



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución  
Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación  
Lambayeque

**AUTOR:**

Paz Ballena, Juan Calixto (ORCID: 0000-0001-7558-1442)

**ASESOR:**

Dr. Chanduvi Calderon, Roger Fernando (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**CHICLAYO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón a mis padres ,  
mi señora esposa ,mis hijos por la paciencia y el  
apoyo incondicional para lograr mis metas y  
objetivos profesionales.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a cada uno de los catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo , asimismo a mi asesor de tesis el Dr. Chanduví Calderón, Roger Fernando, que me guió durante el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa</i>	19
Tabla 2	<i>Satisfacción directiva</i>	20
Tabla 3	<i>Correlación de la Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Factores</i>	21
Tabla 4	<i>Correlación de la Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Evaluación posterior</i>	21
Tabla 5	<i>Correlación de la Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Modelo Cano</i>	22
Tabla 6	<i>Correlación del Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la satisfacción directiva</i>	23
Tabla 7	<i>Prueba de Normalidad</i>	23

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal Determinar la relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque. En cuanto a la metodología el enfoque es cuantitativo, tipo de investigación básica, con un alcance de investigación correlacional con diseño no experimental transaccional. La población está conformada por 90 directivos de instituciones educativas privadas de la UGELde Lambayeque, la muestra 37 directivos y tipo de muestreo por conveniencia. Se han validado los instrumentos para cada variable alcanzando coeficientes de confiabilidad SIAGIE del 0,971 y para Satisfacción directiva 0,815. Finalmente se han llegado concluir que existe una correlación de Pearson del positiva y alta, ya que es igual a 0,766 y está muy cerca de 1; en consecuencia, es significativa ya que el sig. bilateral es menor que 0,05. En consecuencia, podemos inferir que a mejor Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa mayor satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque. Del mismo modo, se analizaron las variables Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva encontrándose en un nivel bueno, seguido de un nivel regular y bajo.

**Palabras clave:** Satisfacción directiva, SIAGIE, Modelo Cano.

## **Abstract**

The main objective of this research is to determine the relationship between the Management Support Information System of the Educational Institution and managerial satisfaction in a unit of the Lambayeque education sector. Regarding the methodology, the approach is quantitative, type of basic research, with a scope of correlational research with non-experimental transactional design. The population is made up of 90 directors of private educational institutions of the UGEL of Lambayeque, the sample is 37 directors and type of convenience sampling. The instruments have been validated for each variable, reaching SIAGIE reliability coefficients of 0.971 and 0.815 for management satisfaction. Finally, it has been concluded that there is a positive and high Pearson correlation, since it is equal to 0.766 and is very close to 1; consequently, it is significant since the sig. bilateral is less than 0.05. Consequently, we can infer that the better Management Support Information System of the Educational Institution, the higher managerial satisfaction in the Lambayeque education sector unit. In the same way, the variables Management Support Information System of the Educational Institution and management satisfaction were analyzed, finding them to be at a good level, followed by a regular and low level.

**Keywords:** Directive satisfaction, Siagie, Cano Model.

## I. INTRODUCCIÓN

Hernández y Álvarez (2021) manifiestan que el gobierno español se ha visto en la necesidad de replantear su gestión educativa en lo concerniente a su metodología, herramientas aplicadas, la forma de evaluar, producto de la cuarentena obligatoria derivada del COVID-19 sin embargo, este esfuerzo no ha sido suficiente para los actores intervinientes resultando insuficiente. El estudio da a conocer que las falencias no solo es producto de la falta de herramientas, sino que los actores intervinientes de la gestión educativa no han logrado adaptarse a las nuevas aplicaciones empleadas en el sistema educativo.

De igual forma, Marcillo y Tomalá (2021) manifiestan que, en los cambios en la educación, el Ecuador se ha comprometido con la Unión Nacional de Educadores UNE y con los países Iberoamericanos, continuar implementando estándares de mejora que han sido presentados como objetivos en educación para el año 2021, informándose en referencia a la gestión educativa, el Gestor Educativo debe potenciar sus habilidades académicas con herramientas adecuadas fomentando la investigación científica desde la institución educativa que dirige .

De igual, forma Romero y Santa María (2021) manifiestan que existe un indicador de dificultad y es la consecuencia de una pésima gestión educativa, las cuales deben estar orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios, considerando que el sector educación genera cambios en el ámbito del conocimiento, en el campo de las emociones, enmarcándose en un entorno social.

También, Sarmiento (2019) comenta que en el país los responsables del manejo del SIAGIE (Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa) de las instituciones educativas atraviesan por momentos difíciles en el cierre de sus procesos académicos regulares, toda vez que, estos se encuentran sujetos a la respuesta del servidor, del software y del internet. Dichos procesos se ven suspendidos conllevando esto a un atraso en el cumplimiento de las directivas de cierre de año ante el Ministerio de Educación, todo ello ha conllevado a que los directivos del sector educación no se encuentre satisfechos con el SIAGIE.

En el mismo sentido, el Sutep (2019) se manifiesta e indica que todos los docentes a fin de año deben procesar las notas en el SIAGIE, las mismas que antes eran realizadas de forma manual. En la actualidad, se debe procesar de forma virtual en este aplicativo pero su mal funcionamiento conlleva a un atraso en el



cumplimiento de las directivas dispuestas por el MINEDU, el mismo que emite comunicados informando del colapso del SIAGIE habilitando y deshabilitando los horarios para el uso de este sistema.

En el plano local, esta realidad no es ajena, los directivos de la unidad del sector educación Lambayeque no se encuentran muy satisfechos con el aplicativo SIAGIE por las constantes muestras de malestar que los usuarios del mismo manifiestan. Las instituciones educativas en general necesitan contar con una herramienta que les permitan gestionar procesos, contar con una base de datos de estudiantes, matrículas, además de asistencias y evaluaciones, además que les brinde el marco normativo que rige al sector educación.

Por ello, con la finalidad de que las instituciones educativas públicas y privadas, gestionen los procesos de matrícula y evaluación de estudiantes el ministerio de educación puso a disposición el aplicativo informático denominado Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa – SIAGIE, este sistema debe permitir el registro administrativo de la trayectoria educativa del estudiante durante su permanencia en la Institución. Sin embargo; este se encuentra desactualizado, pues no cuenta con una data real de los colegios Privados. Asimismo, el sistema presenta muchos errores e inconsistencias que perjudican la labor de los usuarios, ya que estos al momento de procesar matriculas, en algunos casos aparece como que el alumno se encuentra fallecido, no se puede procesar fácilmente los certificados. La formulación del problema es ¿Cuál es la relación del Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa con la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque?

En la justificación de la investigación, según Ñaupas et.al (2013) se debe abordar tres aspectos, es decir, toda investigación debe contribuir en lo teórico. En la presente investigación se han revisado diversas teorías y conceptos de autores reconocidos con la finalidad de que sirvan de sustento a los instrumentos, además los resultados producto de la presente investigación representan un aporte al mundo académico sobre todos a las ciencias de la educación. Por otro lado, también se justifica metodológicamente, pues se diseñaron instrumentos que fueron validados por profesionales competentes. Estos instrumentos pueden servir para ser aplicados en otras realidades. También se sigue un esquema científico,

que puede servir de guía para la comunidad científica. Finalmente, desde la justificación práctica beneficia a la UGEL, pues con el informe descrito tendrán pautas de como poder actualizar su sistema SIAGIE y así los funcionarios se encuentren satisfechos. También se beneficia a los usuarios pues podrán tener un sistema más amigable y flexible pudiendo tomar mejores decisiones.

El objetivo general fue: Determinar la relación del Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa con la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque. Como objetivos específicos se tuvo: Analizar el aplicativo SIAGIE de la UGEL Chiclayo. Asimismo, Evaluar la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque. Finalmente, establecer la relación del aplicativo SIAGIE con las dimensiones de la Satisfacción directiva de la UGEL Chiclayo.

La hipótesis fue: H1: Existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque. La H0 fue: No existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque. También precisamos las hipótesis específicas: Existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión evaluación posterior en unidad del sector educación Lambayeque. La H0 fue: No existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión evaluación posterior en unidad del sector educación Lambayeque; Existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión modelo Cano en unidad del sector educación Lambayeque. La H0 fue: No existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión modelo Cano en unidad del sector educación Lambayeque; Existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión factores en unidad del sector educación Lambayeque. La H0 fue: No existe relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión factores en unidad del sector educación Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se recabaron los antecedentes a nivel nacional, Cabrejos (2021) Investigó respecto al conocimiento de la gestión directiva durante COVID-19, indica que los encargados de realizar los procesos educativos tienen temor de contagiarse por la pandemia que se vive actualmente. Por otro lado, existe miedo de perder sus puestos de trabajo, esto como consecuencia de las restricciones implementadas por el gobierno.

