo el 5% manifestaron que es buena. De estos se desprende que la gestión en la UGEL Huari es considerada en un nivel de regular hacia malo de la gestión administrativa.

Figura N° 3.1

Nivel de percepción de los usuarios respecto de la dimensión procedimientos



Fuente: Tabla N° 3.21

Elaboración. Propia/Software Excel

Tabla N° 3.22

Nivel de percepción de los usuarios respecto de la dimensión normativa

NIVEL	f	%
Bueno	16	5
Regular	87	27.5
Malo	213	67.5
Total	316	100

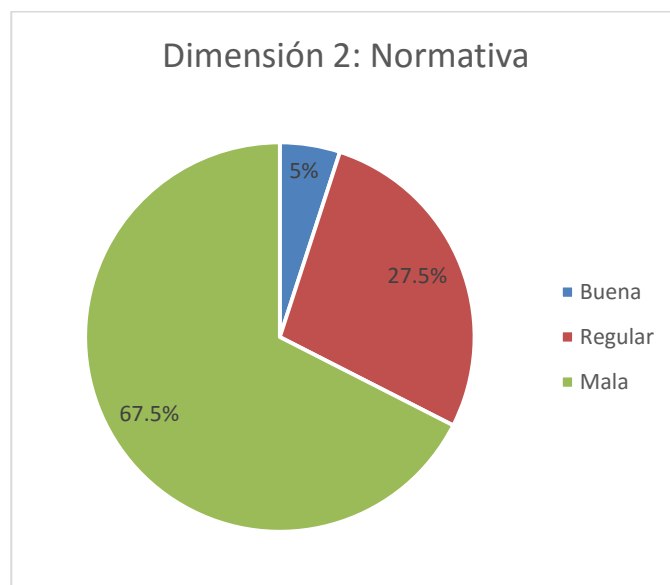
Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

En esta tabla se muestra los resultados para la dimensión normativa de la gestión administrativa en la UGEL Huari, el 67.5% de usuarios perciben esta dimensión como mala, el 27.5% la consideran como regular y sólo el 5% como buena. De estos se desprende que el manejo de normas en la UGEL Huari es considerada mala por la mayoría de usuarios.

Figura N° 3.2

Nivel de percepción de los usuarios respecto de la dimensión normativa



Fuente: Tabla N° 3.22

Elaboración. Propia/Software Excel

Tabla N° 3.23

Nivel de percepción de los usuarios respecto de la dimensión atención al usuario

NIVEL	f	%
Bueno	8	2.5
Regular	103	32.5
Malo	205	65
Total	316	100

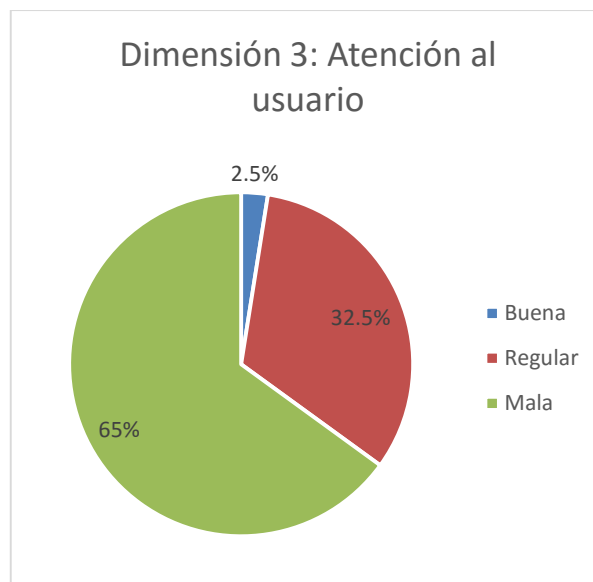
Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Según la tabla 3.23 los resultados para la dimensión atención al usuario de la gestión administrativa en la UGEL Huari, un contundente 65% de usuarios perciben como mala esta dimensión, el 32.5% la valoran en un nivel regular y como buena solo el 2.5%. De estos se desprende que la atención a los usuarios en la UGEL Huari es considerada mala por la mayoría de usuarios.

Figura N° 3.3

Nivel de percepción de los usuarios respecto de la dimensión atención al usuario



Fuente: Tabla N° 3.23

Elaboración. Propia/Software Excel

Tabla N° 3.24

Percepción de la gestión administrativa en la UGEL Huari

NIVEL	f	%
Bueno	8	2.5
Regular	103	37.5
Malo	205	62.5
Total	316	100

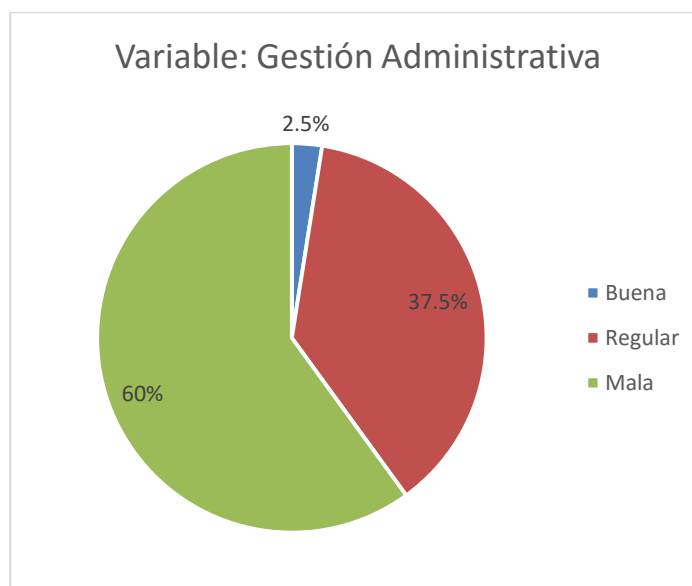
Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración. Propia/Software SPSS V21

Los resultados de la tabla 3.24 indican el nivel de percepción de la gestión administrativa en la UGEL Huari de los usuarios muestreados para la investigación y se encontró que el 62.5% de los encuestados la perciben como mala, el 37.5% la consideran en un nivel regular y como buena solo el 2.5%. De estas cifras se desprende que la gestión administrativa en la UGEL Huari es considerada mala por la mayoría de usuarios.

Figura N° 3.4

Percepción de la gestión administrativa en la UGEL Huari



Fuente: Tabla N° 3.24

Elaboración. Propia/Software Excel

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La percepción que los seres humanos se forman sobre hechos de carácter social, político, religiosos dentro de nuestra sociedad se sustentan en el sentir, observar, conocer y comparar hechos y aspectos que se relacionan con un determinado acontecimiento. Por ello los seres humanos desarrollamos la capacidad de percepción. En la administración pública específicamente en la educación las personas que acuden por un servicio dentro de las instancias de gestión educativa descentralizada tienen la sensación de cómo es el servicio que se le brinda, de ello surge la percepción que tienen una persona sobre un servicio determinado. El estudio buscó determinar el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari en la región Ancash. Dicha percepción se basó en tres aspectos de la gestión: los procedimientos administrativos que se realizan en la entidad, la valoración de las normas vigentes y el servicio de atención recibido en la entidad.

En consecuencia los resultados de esta investigación permitieron comprobar el grado de percepción que tiene los usuarios sobre la gestión administrativa en la UGEL Huari, en la cual podemos mencionar en cuanto a los procedimientos que implican la gestión administrativa se muestran en un conjunto de actividades y procesos coordinados para brindar la atención a los usuarios en las diferentes áreas y oficinas de la UGEL Huari de acuerdo a los instrumentos de planificación interna como el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, el Manual de Organización y Funciones - MOF y el Plan Operativo Institucional – POI, documentos que guían los procedimientos administrativos. En consecuencia los resultados de esta investigación permitieron comprobar que el grado de percepción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari de manera específica y general.

4.1 En referencia al primer objetivo específico de la investigación en la tabla 3.21 que muestra los resultados de la dimensión procedimientos de la gestión administrativa de la UGEL Huari, el 62.5% de usuarios perciben esta dimensión como regular seguida por un importante porcentaje de usuario que la valora como mala (32.5%). Esto implica que la satisfacción de los usuarios no está de

acuerdo a los lineamientos de la administración y gestión administrativa. Esta situación además es preocupante porque una instancia de gestión administrativa descentralizada de la educación en el Perú con un sentido descentralista y con facultades administrativas independientes y con autonomía administrativa y financiera debería mostrar otra imagen a la población usuaria. Es importante precisar que diferentes estudios relacionados al tema nos permiten deducir que esto se relaciona con los estudios realizados por Ornelas (2003) en su estudio titulado “Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones públicas”, cuyo propósito es realizar un estudio detallado y profundo, que ayude a implementar un proceso de mayor calidad y control de aquellos que proporcionan la información para mantenerla actualizada, además de que incrementa la calidad del servicio al usuario final. La reingeniería de procesos es uno de los procedimientos más comunes en soluciones prácticas, sobre todo en aquellas actividades dentro de un área administrativa. Este proceso es vital, ya que ayuda en mejoras de servicios llevándolos a tiempos de respuesta reales. En esta tesis se desarrolla un proceso en el cual se puede lograr la mejora continua, que influye en el cambio de mentalidad del personal, se convence de tal manera que ayuda y se incorpora al éxito obtenido llegando a la satisfacción total. Esto se relaciona con la afirmación de Chiavenato (2000) al afirmar que la administración tiene funciones y principios los cuales son necesarios en la administración de la educación. Así el proceso de planificación, organización, ejecución y control son elementos fundamentales de la administración para el logro de resultados satisfactorios. Es importante mencionar que el o los responsable(s) de la gestión tienen que velar por incidir en la gestión de estos procesos que van mejorar los resultados y elevar el grado de percepción de los usuarios.