Según la UNESCO (2021) Refiere en el marco de los SIGED, que permite fortalecer las capacidades en recopilación, estimación, análisis y aplicación de datos, incidiendo en las políticas, prácticas y resultados educativos con procedimientos que aseguran la calidad y protocolos de privacidad, de confidencialidad de datos de los países participantes como Argetina, Ecuador, Chile, Paraguay, Brasil, México y Uruguay, ello está disponible electrónicamente, contandose con listado de escuelas inscritas en Ministerio de Educación (nombre, ubicación, Código) para hacer integración y con una cobertura amplia de las escuelas encuestadas. En Indonesia, el Ministerio de Educación y Cultura se preocupa por la mejora de las direcciones y la calidad educativa, utilizando un sistema de información de gestión, con biodata de estudiantes, maestros, de ingreso, listas de asistencia de la comunidad educativa en beneficio al proceso de aprendizaje y la satisfacción de las necesidades de tecnología en la educación durante la pandemia de covid 19 (Syarwani & Syahrani ,2022).

En relación al mismo punto, Molina & Collazos (2021) indicaron que la gestión o procesos educativos empoderan al director como autoridad (líder) con destrezas apoyadas en el neuliderazgo, un enfoque mixto, de tipo propositivo, estos resultados se establecieron que los niveles de satisfacción profesional de los maestros, el 49.2% en un nivel promedio y el 25% en un nivel bajo y la mayor parte de la muestra no se encontraba totalmente satisfecha en su trabajo, mucho más si se aúna la tecnología educativa.

Asimismo, Gonzales (2021) respecto al modelo de gestión y tecnología de la información, fundamenta que los modelos de gestión educativas deben estar alienados a los avances tecnológicos, además los sistemas deben tener capacidad de rediseñarse, adecuándose a las necesidades de las instituciones educativas.

Según, Vásquez et al., (2020) manifiesta en su tesis que en la zona rural de la Jurisdicción de Pallasca en el Distrito de Conchucos, tienen como herramienta tecnología el SIAGIE que sirve de soporte para el equipo directivo y la comunidad magisterial, que brinda un buen prestación educativo, por lo que no es necesario asistir a las ugeles a completar filiaciones para registrar, asistencia o resolver nóminas y actas llegando a la conclusión en el presente estudio que para delinear o diseñar un modelo para el fortalecer el sistema de información se debe tener en cuenta las particularidades tecnológicas, especializadas con sus limitantes del uso del internet, la inexperiencia en el uso de la plataforma, sus beneficios y trascendencias que se tiene del SIAGIE.

Toropova (2020) sobre la Satisfacción laboral en las instituciones educativas en Suecia se ha investigado que existe relación estrecha entre la satisfacción docente y las condiciones laborales, este estudio empleo datos de TIMSS 2015 (Estudio Internacional de Tendencias en Matemáticas y Ciencias y como métodos se utilizaron análisis factorial confirmatorio y el modelado de ecuaciones estructurales, encontrándose resultados que existe una relación fundamental entre las situaciones laborales de la escuela y la satisfacción laboral de los docentes tomando aspectos importantes trabajo, la cooperación y las percepciones de los docentes.

Asimismo, en Rusia según Gorovenko ,et.al (2018) Afirma que para mantener la calidad de los servicios educativos, planes estratégicos y operantes de la educación es importante instituir y renovar el sistema de seguimiento y evaluación de la calidad planteando desarrollar algoritmos, métodos y los medios de apoyo a la información.

En portugal, según Lopes & Oliveira (2020) señalan que la satisfacción laboral de los docentes es fundamental para la eficacia escolar y desempeño académico y formativo de los estudiantes, el proposito fue identificar variables que favorecen a la satisfacción laboral en una muestra portuguesa de menores de educación secundaria, manejando datos de la Enseñanza y Encuesta Internacional de Aprendizaje (TALIS) 2013. Se utilizaron dos cuestionarios en la recopilación de datos: uno es del director y otro para los maestro, se uso el modelo lineal jerárquico, y en sus resultados proponen la mejora en las relaciones interpersonales a nivel de aula y la satisfacción laboral percibida en la institución.

También podemos mencionar a la región Puno, donde Ordoñez (2019) Enfoque investigativo fue positivista, método cuantitativo de tipo descriptiva y proyectiva. La población se 75 docentes distribuidos en 04 colegios de secundaria, en zona urbano marginal según la prueba paramétrica de Pearson sus variables se ajustaron a distribución normal con un  $r = 0,575$  altamente significativa al 1%, por lo que se afirmó que existe relación significativa positiva y alta entre la gestión del director y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas secundarias urbano marginales

Asimismo, en este estudio de tipo descriptivo, se valoró la percepción docente de la gestión directiva en una colegio, utilizándose la escala de actitudes con el método de escalamiento tipo Likert y un cuestionario utilizado para el recojo de información con enfoque cuantitativo, los resultados fueron sorprendentes: el 60,5% de los docentes encuestados está satisfecho laboralmente, el 18,9% insatisfecho, y el 20,6% en el punto medio. El 56. 9% se considera satisfecho en relación a los factores extrínsecos, el 20,6% insatisfecho y el 22,5% en el punto medio. Siendo que el sistema administrativo y las condiciones físicas de trabajo fueron los factores que producen mayor insatisfacción laboral (Gutiérrez, 2017).

Asimismo, en Colombia Fontalvo, Delahoz y Morelos (2021) estudiaron la realidad de las universidades y en especial los programas académicos toda vez que estos tienen la necesidad de satisfacer a los usuarios. Por ello, el estado colombiano requiere que se aplique la normativa para que estos centros superiores de educación otorguen un servicio de calidad, ello conlleva a la implementación y utilización de sistemas integrados de gestión académica que cumplan con normas de calidad siendo así que estos deben garantizar una adecuada planificación, control y mejora asociada con una estructura de procesos.

De igual forma, Colorado (2020) investigó sobre la Calidad de servicio para medir la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia, cuyo objetivo fue determinar la calidad de servicio y el valor percibido como indicadores de la satisfacción de los clientes, por ello empleó la teoría SERVQUAL validando su hipótesis con modelos de ecuaciones estructurales para proponer un modelo que explica cómo las expectativas (EXP), la calidad del servicio (QS) y el valor percibido (VP) afectan el constructo de satisfacción (SAT). Aplicó una encuesta a 324 personas de las importantes urbes del país mediante

cuestionario virtual. Concluyendo que los hallazgos muestran la relevancia de SERVQUAL para explicar el constructo calidad de servicio y su relación con la satisfacción.

Ebelogu et al. (2022) realizó un estudio en Colegio Federal de Educación (Técnica) de OMOKU-Nigeria, concuerda con Slavić, A., (2018) sobre la satisfacción laboral y menciona que los hallazgos, la actuación de los trabajadores generan impacto en la gestión de la calidad, teniendo en cuenta las condiciones laborales prosperas, favorables, adiestramiento y perfeccionamiento apropiados, promoción en el momento oportuno y el estipendio puntual, acorde a las necesidades primordial para una mayor producción garantizando que los colaboradores sean atendidos apropiadamente.

Así también, Machuca (2020) en su trabajo sobre la satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios indica que habiendo realizado las comparaciones de los diferentes sitios que han sido diagnosticados no han encontrado diferencias marcadas de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos con los operarios.

Carrasco et al. (2021) coincide con Bustamante Sierra (2021), en que los procesos de gestión constituyen una valía notable en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, siendo el motor institucional porque nos permite conocer particularidades apreciables, que contribuye al desarrollo de la calidad educativa y la calidad organizacional en general relevante en las diversas organizaciones.

De igual forma, Mayta (2019) en su investigación percepción de los directores sobre el SIAGIE, menciona que se debe potenciar las habilidades técnicas de los colaboradores con respecto al manejo adecuado de SIAGIE

pues contiene diversos beneficios que ayudarían a optimizar la gestión educativa.