4.2. En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación en la tabla 3.22 que sintetiza los resultados de la dimensión normativa de la gestión administrativa en la UGEL Huari, se observa los resultados no muy alentadores debido a que el 67.5% de usuarios perciben esta dimensión como mala. Esto implica que nuevamente la satisfacción de los usuarios no está tampoco de acuerdo en esta dimensión y se percibe que también en este caso los lineamientos de la

administración y gestión administrativa no están siendo tomados en cuenta para la administración normativa que se emana de los entes superiores y de orden interno. Este hecho nos muestra preocupación porque una instancia de gestión administrativa descentralizada de la educación en el Perú según su cuadro de asignación de personal cuenta con personal calificado para la interpretación y aplicación adecuada de las normas. Así mismo existe la posibilidad de elevar en consulta aspectos que generen controversia o discrepancia de opinión. El manejo de normas es muy importante para no vulnerar los derechos ciudadanos y su correcta aplicación permite el ordenamiento jurídico y la garantía del debido proceso. Esto también contribuye al buen clima institucional y la satisfacción de los usuarios, como manifiesta en su estudio Valeriano (1998), en su conclusión N° 15 inciso "a" define: La Facultad de Ciencias Administrativas no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) , Cuadro para Asignación de Personal (CAP) y su organigrama estructural donde se refleje el desarrollo de la funciones generales de las unidades orgánicas, se precisen los niveles de autoridad grados de responsabilidad y líneas de coordinación. Del mismo modo el trabajo investigativo se sostiene en una base teórica que sustentan y precisan la variable de investigación. De lo antes manifestado se desprende que es importante la difusión conocimiento y aplicación de normas en la administración pública por cuanto constituye a la garantía del orden interno y la satisfacción de los usuarios que muestran su interés por la garantía de las acciones administrativas ligadas a las normas en vigencia.

4.3. Con lo que concierne al tercer objetivo específico del estudio, la tabla 3.23 nos muestra resultados de la dimensión atención al usuario en la gestión administrativa de la UGEL Huari, se aprecia los resultados no muy buenos, debido a que un 65% de usuarios porcentaje alto considera que la atención a los usuarios en la UGEL Huari es mala. Esto hace ver que la percepción de los usuarios no está de acuerdo en esta dimensión tan importante dentro de la administración pública y se percibe también en este caso que existe poca preocupación por la atención en los servicios que brinda la UGEL Huari a todos sus usuarios. Esta situación implica que el manejo de recursos humanos no está siendo direccionado adecuadamente para la satisfacción del cliente. Este hecho

es aún más preocupante porque una institución pública con la dimensión de una UGEL debe mostrar satisfacción en sus usuarios, esto obedece también a un factor personal de identificación y desarrollo de valores institucionales y desarrollo de habilidades blandas en el personal que labora en esta entidad. Además el cumplimiento de funciones debe ser un compromiso de todos los servidores de una entidad para así contribuir con el logro de objetivos y metas institucionales. En la actualidad la UGEL Huari se ciñe al cumplimiento de compromisos de gestión, este hechos debería traer consigo el bienestar de las instituciones y muy particularmente de los servidores de las instituciones educativas que acuden a la UGEL para realizar diversos trámites. Para lograr mejorar el servicio a los usuarios es importante señalar que es necesario fortalecer el manejo de recursos humanos y desarrollo de habilidades en los servidores de la UGEL Huari. Esto coincide con lo manifestado por Ruiz (1996), elaboró la investigación titulada: "Influencia de la formación académica y liderazgo del director en el desempeño de la función directiva y gestión de los centros educativos del nivel primaria USE 02", cuyas principales conclusiones de la investigación fueron: Del total de 33 directores de centros educativos del nivel primario, entrevistados en relación a su formación académica se obtuvo el resultado que 17 directores sólo tienen título profesional; los directores que tienen otros estudios a parte del título siempre desarrollan su trabajo de una manera adecuada; los directores evaluados son de ánimo invariable y tienen confianza en sí mismos y son el 60% de un total de 33 directores, lo que les hace que tomen decisiones oportunas durante el desempeño de su función directiva. De lo expresado se desprende que es necesario el fortalecimiento de habilidades en los servidores así como desarrollar compromiso institucional y valores de respeto a los derechos y deberes de las personas como seres humanos.

4.4. En referencia al objetivo general del estudio en la tabla 3.24 que contiene los resultados de la percepción de la de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari, se observa que un contundente 62.5% de usuarios manifiestan su disconformidad considerando mala la gestión, frente a un 37.5% de regular y un reducido 2.5% como buena. Desde un punto de vista general del

estudio la percepción de los usuarios de la UGEL Huari nos manifiesta una preocupación por la conducción y gerencia de la gestión en la UGEL Huari, se presume que existe desconocimiento de parte de los administradores educativos en cuanto a los lineamientos, principios y funciones de la administración que se complementa por una gestión poco convincente que no busca el logro de resultados. Del mismo modo se puede deducir que el clima institucional no es bien percibido por los servidores y funcionarios; de esto se puede inferir que no existe compromiso e identidad institucional, hecho que al parecer estaría influyendo negativamente en las actividades emprendidas en el sector en las labores cotidianas. Es necesario tomar en cuenta el resultado de este estudio para generar la toma de conciencia de los responsables en la conducción de la gestión administrativa de la UGEL Huari para de esta manera revertir esta situación que preocupa por los resultados obtenidos. La gestión administrativa educativa si bien no tiene tratadistas que hayan hecho estudios y propuestas profundas de reforma institucional, las existentes nos ayudan a superar y mejorar los servicios, sin embargo existen estudios relacionados al caso como el de YUMI Mariana, Ricardo (2007) en su trabajo de investigación denominado: "Planificación estratégica para el mejoramiento de la gestión administrativa de la unidad educativa intercultural bilingüe "Corazón de la Patria" de la parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012", esta investigación constituye en una línea de análisis del aspecto gerencial y administrativo, lo que permite a autoridades y docentes de la unidad educativa revisar los paradigmas en lo referente a la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes. De lo antes expresado se desprende que la gestión administrativa en la educación involucra procesos elementales en la gestión y el conocimiento profundo de la administración y gestión para lograr resultados. Robbins (2014)