También, Vivas (2019) en su investigación gestión documental y sistema de información SIAGIE indica que el sistema debe permitir ordenar de forma efectiva la documentación, asimismo, se debe implementar capacitaciones para colaboradores sobre manejo adecuado del sistema SIAGIE. Las capacitaciones deben ser replicadas para lograr la uniformidad de los criterios.

Igualmente, Mejía (2018) investigo sobre la municipalización de la gestión educativa, en donde manifiesta que los municipios no son bien vistos por parte de la población para poder planificar de forma efectiva los procesos educativos, pues existe burocracia, además de corrupción y desorganización.

Asimismo, Romero (2017) en su investigación sobre la aplicación de la tecnología en a través de softwares y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa, manifiestan que la apreciación de los usuarios internos en lo referente a la satisfacción en el uso del sistema informático es adecuada dado que este sistema mejora la labor del usuario.

Medina, et al. (2021) en su estudio sobre Satisfacción, que el gobierno electrónico brinda a los ciudadanos, indican que la globalización y el avance de la tecnología ha involucrado que los sistemas de soporte informático sean más fáciles de operar brindando así satisfacción en el uso del sistema.

Paredes (2017) en su investigación, característica de la gestión directiva, manifiesta que es una herramienta muy relevante que permite desarrollar niveles de eficacia y productividad, a través de grupos del trabajo de grupos de personas, esto favorece al crecimiento de las instituciones y la satisfacción de sus colaboradores concuerda con Alarcón et al. (2021), en que la gestión directiva tiene la responsabilidad de evaluar el desempeño docente, con dedicación y esmero y generando un ambiente saludable, motivándolos constantemente a sus docentes con iniciativas innovadoras en la mejora de la gestión educativa.

También Pancho (2020) en su estudio sobre utilización de un sistema de gestión académica, alega que los sistemas deben ayudar a procesar de forma rápida y eficaz la documentación. De igual forma los sistemas deben ayudar al cumplimiento de los objetivos. Finalmente, los sistemas deben tener la capacidad de poder actualizarse paulatinamente. Asimismo, Mejía (2021), indica que bajo la óptica de un funcionario de la educación se afirma que es necesario contar con una gestión educativa con pilares de planificación organizacional que satisfaga la gestión directiva, debiendo ser estos los ejes fundamentales para el fortalecimiento de la educación, con objetivos precisos con una visión futura.

De igual manera Jaramillo (2018) en su investigación sobre el diseño de un sistema de gestión académica para una unidad educativa indica que los sistemas deben ser diseñados de tal forma que sean entendibles por el desarrollador, así

como para el usuario. También menciona que los sistemas deben ser construidos tomando como referencia las pautas que demandan los usuarios, pues son ellos los que van a operativizar el programa. Así mismo, la dirección se siente satisfecha en su puesto pues conlleva a una mayor motivación y compromiso consigo mismo y en su desempeño profesional además redundando en el buen funcionamiento de las instituciones escolares, demostrándose en sus resultados mayor satisfacción de la dirección cuando hace copartícipe a la comunidad educativa de la toma de decisiones, provocando una cultura de colaboración (Martínez, & Gil, 2018).

De igual manera Regalado (2017) en su investigación sobre sistema de gestión de educativa en base a lineamientos del Ministerio de Educación del Ecuador, manifiesta que los sistemas deben ser diseñados en razón a una normativa legal, y de forma técnica. También deben permitir demostrar con efectividad el nivel de compromiso con patrones de responsabilidad.

En el plano nacional en Meza & Mamani (2020) analizaron el desempeño de la gestión educativa y la satisfacción por parte de los docentes para así fortalecer el sistema educativo local y regional. La gestión educativa mide el rendimiento de los docentes de la modalidad regular producido durante la pandemia Covid-19.

En Malasia, manifiesta El-Ebiary et.al., (2016) que en la Universidad Internacional Al-Madinah (MEDIU) ha realizado un estudio con el propósito de investigar la efectividad de la implementación de Sistemas de Información Gerencial (MIS) utilizando estadísticas descriptivas como técnica la encuesta con su instrumento de recolección de datos el cuestionario, métodos de muestreo no probabilístico, cuyos resultados fueron la satisfacción y la mejora de la productividad y el desempeño de las funciones, reduciendo los errores administrativos y ayudando a una buena toma de decisiones de los directivos, profesores y administradores del propio sistema.

Asimismo Paredes & Flores (2014) en la UGEL N° 06 de Ate, se estableció que existe congruencia o relación en el Sistema de Información de Soporte a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) y la Gestión Educativa de los equipos directivos en el nivel de la EBR, cuyo estudio fue correlacional, tipo de investigación cuantitativa, transaccional no experimental, obteniendo resultados estadísticos con coeficiente de correlación  $Rho = 0.364$  entre las variables SIAGIE y Gestión



Educativa de Directores, mostrando que coexiste una relación positiva y con la significancia bilateral de  $p = 0,000$  demostrándose que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que accedió marcar significatividad, aceptándose la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ).

En lo referente a las teorías relacionadas al tema: El Ministerio de educación en su RESOLUCIÓN MINISTERIAL, N° 432-2020-MINEDU, PODER EJECUTIVO, EDUCACIÓN refrenda la Política Técnica designada “Norma que regula el Registro de la trayectoria educativa del estudiante de Educación Básica, a través del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) del 28 de octubre del mismo año, siendo de alcance nacional, estipulándose que es de responsabilidad desde las UGEL, Instituciones educativas relacionados con sus directivos, personal administrativo, y su relación con las tecnologías de la información y comunicación con la finalidad de brindar procedimientos para un buen servicio educativos, atención al ciudadanos y gestión documental (MINEDU, 2020).

El aplicativo SIAGIE, según MINEDU (2016) indica que fue diseñado con la finalidad de brindar soluciones informáticas destinadas a facilitar las labores administrativas en las instituciones educativas. Es un sistema de fácil manejo y amigable, en el cual se puede llevar un registro histórico de los alumnos.

Entre los beneficios del sistema se tiene que permite elaborar fichas para el proceso de los alumnos que se inscriben en un año lectivo, reportar una lista de estudiantes, registros de evaluación, boletas de notas, y demás documentación pertinente para la gestión administrativa de las instituciones educativas. Asimismo, dentro de los objetivos del sistema, este permitirá tener una herramienta informática para desplegar en forma efectiva la gestión en la institución. También aumentar la eficiencia administrativa, admitiendo conducir la información de manera precisa y oportuna. Finalmente, su meta es mantener una base de información para identificar de manera ordenada y simplificada los procesos de gestión educativa.

El sistema tuvo sus orígenes en el año 2003, en donde nació con el fin de automatizar y apoyar en las labores propias del proceso de un ejercicio académico. En aquel año se podía matricular y evaluar. En ese año se inscribieron 212 entidades educativas públicas de 16 departamentos del territorio. Para el año 2004 se amplió la participación de las instituciones educativas, llegando a 2986

instituciones educativas a nivel nacional que aplicaron el SIAGIE. Finalmente, en el año 2005 se procedió a potenciar las habilidades de la DRE y UGEL con la finalidad de que los integrantes de una institución educativa también sean capacitados.

Dentro de las dimensiones del SIAGIE, se tiene el módulo de Administración IE, a través del cual se puede inscribir los datos generales de la institución para cada año lectivo y configuraciones de la Institución para cada año escolar o periodo promocional, contando con los datos de todos los colaboradores de la IE. También se tiene el módulo de Estudiante, el cual permite administrar los datos de los alumnos que pertenecen a la entidad pública en un respectivo año, la información de estudiantes dentro de una Institución en un año escolar. Se puede registrar datos personales de los estudiantes, procesos de traslados y retiros.

El siguiente modulo es Matrícula, el cual permite realizar el registro de todos los requisitos solicitados al momento de realizar la inscripción. correspondiente a un año escolar, llegando a obtener los reportes impresos de las nóminas de matrícula a la UGEL mediante el sistema para su aprobación. De igual forma se tiene al módulo de Asistencia, el cual permite el registro de la asistencia diaria de los estudiantes matriculados en la Institución.

En el módulo de Evaluación, se lleva a cabo la etapa de calificación de los alumnos matriculaos en un año académico. Se registra las calificaciones por periodo de evaluación, permitiendo emitir de forma impresa las nóminas actas a la UGEL para que estas sean aceptadas.

En el módulo de Reportes, permite la impresión de nóminas de calificaciones integrales por cada alumno matriculado tanto del año lectivo en curso como de años ya culminados. Para alumnos de secundaria, muestra promedios y calificaciones por cada examen rendido, respecto al nivel primario se puede obtener los reportes con los datos generales del alumno como es la edad y cuántos alumnos por grado están matriculados. De igual forma se procede para los alumnos del nivel inicial.

Finalmente, el módulo de Miscelánea: contiene opción para descartar el documento nacional de identidad que no pertenece a un alumno, permitiendo también que los datos de los alumnos sean validados con el aplicativo de RENEIC.

En lo que respecta a la satisfacción directiva, Kotler y Armstrong (2010) la definen como la aceptación favorable de las personas frente a las expectativas que ofrece un producto o un servicio, siendo esta una sensación subjetiva y valorativa.

El Modelo de satisfacción que se basa en las necesidades, Shneider y Bowen (1999) citado por Seto (2004) menciona 3 formas: Seguridad, de no sentirse amenazado por cambios físicos o económicos. Justicia, esencial fundamental en las relaciones dentro de la sociedad y entre individuos y la autoestima, referida a la necesidad de retener y optimizar la imagen de uno mismo.

Dentro de las Fases de satisfacción al cliente, Dutka (1988) sostiene que las tres fases básicas de la investigación de la satisfacción del cliente son: Identificar los aspectos que llevan a la satisfacción del cliente, Medir la satisfacción en un periodo inicial, Investigación de los avances.

De otro lado, Factores de la Satisfacción al usuario, considerados por (Thompson, 2006): El rendimiento observado: Valor que el usuario distingue del bien adquirido; La Expectativa: para alcanzar las metas. Además (Thompson, 2006) Indica cuatro situaciones: Promesas de los beneficios que se ofrece, experiencias de adquirir objetos anticipadas, opinión de amistad, familia, y líderes con opiniones y promesas que brindan las competencias.

En cuanto al Nivel de Satisfacción: luego de comprar un servicio (Thompson, 2006): Insatisfacción: cliente contento con el producto o servicio y la Satisfacción: El cliente no se siente a gusto.

En referencia a la Complacencia: exceso de satisfacción

Respecto a la Determinación de la satisfacción en el trabajo, se puede mencionar los reconocimientos laborales, el ambiente de trabajo, las recompensas por el desempeño laboral. De otro lado, para lograr la satisfacción entre los docentes se requiere capacitar al personal toda vez que se requiere realizar el nivel de satisfacción de esta manera nos permite identificar las necesidades e intereses de los colaboradores Faces & Herrera (2017).

Las respuestas a la insatisfacción en el trabajo se definen como siguen: Salida, Expresión, Lealtad, Negligencia. Robbins, S (1999).

La satisfacción posterior a la compra.

La evaluación posterior a la compra de acuerdo con Schiffman (2010), se refiere que a medida que el consumidor utiliza un producto, incluso cuando es por primera vez, evalúa su desempeño de acuerdo con sus propias expectativas. (Shiffman, 2010, p. 480)

Modelo de Satisfacción del Cliente KANO

Este modelo según Haro et al. (2016). Depende de cómo a empresa ofrece el producto al cliente, considerando que no siempre las bondades del producto van a satisfacer a todos los compradores, por tanto, deben centrarse a potenciar aquellas que generan satisfacción. A continuación, se explican las características agrupándolas en grupos:

- Características-requisitos básicos: llamadas obligatorias. No incrementa la satisfacción del cliente, pero ocasionan insatisfacción alta si no se aportan.
- Características-requisitos de desempeño: consiste en la satisfacción gradual del cliente. Mientras más características tenga más contento y satisfechos y sentirá el comprador.
- Características-requisitos de deleite: Son las eventuales, donde el comprador no imagina encontrarlas. Por tanto, al no ser lo que esperaban no afecta en nada la actitud del comprador.

### III. METODOLOGÍA

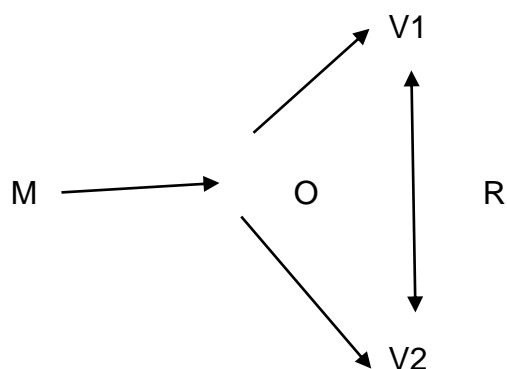
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo

Hernández & Mendoza (2018) El tipo de investigación es básica por cuanto se busca generar conocimiento, en este caso el sistema aplicativo SIAGIE explicando sus particularidades en diversos estadios. Asimismo, se hizo un estudio a la población, logrando su análisis y descripción de los resultados encontrados. Por otro lado, también tuvo un abordaje desde un enfoque cuantitativo.

##### 3.1.2. Diseño

Se utilizó un diseño no experimental y transversal, pues las variables no fueron alteradas ni estimuladas, sólo se describió su contexto natural, igualmente los instrumentos de medición fueron aplicados en una fecha determinada, previa coordinación con los elementos de la muestra respectivamente. El alcance de investigación es correlacional, el cual nos ha permitido ver cuál es el nivel de relación entre la variable SIAGIE y la satisfacción directiva.



Dónde:

- M : Muestra
- O : Observación
- V1 : Variable 1
- V2 : Variable 2
- R : correlación

### **3.2. Variables**

#### **Variables 1:**

Aplicativo SIAGIE

#### **Definición conceptual**

Es un sistema de fácil manejo y amigable, en el cual se puede llevar un registro histórico de los alumnos. Asimismo, indica que fue diseñado con la finalidad de brindar soluciones informáticas destinadas a facilitar las labores administrativas en las instituciones educativas (MINEDU, 2016).

#### **Definición Operacional**

Variable 1: Aplicativo SIAGIE

EL SIAGIE está compuesto por 7 módulos, los cuales permiten registrar diversas informaciones entre ellos se tienen los módulos de administración, estudiante, matrícula de asistencia, evaluación, reportes, miscelánea.

#### **Indicadores**

Registrar, administrar, procesos, registro, registro, generación, validación.

#### **Escala de medición**

Totalmente en desacuerdo (TD) (1)

Deacuerdo (D) (2)

Indiferente (I) (3)

Acuerdo (A) (4)

Totalmente deacuerdo (TA) (5)

#### **Variable 2:**

Satisfacción directiva

#### **Definición conceptual**

Laoas y Ledesma (2016) es planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos asignados a la institución, y que estos se utilicen de forma racional, con la finalidad de poder lograr los objetivos establecidos.

#### **Definición Operacional**

La satisfacción directiva está compuesta por 3 dimensiones entre ellas se tienen los factores, evaluación posterior y el Modelo Kano.

### **Indicadores**

Rendimiento observado, Nivel de Satisfacción, complacencia, cumple expectativas, sobrepasa expectativas, por debajo de expectativas, requisitos básicos, requisitos de desempeño, requisitos de deleite

### **Escala de medición**

Totalmente en desacuerdo (TD) (1)

Deacuerdo (D) (2)

Indiferente (I) (3)

Acuerdo (A) (4)

Totalmente deacuerdo (TA) (5)

### **Operacionalización**

La operacionalización de las variables fue diseñada según tabla que se ubica en el anexo 1. Se descompuso las variables en dimensiones, indicadores e ítems, así mismo se estableció la escala de medición para los reactivos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Arias (2020) indica que la población está referida a todos los miembros de la organización. La presente investigación estuvo conformada por 90 instituciones educativas que aplican el SIAGIE en la Ugel Lambayeque

#### **Muestra**

Para Ñaupas (2018) la muestra, se extrajo de la población y de quien se recabó la información relevante, la misma que estará conformada por 30 instituciones educativas.

Arias & Covinos (2021) Se aplicó el criterio de inclusión y exclusión, porque se incluyeron a los directivos e instituciones privadas de zona urbana

Se excluye a instituciones que no están focalizados en la Ugel de Lambayeque.

#### **Muestreo**

El muestreo es No Probabilístico, basada en el juicio del investigador el cual seleccionó a la muestra en estudio, teniendo en consideración el muestreo intencional según (Ñaupas, 2018).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Como técnica se aplicó la encuesta cuya información tuvo en cuenta las opiniones por parte de los elementos a investigar, además permitió analizar el comportamiento de los mismos con información directamente de la fuente, pudiéndose comprobar la hipótesis o descubrir la solución al problema. Finalmente, la encuesta se elaboró en base a los objetivos establecidos, Carhuancho et al. (2019).