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el estudio de investigación, discutido los resultados previo análisis de resultados se arriba a las siguientes conclusiones:

5.1. Conclusión general

Se concluye que la percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari no es muy satisfactorio, debido a que la mayoría de ellos consideran mala la gestión administrativa (Tabla 3.24) esto implica que los procedimientos, el manejo de normas y la atención a los usuarios tienen ciertas deficiencias que no satisfacen la opinión de las personas que acuden a la UGEL por un servicio administrativo.

5.2. Conclusiones específicas

1. Se concluye que la percepción de parte de los usuarios de la UGEL Huari en cuanto a los procedimientos seguidos en la gestión administrativa de la UGEL, la mayoría de usuarios (Tabla 3.21) consideran malas las actividades internas como trámite documentario, cumplimiento de cronogramas, plazos y horarios de trabajo, así como la expedición de documentos.

2. Se concluye que la percepción de parte de los usuarios de la UGEL Huari en cuanto al manejo de normas (normativa) en la gestión administrativa de la UGEL, la mayoría de usuarios considera mala (Tabla 3.22), esto implica que en la UGEL Huari no existe principio de autoridad, no se cumple con las normas emanadas de la superioridad, entre otros aspectos relacionados con la interpretación y aplicación de documentos normativos externos e internos.

3. Se llega a la conclusión que la percepción de parte de los usuarios de la UGEL Huari en cuanto a la atención a los usuarios en la gestión administrativa de la UGEL, un porcentaje mayoritario de usuarios (Tabla 3.23) consideran mala las actividades de atención a los usuarios lo cual tiene un impacto negativo en cuanto al trato, la orientación, seguridad y comodidad, horarios de atención y la recepción de quejas frente a circunstancias que lo ameriten.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Culminando la redacción del presente informe se deduce según el grado de importancia las recomendaciones siguientes:

1°.- A los directivos responsables de la gestión administrativa de la UGEL Huari establecer actividades de planificación que sugiere elaborar, incrementar y ejecutar programas para el mejoramiento de la previsión con la intención de proveer herramientas básicas para la buena práctica de un clima favorable y buenas relaciones interpersonales a todos los integrantes de la sede administrativa de la UGEL.

2°.- Se sugiere desarrollar procesos de organización del potencial Humano, dotando de herramientas necesarias a los jefes de área de las diversas líneas, como un fortalecimiento de competencias y capacidades en estilos gerenciales sobre los principios y valores institucionales que contribuyan a la mejora del cumplimiento de actividades previstas. Asimismo también generar en todos los servidores un proceso comunicacional en el cumplimiento de funcional y facilitar los recursos y materiales necesarios para un desenvolvimiento óptimo.

3°.- En cuanto a la dirección en la sede administrativa debe ejercer liderazgo en los directivos para promover el involucramiento de todos los servidores, siendo partícipes en el seguimiento a todas las actividades en función de metas o compromisos de desempeño para así poder garantizar el cumplimiento oportuno de las actividades planificadas y el logro del objetivo propuesto. Tener en cuenta el CAP, MOF, ROF, POI, MAPRO y otros documentos normativos de tal forma que facilite el cumplimiento cabal de sus funciones y permita un trabajo armónico y democrático, de acuerdo a propósitos, funciones, competencias y compromisos de cada uno de los miembros de la instancia de gestión educativa descentralizada.

4°.- La función del control debe ser una actividad permanente no solo a cargo del Órgano de Control Interno, sino también liderado por los jefes de área,

presidentes de comisiones y responsables del manejo financiero. De esta manera se puede generar que los servidores asuman por convicción que el cumplimiento de sus funciones obedece a un deber y que genera el derecho a la remuneración que es la compensación a la labor cumplida.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- ALVARADO, O. (2007) Descentralización y gestión educativa. Educación Vol. XIX, N° 37, septiembre 2007, pp. 7-26 / ISSN 1019-9403.
- ÁLVAREZ, I. & ITURBE, E. (2005) Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión. México: Ed. Taller Abierto.
- BENNO SANDER, M. (1995) Nuevas Tendencias En La Gestión Educativa: Democracia Y Calidad recuperado de: [http://www.educando.edu.do/files/4313/4643/1519/NUEVAS_TENDENCIAS EN LA GESTIN EDUCATIVA.pdf](http://www.educando.edu.do/files/4313/4643/1519/NUEVAS_TENDENCIAS_EN_LA_GESTIN_EDUCATIVA.pdf).
- CARRÓN, G. y DE GRAUWE, A. (2003) CUESTIONES DE ACTUALIDAD EN SUPERVISIÓN: Una revisión de la literatura. Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPE) Buenos Aires.
- CASASSUS, J. (2000). "Problemas de la gestión educativa en América Latina (La tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)". UNESCO, Orealc. Chile.
- CASASSUS, Juan (2001) La gestión educativa en América Latina: Problemas y paradigmas. UNESCO, Orealc. Chile.
- CASSASUS, J; (2006) "Reformar o Transformar la reforma", Revista CENDES, Venezuela.
- CAUAS, Daniel (2009) Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Recuperado de: http://www.mecanicahn.com/personal/marcosmartinez/seminario1/los_pdf/I-VARIABLES.pdf
- CHIAVENATO, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Programas Educativos S.A. de C.V.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2005) Ley N° 28522 Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro de Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN.

- DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION ANCASH (2007) Proyecto Educativo Regional de Ancash y Proyecto Educativo Nacional al 2021 propuesta básica, Ministerio de Educación.
- FERRERES, V. (2002). Seminario de investigación. Programa de doctorado: "La calidad y la reforma educativa". [CD]. Universidad Rovira I Virgilia.
- GUADAMUZ SANDOVAL (1994) Modernización del Sistema Educativo en el Marco de la Modernización Económica y el Combate de la Pobreza. PNUD, Santo Domingo.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Instituto Internacional de Planeamiento Educativo (IIPE) (2000). UNESCO
- KOONTZ y WEIHRICH (2004) Administración una Perspectiva Global, 12a. Edición, de McGraw-Hill Interamericana. Págs. 6 y 14.
- Martínez, L. (2012) Gestión y liderazgo en educación, Centro Lasallista de Formación. Ed. Tercer milenio.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2006) Ley N° 28044 Ley General de Educación.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2002) decreto Supremo N° 015-2002-ED.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2005) Proyecto Operativo Institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Huari.
- PRESIDENCIA DEL CONCEJO DE MINISTROS (2013) Política nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. D.S. N° 004-2013-PCM.
- ROBBINS, C. (2014) Administración. (12ava Ed.). México Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- RUIZ (2000) Organización y Administración de Empresas. Trujillo- Perú.
- SERRANO (2012). Garther: Todos los mercados de software del mundo. Computing.es. Extraído el 12 Noviembre, 2012 de <http://www.computing.es/gestion/tendencias/1059362001401/gartner->

todos-mercados-software-mundo.1.html.

TEDESCO (1999). La educación y la sociedad del conocimiento y de la información. Encuentro Internacional de Educación Media-IIPE, Bogotá. Recopilado de: http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/rce36-37_09controv.p

UGEL HUARI (2014) Manual de Organización y Funciones de la Unidad Educativa Local de Huari Región Ancash.

UGEL HUARI (2014) Reglamento de Organización y Funciones. Unidad de Gestión Educativa Local de Huari.

VILLELA (2011) Gestión en Educación Superior: Funciones, capacidades y necesidades directivas. Revista Akademeia.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

Percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari - Ancash, 2016.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario a continuación se le presenta algunas consideraciones sobre la gestión administrativa en la UGEL Huari, emitir su apreciación según la escala presentada.

ESCALA VALORATIVA

Puntuación: (1) Deficiente (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena

N°	Indicadores	Puntaje			
		1	2	3	4
1	Cómo considera usted el trámite documentario dentro de la UGEL Huari.				
2	Se cumplen los cronogramas establecidos para las actividades en la UGEL.				
3	Cómo considera usted la expedición de documentos.				
4	Las actividades programadas por la UGEL se desarrollan en el horario establecido.				
5	Cómo considera usted los costos de los servicios en la UGEL Huari.				
6	Cómo considera usted el pago económico por los servicios que se brindan en la UGEL.				
7	Cómo valora los plazos en los servicios administrativos para los usuarios.				
8	Se cumple el principio de autoridad en los funcionarios y servidores de la UGEL Huari.				
9	A su juicio se cumplen las normas dictadas por el Ministerio de Educación.				
10	Cómo valora el cumplimiento de las funciones de los jefes de área.				
11	Su percepción del trabajo realizado por los servidores de la UGEL es.				
12	Cómo valoraría el trabajo realizado por la oficina de control interno de la entidad.				
13	Cómo percibe el trabajo realizado por las distintas comisiones de trabajo.				
14	Cómo percibe usted los procesos disciplinarios en la UGEL Huari.				
15	El trato que reciben los usuarios de parte los servidores de la UGEL Huari es.				
16	La orientación brindada al momento de realizar un trámite administrativo es.				
17	Su valoración de las instalaciones de la UGEL Huari es.				
18	La seguridad y comodidad en las oficinas de la UGEL Huari es.				
19	Cómo valora el horario de atención en las oficinas administrativas.				
20	Cómo valora usted las respuestas brindadas ante una queja interpuesta.				