#### **Instrumentos**

Se manejó como instrumento el cuestionario, el cual se elaboró en base a las teorías relacionadas a las variables. Se manejó como instrumento el cuestionario, elaborándose en base a las teorías relacionadas a las variables. El SIAGE (V1), se constituyó en 7 dimensiones tales como: módulo de administración, de estudiante, matrícula, asistencia, evaluación reportes y de miscelánea cuyos indicadores fueron: registrar, administrar, procesos, generación y validaciones respectivamente con 12 ítems; asimismo la variable, satisfacción directiva (V2), comprende 3 dimensiones tales como factores, evaluación posterior, modelo Kano; contando con indicadores: el rendimiento observados, expectativa, nivel de satisfacción, complacencia, cumple con las expectativas, sobrepasa expectativas, por debajo de las expectativas, requisitos básicos, de desempeño y de deleite, comprendiendo 10 ítems y las respuestas fueron en escala de 5 niveles estandarizada (Hernández & Mendoza, 2018).

#### **Validez**

Se validó los instrumentos por 3 expertos en base al criterio y pericia de profesionales competentes y conocedores de las variables, los cuales certificaron la pertinencia y relevancia de los reactivos, igualmente la consistencia lógica y funcional de las preguntas.

#### **Confiabilidad**



Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó pruebas de resistencia estadística como la del Alfa de Cronbach, en donde se sometió el instrumento para conocer su fiabilidad. Los instrumentos se aplicaron a un grupo piloto de 10 instituciones, de donde se obtuvo la confiabilidad. Para la variable 1: Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa se tiene una confiabilidad de 0,971 y para la variable 2: Satisfacción directiva es de 0,815 (anexo 3).

### **3.5. Procedimientos**

Para el presente informe se solicitó autorización de la entidad provincial de la UGEL de Lambayeque, luego se enviaron los cuestionarios a la muestra de estudio que comprende los directivos, utilizando la herramienta tecnológica Form google y como medio de comunicación el WhatsApp, recogiendo la información para luego darle el tratamiento en base al procesamiento de la información respectivamente (Raffino, 2019).

### **3.6. Método de análisis de datos**

En análisis de datos se trabajó con el software SPSS 26, especial para estadística, descriptiva e inferencial, analizando y diagnosticando los resultados de los instrumentos. Los datos fueron presentados en tablas de frecuencia con indicadores porcentuales, con su respectiva discusión y resultados, utilizando el método deductivo e inductivo, partiendo de lo general para llegar a conclusiones específicas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Código de ética de la Universidad Cesar Vallejo (2020) Es relevante que en los trabajos de investigación se consideren ciertas regulaciones a la conducta del investigador Universidad Cesar Vallejo (2020). Entre los principales principios, se tiene: Respeto a las personas, pues no se puede vulnerar los derechos del autor. Otro aspecto es la Beneficencia, pues con los resultados encontrados es un soporte y guía para los decisores en la mejora continua de la Ugel de Lambayeque. En cuanto al principio de No maleficencia, el presente estudio no pretende hacer daño a la respectiva institución, más al contrario que los resultados que se han obtenido sirva como diagnóstico para fortalecer aquellos aspectos que aún se encuentran débiles.

#### IV. RESULTADOS

Se ha interpretado la data recopilada de los directivos de la UGEL de Lambayeque, los mismos que están representados en el presente capítulo, teniendo como intención responder a los objetivos que se han planteado en respectivo estudio.

En referencia al objetivo específico 1: Analizar el aplicativo SIAGIE de la UGEL Chiclayo, los resultados se indican en esta tabla:

**Tabla 1**

*Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa*

V1	CATEGORIAS	f	%
	BAJO	2	5.4
	REGULAR	2	5.4
	BUENO	33	89.2
	TOTAL	37	100

En la tabla 1, se puede identificar la variable Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa, encontrándose en el nivel bueno con 89.2%, lo cual demuestra que dicho sistema les permite a los directivos soluciones informáticas destinadas a facilitar las labores administrativas en sus instituciones educativas. Al mismo tiempo les facilita elaborar fichas para el proceso de los alumnos que se inscriben en un año lectivo, reportar una lista de estudiantes, registros de evaluación, boletas de notas. No obstante, se evidencia 10,8 % aún tienen dificultades con las funcionalidades del sistema, para el cual se necesitan implementar estrategias de capacitación que ayuden a los directivos a tener más conocimiento y dominio del aplicativo SIAGIE.

En cuanto al objetivo específico 2: Evaluar la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque, se presenta la siguiente tabla.

**Tabla 2**

*Satisfacción directiva*

V2	CATEGORIA	f	%
	BAJO	2	5.4
	REGULAR	7	18.9
	BUENO	28	75.67
	TOTAL	37	100.0

*Nota.* En la tabla 2, se puede identificar la variable Satisfacción directiva, encontrándose en el nivel bueno alcanzando valores de 75.67%, seguidos de un considerable 18,8% situándolo en nivel regular, también encontramos un 5,4% en el nivel Bajo. Esta información nos permite inferir que los directivos han alcanzado nivel de satisfacción bueno con el aplicativo SIAGIE, el mismo que les facilita llevar un mejor registro de información de sus instituciones educativas, asimismo tienen una buena valoración y reconocimiento del propio sistema de manera que les ayuda a lograr las metas propuestas. Sin embargo, existe un considerable grupo de directores que aún les falta tener más conocimiento con este sistema informático, para ello se sugiere desarrollar estrategias que ayuden a este grupo a satisfacer esa necesidad operativa y funcional en su labor directiva.

En cuanto al objetivo específico 3: Establecer la relación del aplicativo Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa con las dimensiones de la Satisfacción directiva de la UGEL Chiclayo.

**Tabla 3**

*Correlación de la Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Factores*

		SIAGIE	Factores
SIAGIE	Correlación de Pearson	1	,775**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Factores	Correlación de Pearson	,775**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

De la tabla 3, se observa la variable *Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa* y la dimensión factores, se puede identificar que la correlación de Pearson, es directa, alta *ya que es igual a 0,775* y está muy cerca de 1. Asimismo, es significativa ya que el sig. bilateral es menor que 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, se puede inferir que un eficiente Sistema de Información de Apoyo a la gestión incide en el rendimiento, expectativa, complacencia y nivel de satisfacción en los directivos.

**Tabla 4**

*Correlación de la Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Evaluación posterior*

		SIAGIE	D2
SIAGIE	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
D2	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

De la tabla 4, se observa la variable *Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa* y la dimensión evaluación posterior, se puede identificar que la correlación de Pearson, es directa, alta *ya que es igual a 0,664* y está muy cerca de 1. Asimismo, es significativa ya que el sig. bilateral es menor que 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. A su vez, se puede inferir que un eficiente Sistema de Información de Apoyo a la gestión incide en el cumplimiento de expectativas, y en muchas veces sobre pasan las expectativas.

**Tabla 5**

*Correlación de la Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Modelo Cano*

		SIAGIE	D3
SIAGIE	Correlación de Pearson	1	,565**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
D3	Correlación de Pearson	,565**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

De la tabla 5, se observa la variable *Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa* y la dimensión Modelo Cano, se puede identificar que la correlación de Pearson, es directa, moderada *ya que es igual a 0,565* y está muy cerca de 1. Asimismo, es significativa ya que el sig. bilateral es menor que 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En tal sentido, se puede inferir que un eficiente Sistema de Información de Apoyo a la gestión facilita identificar los requisitos básicos, requisitos de desempeño y de deleite con respecto al sistema informático.

Para finalizar con la presentación de los resultados, a continuación, se muestra la tabla que corresponde al objetivo general: Determinar la relación entre el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la satisfacción directiva.

**Tabla 6**

*Correlación del Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la satisfacción directiva*

		SIAGIE	SATISFACCIÓN DIRECTIVA
SIAGIE	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
SATISFACCIÓN DIRECTIVA	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

*Nota.* En la presente tabla 6, se puede identificar que la correlación es positiva y alta ya que es igual a 0,765 y está muy cerca de 1; además, es significativa ya que el sig. bilateral es menor que 0,05 de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; en consecuencia, que, a mayor conocimiento, del Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa aumenta la satisfacción directiva en la unidad del sector educativo de Lambayeque.