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento	Escala valorativa
Autor	Wilber Salas Reynoso
Procedencia	Huari –Ancash - Perú
Fecha de elaboración	Diciembre 2016
Objetivo	Determinar el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari, Ancash 2016.
Cantidad e ítem	Dimensión Procedimientos 7 Dimensión Normatividad 7 Dimensión Atención al usuario 6 Total 20
Muestra de aplicación	316 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, seleccionados al azar.
Validez	Juicio de expertos
Confiabilidad	Coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach
Índice de valoración	1 = deficiente 2 = regular 3 = buena 4 = muy buena
Forma de aplicación	Individual
Duración	30 minutos

FICHAS DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ASPECTOS	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	2	3	4													
Grado de percepción de la gestión administrativa: Es el nivel de apreciación, evaluación e impacto que tienen los usuarios en referencia al proceso que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas y que	Procedimientos	Evaluación de los usuarios respecto de trámites, plazos y costos en la gestión.	• Cómo considera usted el trámite documentario dentro de la UGEL Huari.					X		X		X		X		
			• Se cumplen los cronogramas establecidos para las actividades en la UGEL.					X		X		X		X		
			• Cómo considera usted la expedición de documentos.					X		X		X		X		
			• Las actividades programadas por la UGEL se desarrollan en el horario establecido.					X		X		X		X		
			• Cómo considera usted los costos de los servicios en la UGEL Huari.					X		X		X		X		
			• Cómo considera usted el pago económico por los servicios que se brindan en la UGEL Huari.					X		X		X		X		
			• Cómo valora los plazos en los servicios administrativos para los usuarios.					X		X		X		X		

<p>permite un adecuado uso de los recursos, el tiempo y las personas, que se materializan en acciones de planificación, organización, dirección, ejecución y control para alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>Grado de percepción Administrativa: Es el proceso que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas y que</p>	Normativa	Apreciación de los usuarios en cuanto al principio de autoridad y las funciones del personal.	• Se cumple el principio de autoridad en los funcionarios y servidores de la UGEL Huari.					X		X		X		X			
			• A su juicio se cumplen las normas dictadas por el Ministerio de Educación.					X		X		X		X			
			• Cómo valora el cumplimiento de las funciones de los jefes de área.					X		X		X		X			
			• Su percepción del trabajo realizado por los servidores de la UGEL es.					X		X		X		X			
			• Cómo valoraría el trabajo realizado por la Oficina de Control Interno de la entidad.					X		X		X		X			
			• Cómo percibe el trabajo realizado por las distintas comisiones de trabajo.					X		X		X		X			
			• Cómo percibe usted los procesos disciplinarios en la UGEL Huari.					X		X		X		X			
	Atención a los usuarios	Impacto positivo de la atención a los usuarios y percepción de la infraestructura.	• El trato que reciben los usuarios de parte de los servidores de la UGEL Huari es.						X		X		X		X		
			• La orientación brindada al momento de realizar un trámite administrativo es.						X		X		X		X		
			• Su valoración de las instalaciones de la UGEL Huari es.						X		X		X		X		
			• La seguridad y comodidad en las oficinas de la UGEL Huari es.						X		X		X		X		

permite un adecuado uso de los recursos, el tiempo y las personas, que se materializan en acciones de			• Cómo valora el horario de atención en las oficinas administrativas.					X		X		X		X		
			• Cómo valora usted las respuestas brindadas ante una queja interpuesta.					X		X		X		X		



 Mg. Bettzabé E. Hidalgo Ascencio
 DNI : 32300040

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala valorativa”

OBJETIVO: Determinar el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

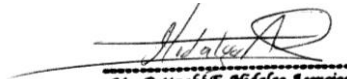
DIRIGIDO A: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari – Ancash.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HIDALGO ASENCIOS BETTZABÉ ELENA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
------------	---------	-------	-----------


Mg. Bettzabé E. Hidalgo Asencios
DNI : 32300040

.....
Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ASPECTOS	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	
Grado de percepción de la gestión administrativa: Es el nivel de apreciación, evaluación e impacto que tienen los usuarios en referencia al proceso que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas y que permite un adecuado uso	Procedimientos	Evaluación de los usuarios respecto de trámites plazos y costos en la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo considera usted el trámite documentario dentro de la UGEL Huari. 					X		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> • Se cumplen los cronogramas establecidos para las actividades en la UGEL. 					X		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> • Cómo considera usted la expedición de documentos. 					X		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades programadas por la UGEL se desarrollan en el horario establecido. 					X		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> • Cómo considera usted los costos de los servicios en la UGEL Huari. 					X		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> • Cómo considera usted el pago económico por los servicios que se brindan en la UGEL Huari. 					X		X		X		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo valora los plazos en los servicios administrativos para los usuarios. 					X		X		X		X				
	Normativa	Apreciación de los	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumple el principio de autoridad en los funcionarios y 					X		X		X		X		