**Tabla 7**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SIAGIE	,197	37	,001	,750	37	,000
SATISFACCIÓN DIRECTIVA	,204	37	,000	,772	37	,000

*Nota.* En la tabla 7, se hace referencia a la prueba de normalidad, donde se muestra el valor del sig. que es menor que 0,05, se tiene una distribución es no paramétrica, y se ha decidido trabajar con Shapiro – Wilk (se utiliza porque el número de datos es menor que 50); por tanto, las pruebas de correlaciones de realizaran con Pearson.

## V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general: Determinar la relación del Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa con la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque, en la tabla 6 se observa la demostración que existe una correlación positiva y alta de 0,765, también se tiene un sig. bilateral de 0,000 muy por debajo a 0,05 lo que nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Una aproximación con las variables la encontramos en Paredes & Flores (2014) quienes establecieron en su investigación que existe congruencia o relación en el Sistema de Información de Soporte a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) y la Gestión Educativa de los equipos directivos en el nivel de la EBR, encontrando  $Rho = 0.364$  de los resultados obtenidos en la presente investigación. Asimismo, Romero (2017) en su investigación sobre la aplicación de la tecnología en a través de softwares y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa, manifiestan que la apreciación de los usuarios internos en lo referente a la satisfacción en el uso del sistema informático es adecuada dado que este sistema mejora la labor del usuario.

En cuanto al objetivo específico 1: Analizar el aplicativo SIAGIE de la UGEL Chiclayo, mediante la tabla 1 se indica que en el nivel bueno con 89.2% para el Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa, los resultados obtenidos se corroboran por el MINEDU (2016), donde se precisa que este aplicativo fue diseñado con el propósito de brindar soluciones informáticas destinadas a facilitar las labores administrativas en las instituciones educativas. Es un sistema de fácil manejo y amigable, en el cual se puede llevar un registro histórico de los alumnos.

Entre los beneficios del sistema se tiene que permite elaborar fichas para el proceso de los alumnos que se inscriben en un año lectivo, reportar una lista de estudiantes, registros de evaluación, boletas de notas, y demás documentación pertinente para la gestión administrativa de las instituciones educativas. Asimismo, dentro de los objetivos del sistema, este permitirá tener una herramienta informática para desplegar en forma efectiva la gestión en la institución. También aumentar la eficiencia administrativa, admitiendo conducir la información de manera precisa y oportuna. Finalmente, su meta es mantener una base de información para

identificar de manera ordenada y simplificada los procesos de gestión educativa (MINEDU,2016). Por su parte, el Ministerio de educación de Indonesia también utiliza un sistema de información de la Gestión con biodata de estudiantes, maestros, de ingreso, listas de asistencia de la comunidad educativa en beneficio al proceso de aprendizaje y la satisfacción de las necesidades de tecnología en la educación durante la pandemia de covid 19 (Syarwani & Syahrani, 2022). En si, los sistemas aplicativos son diseñados con la finalidad de contribuir a la rapidez y precisión de los tramites de los documentos de gestión, estos deben ser amigables y flexibles, sin embargo, en algunas ocasiones presentan obsolescencia o desactualizaciones, lo cual no permite tomar decisiones de forma acertada, o en tal caso retrasan las actividades de las diversas áreas de las organizaciones.

Del mismo modo, Jaramillo (2018) en su investigación sobre el diseño de un sistema de gestión académica para una unidad educativa indica que los sistemas deben ser diseñados de tal forma que sean entendibles por el desarrollador, así como para el usuario. De igual forma, Mayta (2019) en su investigación percepción de los directores sobre el Siagie, menciona que se debe potenciar las habilidades técnicas de los colaboradores con respecto al manejo adecuado de SIAGIE pues contiene diversos beneficios que ayudarían a optimizar la gestión educativa

También, Vivas (2019) en su investigación gestión documental y sistema de información SIAGIE indica que el sistema debe permitir ordenar de forma efectiva la documentación, asimismo, se debe implementar capacitaciones para colaboradores sobre manejo adecuado del sistema SIAGIE. Las capacitaciones deben ser replicadas para lograr la uniformidad de los criterios.

No obstante, se evidencia en este grupo de directivos de instituciones privadas un 10,8 % aún tienen dificultades con las funcionalidades del sistema. Esto se corrobora con Vásquez et al., (2020) que se debe tener en cuenta las particularidades tecnológicas, especializadas con sus limitantes del uso del internet, la inexperiencia en el uso de la plataforma, sus beneficios y trascendencias que se tiene del SIAGIE. Asi también cabe resaltar que los responsables del manejo del SIAGIE (Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa) de las instituciones educativas atraviesan por momentos difíciles en el cierre de sus procesos académicos regulares, toda vez que, estos se encuentran sujetos a la respuesta del servidor, del software y del internet. Dichos procesos se



ven suspendidos conllevando esto a un atraso en el cumplimiento de las directivas de cierre de año ante el Ministerio de Educación, todo ello ha conllevado a que los directivos del sector educación no se encuentre satisfechos con el SIAGIE (Sarmiento,2019). De la misma manera el SUTEP (2019) refieren que en la actualidad se debe procesar de forma virtual este aplicativo pero su mal funcionamiento conlleva a un atraso en el cumplimiento de las directivas dispuestas por el MINEDU, el mismo que emite comunicados informando del colapso del SIAGIE habilitando y deshabilitando los horarios para el uso de este sistema. Del mismo modo, Hernández y Álvarez (2021) manifiestan que el gobierno español se ha visto en la necesidad de replantear su gestión educativa en lo concerniente a su metodología, herramientas aplicadas, la forma de evaluar, producto de la cuarentena obligatoria derivada del COVID-19 sin embargo, este esfuerzo no ha sido suficiente para los actores intervinientes resultando insuficiente. El estudio da a conocer que las falencias no solo es producto de la falta de herramientas tecnológica que faciliten la optimización del sistema, sino que los actores intervinientes de la gestión educativa que aún no han logrado adaptarse a las nuevas aplicaciones empleadas en el sistema educativo.

Para el objetivo específico 2: Evaluar la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque, mediante la tabla 2, se ha obtenido un nivel un 75.67% de satisfacción por parte de los directivos. Esta variable se basa en la teoría de la satisfacción directiva, Kotler y Armstrong (2010) la definen como la aceptación favorable de las personas frente a las expectativas que ofrece un producto o un servicio, siendo esta una sensación subjetiva y valorativa. Del mismo modo, El Modelo de satisfacción que se basa en las necesidades, Shneider y Bowen (1999) citado por Seto (2004) menciona 3 formas: Seguridad, de no sentirse amenazado por cambios físicos o económicos. Justicia, esencial fundamental en las relaciones dentro de la sociedad y entre individuos y la autoestima, referida a la necesidad de retener y optimizar la imagen de uno mismo.

Por su parte, Martínez & Gil (2018) refiere la dirección se siente satisfecha en su puesto pues conlleva a una mayor motivación y compromiso consigo mismo y en su desempeño profesional además redundando en el buen funcionamiento de las instituciones escolares, demostrándose en sus resultados mayor satisfacción de la dirección cuando hace copartícipe a la comunidad educativa de la toma de

decisiones, provocando una cultura de colaboración. Otro estudio, lo refiere Medina, et al. (2021) en su estudio sobre Satisfacción, que el gobierno electrónico brinda a los ciudadanos, indican que la globalización y el avance de la tecnología ha involucrado que los sistemas de soporte informático sean más fáciles de operar brindando así satisfacción en el uso del sistema. Asimismo, Romero (2017) en su investigación sobre la aplicación de la tecnología en a través de softwares y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa, manifiestan que la apreciación de los usuarios internos en lo referente a la satisfacción en el uso del sistema informático es adecuada dado que este sistema mejora la labor del usuario.