<p>de los recursos, el tiempo y las personas, que se materializan en acciones de planificación, organización, dirección, ejecución y control para alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>Grado de percepciación Administrativa: Es el proceso que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas y que permite un</p>		usuarios en cuanto al principio de autoridad y las funciones del personal.	servidores de la UGEL Huari.														
			• A su juicio se cumplen las normas dictadas por el Ministerio de Educación.					X		X		X		X			
			• Cómo valora el cumplimiento de las funciones de los jefes de área.						X	X		X		X			
			• Su percepción del trabajo realizado por los servidores de la UGEL es.					X		X		X		X			
			• Cómo valoraría el trabajo realizado por la Oficina de Control Interno de la entidad.					X		X		X		X			
			• Cómo percibe el trabajo realizado por las distintas comisiones de trabajo.					X		X		X	X				
			• Cómo percibe usted los procesos disciplinarios en la UGEL Huari.					X		X		X		X			
	Atención a los usuarios	Impacto positivo de la atención a los usuarios y percepción de la infraestructura.	• El trato que reciben los usuarios de parte de los servidores de la UGEL Huari es.					X		X		X		X			
			• La orientación brindada al momento de realizar un trámite administrativo es.					X		X		X		X			
			• Su valoración de las instalaciones de la UGEL Huari es.					X		X		X		X			
			• La seguridad y comodidad en las oficinas de la UGEL Huari es.						X	X		X		X			

adecuado uso de los recursos, el tiempo y las personas, que se materializan en acciones de			• Cómo valora el horario de atención en las oficinas administrativas.					X		X		X		X		
			• Cómo valora usted las respuestas brindadas ante una queja interpuesta.					X		X		X		X		

Firma del evaluador

Mg. Damián Mardonio Luna Rosario
Reg. N° 01000

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala valorativa”

OBJETIVO: Determinar el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari – Ancash.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LUNA ROSARIO DEMETRIO MARDONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
------------	---------	-------	-----------


.....
Firma del evaluador

Mg. Demetrio Mardonio Luna Rosario
Reg. N° 0160

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ASPECTOS	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Grado de percepción de la gestión administrativa: Es el nivel de apreciación, evaluación e impacto que tienen los usuarios en referencia al proceso que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas y que permite un adecuado uso	Procedimientos	Evaluación de los usuarios respecto de trámites plazos y costos en la gestión.	• Cómo considera usted el trámite documentario dentro de la UGEL Huari.					X		X		X		X		
			• Se cumplen los cronogramas establecidos para las actividades en la UGEL.					X		X		X		X		
			• Cómo considera usted la expedición de documentos.						X	X		X		X		
			• Las actividades programadas por la UGEL se desarrollan en el horario establecido.					X		X		X		X		
			• Cómo considera usted los costos de los servicios en la UGEL Huari.					X		X			X	X		
			• Cómo considera usted el pago económico por los servicios que se brindan en la UGEL Huari.					X		X		X		X		
	• Cómo valora los plazos en los servicios administrativos para los usuarios.						X	X		X		X				
Normativa	Apreciación de los	• Se cumple el principio de autoridad en los funcionarios y					X		X		X		X			

<p>de los recursos, el tiempo y las personas, que se materializan en acciones de planificación, organización, dirección, ejecución y control para alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>Grado de percepciación Administrativa: Es el proceso que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas y que permite un</p>		<p>usuarios en cuanto al principio de autoridad y las funciones del personal.</p>	<p>servidores de la UGEL Huari.</p>															
			<ul style="list-style-type: none"> • A su juicio se cumplen las normas dictadas por el Ministerio de Educación. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • Cómo valora el cumplimiento de las funciones de los jefes de área. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • Su percepción del trabajo realizado por los servidores de la UGEL es. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • Cómo valoraría el trabajo realizado por la Oficina de Control Interno de la entidad. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • Cómo percibe el trabajo realizado por las distintas comisiones de trabajo. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • Cómo percibe usted los procesos disciplinarios en la UGEL Huari. 						X	X		X		X				
	Atención a los usuarios	Impacto positivo de la atención a los usuarios y percepción de la infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> • El trato que reciben los usuarios de parte de los servidores de la UGEL Huari es. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • La orientación brindada al momento de realizar un trámite administrativo es. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • Su valoración de las instalaciones de la UGEL Huari es. 					X		X		X		X				
			<ul style="list-style-type: none"> • La seguridad y comodidad en las oficinas de la UGEL Huari es. 						X	X		X		X				

adecuado uso de los recursos, el tiempo y las personas, que se materializan en acciones de			• Cómo valora el horario de atención en las oficinas administrativas.					X		X		X		X		
			• Cómo valora usted las respuestas brindadas ante una queja interpuesta.					X		X		X		X		



Prof. Gilber V. Huamán Huamán
DIRECTOR
CPPe N° 112618

.....
Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala valorativa”

OBJETIVO: Determinar el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari – Ancash.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HUAMÁN HUAMÁN GILBER VALERIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
------------	---------	-------	-----------



Prof. Gilber V. Huamán Huamán
DIRECTOR
CPPe N° 112618

.....
Firma del evaluador

TABLA DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad del instrumento

Tabla 1.