Por su parte, Fontalvo, Delahoz y Morelos (2021) estudiaron la realidad de las universidades y en especial los programas académicos toda vez que estos tienen la necesidad de satisfacer a los usuarios. Por ello, el estado colombiano requiere que se aplique la normativa para que estos centros superiores de educación otorguen un servicio de calidad, ello conlleva a la implementación y utilización de sistemas integrados de gestión académica que cumplan con normas de calidad siendo así que estos deben garantizar una adecuada planificación, control y mejora asociada con una estructura de procesos. De otro lado, Machuca (2020) en su trabajo sobre la satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios indica que habiendo realizado las comparaciones de los diferentes sitios que han sido diagnosticados no han encontrado diferencias marcadas de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos con los operarios. Del mismo modo, Romero (2017) en su investigación sobre la aplicación de la tecnología en a través de softwares y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa, manifiestan que la apreciación de los usuarios internos en lo referente a la satisfacción en el uso del sistema informático es adecuada dado que este sistema mejora la labor del usuario. Uno de los autores que hace énfasis sobre el estudio de la satisfacción es Medina, et al. (2021) en su estudio sobre Satisfacción, que el gobierno electrónico brinda a los ciudadanos, indican que la globalización y el avance de la tecnología ha involucrado que los sistemas de soporte informático sean más fáciles de operar brindando así satisfacción en el uso del sistema. Asimismo, Mejía (2021), indica que bajo la óptica de un funcionario de la educación se afirma que es necesario contar con una

gestión educativa con pilares de planificación organizacional que satisfaga la gestión directiva, debiendo ser estos los ejes fundamentales para el fortalecimiento de la educación, con objetivos precisos con una visión futura. Así también, lo precisan Molina & Collazos (2021) quienes precisan que la gestión o procesos educativos empoderan al director como autoridad (líder) con destrezas apoyadas en el neoliderazgo, y trae como resultados niveles de satisfacción profesional de los maestros, más aún si se aúna la tecnología educativa. Estos datos se corroboran por Gonzales (2021) concuerda con Khamdamov, U., (2020), Uzbekistán, respecto al modelo de gestión y tecnología de la información, fundamenta que los modelos de gestión educativas deben estar alienados a los avances tecnológicos, además los sistemas deben tener capacidad de rediseñarse, adecuándose a las necesidades de las instituciones educativas y los trabajos similares con las diferentes áreas administrativas, académicas y las acciones investigativas, financieras de la educación.

Sin embargo, según la valoración docente respecto a la gestión directiva de un colegio se a encontrado que el sistema administrativo y las condiciones físicas de trabajo fueron los factores que producen mayor insatisfacción laboral (Gutiérrez, 2017). Por ello, es responsabilidad de los directivos realizar evaluaciones periódicas y establecer mecanismo de acompañamiento y monitoreo permanente a fin de generar en los directivos mayor insatisfacción. Una de las teorías que ayudaría bastante es la calidad del servicio basado en teoría SERVQUAL validando su hipótesis con modelos de ecuaciones estructurales para proponer un modelo que explica cómo las expectativas (EXP), la calidad del servicio (QS) y el valor percibido (VP) afectan el constructo de satisfacción (SAT). Aplicó una encuesta a 324 personas de las importantes urbes del país mediante cuestionario virtual. Concluyendo que los hallazgos muestran la relevancia de SERVQUAL para explicar el constructo calidad de servicio y su relación con la satisfacción (Colorado, 2020). De igual forma, Mayta (2019) en su investigación percepción de los directores sobre el SIAGIE, menciona que se debe potenciar las habilidades técnicas de los colaboradores con respecto al manejo adecuado de SIAGIE pues contiene diversos beneficios que ayudarían a optimizar la gestión educativa.

Con respecto al objetivo específico 3: Establecer la relación del aplicativo Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa con las

dimensiones de la Satisfacción directiva de la UGEL Chiclayo. Esta información se presenta en la tabla 3, dentro de los resultados obtenidos de la variable Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión factores se ha encontrado una correlación de Pearson alta directa, ya que es igual a 0,775. Estos resultados se asemejan con El-Ebiary et.al., (2016) que en la Universidad Internacional Al-Madinah (MEDIU), cuyos resultados fueron la satisfacción y la mejora de la productividad y el desempeño de las funciones, reduciendo los errores administrativos y ayudando a una buena toma de decisiones de los directivos, profesores y administradores del propio sistema.

Asimismo, en la tabla 4, se logró determinar una relación de la variable Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión evaluación posterior con una correlación de Pearson de 0,664 siendo alta, positiva y significativa. Cabe precisar los aportes presentados por Schiffman (2010) precisando que, la evaluación posterior la realiza el usuario al percibir un servicio lo que le permite evaluar desde la primera vez, teniendo como referente a sus propias expectativas.

Finalmente, en la tabla 5 se logró determinar la correlación de la variable Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la dimensión Modelo Cano, lo cual nos demuestra que la correlación es positiva y moderada ya que es igual a 0,565. Cabe resaltar que este modelo según Haro et al. (2016). Depende de cómo la empresa ofrece el producto al cliente, considerando que no siempre las bondades del producto van a satisfacer a todos los compradores, por tanto, deben centrarse a potenciar aquellas que generan satisfacción. A continuación, se explican las características agrupándolas en grupos: Características-requisitos básicos, características-requisitos de desempeño y características-requisitos de deleite. Del mismo modo, En Indonesia, el Ministerio de Educación y Cultura se preocupa por la mejora de las direcciones y la calidad educativa, utilizando un sistema de información de gestión, con biodata de estudiantes, maestros, de ingreso, listas de asistencia de la comunidad educativa en beneficio al proceso de aprendizaje y la satisfacción de las necesidades de tecnología en la educación durante la pandemia de covid 19 (Syarwani & Syahrani, 2022).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación del Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque, hallándose una correlación positiva y alta. En consecuencia, podemos inferir que a mejor Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa mayor satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque.
2. Se analizó la variable Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa encontrándose en un nivel bueno, seguido de un nivel regular y bajo. Por lo tanto, se necesita seguir con la implementación de capacitaciones permanentes respecto al aplicativo SIAGIE.
3. Se evaluó la variable Satisfacción directiva, encontrándose en el nivel bueno, seguidos de un nivel regular y Bajo. Por lo tanto, se requiere implementar estrategias para ayudar a los directivos a que mejoren sus conformidades con el sistema SIAGIE, el mismo que les permita lograr las metas propuestas en sus instituciones educativas.
4. Se determinaron las correlaciones: Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Factores con una correlación de Pearson alta y significativa; asimismo, Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión evaluación posterior con una correlación de Pearson alta y significativa; También, Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y la Dimensión Modelo Cano con una correlación de Pearson positiva y moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al director de la UGEL de Lambayeque se recomienda seguir implementando estrategias de gestión y mecanismos de control a fin de superar una mínima brecha de directivos que aún no tienen dominio y la experticia en sistema.
2. Al director de la UGEL de Lambayeque se recomienda seguir con implementación de un Plan de Capacitación permanente sobre el uso del aplicativo SIAGIE teniendo en cuenta las particularidades tecnológicas, propia del sistema, sus limitantes del uso del internet, la inexperiencia en el uso de la plataforma, sus beneficios y trascendencias que se tiene del SIAGIE.
3. AL Director de Gestión Institucional seguir con implementación de un Plan de Capacitación permanente del sistema SIAGIE que les permita a los responsables del manejo del mismo ordenar de forma efectiva la documentación, asimismo las capacitaciones deben ser replicadas para lograr la uniformidad de los criterios.
4. A los directivos de las instituciones educativas se recomienda ingresar la información en los plazos establecidos, según el cronograma del MINEDU a fin de no generar una saturación en sistema lo que conllevando en el mayor de los casos a un atraso y el cumplimiento de las directivas de cierre de año ante el Ministerio de Educación.