Resumen de procesamiento de datos del cálculo del índice alfa de Cronbach para la percepción de la gestión administrativa de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

		N	%
Casos	Válidos	20	100
	Excluidos	0	0.0
	Total	20	100

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

Tabla 2.

Resultados del cálculo del índice alfa de Cronbach para la percepción de la gestión administrativa de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

Estadísticos de fiabilidad		
Casos	Alfa de Cronbach	N de elementos
20	0.911	20

Conclusión: El $\alpha = .911$ nos muestra que el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado tiene elevada consistencia, por lo que puede ser utilizado para recoger la información que el estudio requiere.

Tabla 3.

Niveles de confiabilidad para el coeficiente de consistencia alfa de Cronbach

Niveles de confiabilidad alfa de Cronbach	
Baja consistencia interna	\leq 0.59
Aceptable consistencia interna	0.60 a 0.79
Buena consistencia interna	0.80 a 0.89
Elevada consistencia interna	0.90 a 1.00

Matriz de consistencia

Grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016.

Br. Wilber Salas Reynoso

Problema	Objetivos	Variable e indicadores			
<p>Problema General ¿Cuál es el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar el grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari – Ancash en el año 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE₁. Identificar el grado de percepción de parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari sobre los procedimientos en la gestión administrativa.</p> <p>OE₂. Identificar el grado de percepción de parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari sobre la normativa en la gestión administrativa.</p> <p>OE₃. Identificar el grado de percepción de parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari sobre la atención a los usuarios en la gestión administrativa.</p>	Variable : Grado de percepción de la gestión administrativa			
		Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento
		Procedimientos	▪ Fluidez en el trámite documentario interno según plazos y cronograma.	(1,2)	Escala valorativa
			▪ Expedición de documentos y cumplimiento de actividades programadas.	(3,4)	
			▪ Consideración en los costos y pagos económicos por los servicios.	(5,6)	
			▪ Cumplimiento de plazos en los servicios administrativos.	(7)	
Normatividad	▪ Principio de autoridad y cumplimiento de normas.	(08, 09)			
	▪ Apreciación del trabajo de las jefaturas y servidores en general.	(10, 11)			
	▪ Acciones de control y función de las comisiones de trabajo.	(12, 13)			
Atención al usuario	▪ Tratamiento de los procesos disciplinarios diversos.	(14)			
	▪ Brinda orientación y buen trato al usuario.	(15, 16)			
	▪ Muestra seguridad e higiene en la infraestructura.	(17, 18)			
	▪ Respetan el horario de trabajo establecido y atienden sus quejas.	(19, 20)			

Anexo 4. Base de datos

Grado de percepción de la gestión administrativa de parte de los usuarios de la UGEL Huari - Ancash, 2016																									
BASE DE DATOS DE LA VALORACIÓN - VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA																									
N° de casos	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Procedimiento	Normativa	servicio al usuario	Total	Media
1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	11	11	8	30	10
2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	10	11	8	29	10
3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	14	15	10	39	13
4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	12	14	13	39	13
5	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2	16	14	12	42	14
6	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	17	14	12	43	14
7	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	14	13	12	39	13
8	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	15	17	17	49	16
9	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	15	16	13	44	15
10	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	15	16	16	47	16
11	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	18	18	13	49	16
12	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	14	20	13	47	16
13	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	16	14	12	42	14
14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	15	12	9	36	12
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	14	13	8	35	12
16	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	15	10	7	32	11
17	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	12	11	11	34	11
18	1	2	2	3	3	4	1	2	1	2	3	2	3	1	2	4	3	1	1	2	16	14	13	43	14
19	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	1	13	11	13	37	12
20	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	10	11	11	32	11
21	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	13	11	11	35	12
22	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	13	18	12	43	14
23	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	11	12	10	33	11
24	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	11	11	9	31	10
25	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	20	24	20	64	21
26	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	11	12	9	32	11
27	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	16	15	13	44	15
28	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	20	22	15	57	19
29	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	10	10	8	28	9
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	7	9	7	23	8
31	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	9	13	12	34	11
32	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	17	11	11	39	13
33	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	12	12	9	33	11
34	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	10	12	8	30	10
35	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	10	10	10	30	10
36	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	15	11	43	14
37	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	12	15	9	36	12
38	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	14	14	13	41	14
39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	13	12	13	38	13
40	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	14	18	15	47	16

Valores institucionales

PROFESIONALISMO:

Realizar un trabajo con principios éticos, morales y profesionales que permitan un servicio de calidad.

TRABAJO EN EQUIPO:

El trabajo cooperativo como principio organizacional es de relevante importancia para la efectividad en los servicios.

PROACTIVIDAD:

Plantear propuestas, proyectos e innovaciones que coadyuven a la mejora de la calidad administrativa.

COMPROMISO SOCIAL:

Asumir la labor administrativa en un sentido humanitario proyectando el servicio a la comunidad.

IDENTIDAD INSTITUCIONAL:

Identificación y compromiso con la institución o centro de trabajo buscando de mejorar la imagen institucional.

DISCIPLINA LABORAL:

Cumplir con los compromisos laborales en forma eficiente, demostrando responsabilidad en la actividad diaria.