## REFERENCIAS

- Alarcón, M. A. C., Carrasco, Z. C. M., Fernández, B. H., & Perez, A. R. (2021). *Neuroleadership a tool for educational management. Development of social science research from the perspective of Peruvian universities*, 170. <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/661>
- Arias, G., J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Primera edición digital. [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales\\_TecnicasElInstrumentosDeInvestigacion\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf).
- Arias. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bustamante Sierra, V. L. (2021). Aportes del Desarrollo Humano para el ejercicio de la Gestión Directiva en Instituciones Educativas. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 92-116. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=b375b127-64d7-40eb-a06c-420070332330%40redis>
- Cabrejos, C. E. (2021). *Conocimiento situacional de los agentes educativos para la gestión directiva durante COVID-19. Caso: promotora educativa privada – Piura* [Tesis de maestría, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3236>
- Carhuancho I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Carrasco, Z.,& Alarcón,C. (2021). Quality in the management processes of Educational Institutions from the neuro-leadership . *Revista Iberoamericana de la Educación*, Volumen especial 1. DOI: <https://doi.org/10.31876/ie.vi.96>
- Carrasco, Z.,& Pérez, R.,& Alarcón,C., y Fernández, H.(2021). Procesos de Gestión Operativa para la calidad educativa. *Centro Sur*, 5(2), 131-154. <https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/164>

- Colorado, L. C. H. (2020). Service quality and perceived value as of customer satisfaction antecedents of telecommunication companies in Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3) doi:10.22201/fca.24488410e.2020.2318
- Dutka, A. F. (1998). *Manual del AMA para Satisfacción del cliente Buenos Aires: Granica*.
- El-Ebiary, Y. A. B., Al-Sammarraie, N. A., Al Moaiad, Y., & Alzubi, M. M. S. (2016, October). The impact of Management Information System in educational organizations processes. In *2016 IEEE Conference on e-Learning, e-Management and e-Services (IC3e)* (pp. 166-169). IEEE. DOI: [10.1109/IC3e.2016.8009060](https://doi.org/10.1109/IC3e.2016.8009060)
- Ebelogu, U. K., Amah, E. P., & Okocha, B. F. P. (2022). Employee Satisfaction And Quality Management In Federal College Of Education (Tech.) Omoku. *Epra International Journal of Economics, Business and Management Studies (EBMS)*, 9(5), 62-70. DOI : <https://doi.org/10.36713/epra1013>
- Faces, M. & Herrera, S. (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción Laboral. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad*, 4(7). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/671>
- Fontalvo, T., Delahoz-Domínguez, E. y Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100045>
- Gorovenko, L. A., Olkhovik, O. P., Pavrozin, A. V., & Stadnik, S. V. (2018). Information educational environment of a technical higher educational institution. *International Journal of Engineering and Technology (UAE)*, 7(4.38), 1608-1611. <https://www.sciencepubco.com/index.php/ijet/article/view/29211>
- Gonzales, J (2021) *Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de TI para mejorar los procesos de TI en las instituciones educativas particulares de la región Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3414>



- Gutiérrez, M. V. F. (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción Laboral. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7). <https://www.semanticscholar.org/paper/La-gesti%C3%B3n-directiva-y-su-incidencia-en-la-LaboralGuti%C3%A9rrezS%C3%A1nchez/27a274f08a7ce445c96ab2c16c9c2bbe0f2f2639#citing-papers>
- Hernández-Ortega, J., & Álvarez-Herrero, J. (2021). Gestión educativa del confinamiento por COVID-19: percepción del docente en España. *Revista Española De Educación Comparada*, (38), 129–150. <https://doi.org/10.5944/reec.38.2021.29017>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Jaramillo, W (2016) *Aplicación de la metodología RUP y el patrón de diseño MVC en la construcción de un sistema de gestión académica para la Unidad Educativa Ángel de la Guarda*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11264>
- Kotler P. y Armstrong G. (2010). *Fundamentos de Marketing*. Editorial Pearson Education. Ed.13
- Lopes, J., & Oliveira, C. (2020). Teacher and school determinants of teacher job satisfaction: a multilevel analysis. *School Effectiveness and School Improvement*, 31(4), 641-659. <https://doi.org/10.1080/09243453.2020.1764593>
- Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. [Tesis Universidad Ricardo Palma] <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3516>
- Marcillo, S., & Tomalá, E., (2021). La gestión educativa y su influencia en los nuevos desafíos del desarrollo curricular en la Unidad Educativa Bartolomé Garelli. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(2-1), 76-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.490>

- Martínez García, I., & Gil Flores, J. (2018). Explicación de la satisfacción en la dirección escolar a partir del desempeño de la función directiva. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 19(1), 77–95. <https://doi.org/10.14201/eks20181917795>
- Mayta, R (2019) *Percepción de los directores sobre el uso del sistema Siagie en instituciones públicas de educación primaria, Comas – 2018*. [Tesis Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32003>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego, D., y Echeverría O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mejía, F. (2018). *Municipalización de la gestión educativa en las escuelas públicas primarias del distrito de Motupe, periodo 2009 y 2010* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Recuperada de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1720>
- Meza F., Torres, S., & Mamani, O. (2020). Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia Covid-19, Puno-Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(1), 23–35. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.543>
- RM 432-2020-MINEDU (2020) Norma que regula el Registro de la trayectoria educativa del estudiante de Educación Básica, a través del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1409781/RM%20432-2020-MINEDU.pdf.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa–cualitativa y redacción de la tesis*.
- Ordoñez Quispe, E. B. (2019). *Gestión del director y satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas secundarias urbano marginales, ciudad de Puno-2018*. [Tesis Universidad Cesar Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39066/ordonez\\_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39066/ordonez_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pancho, D. (2020) *Análisis, Desarrollo e Implementación de un Sistema de Gestión Académica. Caso de Estudio: English Center – Mente Veloz*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18059/Documento%20Final%20de%20Tesis%20-%20DIEGO%20PANCHO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes, M. (2017) *Características de la gestión educativa con enfoque en niños y niñas con trastornos del comportamiento en las escuelas de Fe y Alegría*. [Tesis Universidad Central Del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12869>

Paredes, Y., & Flores Quispe, E. (2014). *Sistema de información de apoyo a la gestión de la institución educativa (SIAGIE) en la Gestión Educativa de los Directores modalidad EBR Gestión Pública de la UGEL N° 06 Ate* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Ate, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88525>

Raffino, M. (2019) Observación Científica. <https://concepto.de/observacion-cientifica/>. Consultado: 28 de abril de 2020.

Regalado, P. (2017) *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los estándares emitidos por el Ministerio de Educación del Ecuador relacionados con los servicios educativos en la Escuela Particular “Agape” ubicada en el sur de Quito*. [Tesis. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador - Matriz] URI: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12980>

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. 4a ed. México: Prentice Hall.

Romero, L., & Santa María, R. (2021). Factores que intervienen en la gestión educativa. *Revista Varela*, 21(58), 77–85.

<http://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/110>

Romero Zapata, W.G. (2017). *Uso de los sistemas informáticos y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa de*

- Lima y el Callao, 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/7098>
- Sarmiento S. (28 de diciembre de 2019). La dictadura del SIAGIE. *Expreso*.  
<https://www.expreso.com.pe/opinion/la-dictadura-del-siagie/>
- Schiffman, L. G. y Kanuk, L. L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Pearson educación.
- Sutep (2019). SIAGIE: La pesadilla de todo docente.  
<https://sutep.org/articulos/siagie-la-pesadilla-de-todo-docente/>
- Syarwani, M., & Syahrani, S. (2022). The Role of Information System Management For Educational Institutions During Pandemic. *Indonesian Journal of Education (INJOE)*, 3(2), 270–281. <https://doi.org/10.54443/injoe.v3i2.33>
- Slavić, A., & Avakumović, J. (2018). Job satisfaction of employees in the higher education. In *2nd International scientific conference on IT, Tourism, Economics, Management and Agriculture–ITEMA* (pp. 1214-1222). DOI: <https://doi.org/10.31410/itema.2018.914>
- Thompson, I. (julio de 2006). La Satisfacción del Cliente.  
<https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2020). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Educational review*, 73(1), 71-97.  
<https://doi.org/10.1080/00131911.2019.1705247>
- UNESCO Office Santiago and Regional Bureau for Education. (2021). *The integration of Education Management Information Systems (EMIS) with other information systems*. Buenos Aires.
- Vivas, L (2019). *Gestión Documental y Sistema de Información SIAGIE en la Red Fe y Alegría, San Juan de Lurigancho – 2019*. [Tesis Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39331>

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: **Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Aplicativo SIAGIE	MINEDU (2016) indica que fue diseñado con la finalidad de brindar soluciones informáticas destinadas a facilitar las labores administrativas en las instituciones educativas. Es un sistema de fácil manejo y amigable, en el cual se puede llevar un registro histórico de los alumnos.	EL SIAGIE está compuesto por 7 módulos, los cuales permiten registrar diversas informaciones y asimismo validarlas.	Módulo de Administración	Registrar	Likert TA (5) A (4) I (3) D (2) TD (1)
			Módulo de Estudiante	Administrar	
			Módulo de Matrícula	Procesos	
			Módulo de asistencia	Registro	
			Módulo de evaluación	Proceso	
				Registro	
			Módulo de reportes	Generación	
Módulo de miscelánea	Validación				
Satisfacción directiva	Laos y Ledesma (2016) es planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos asignados a la institución, y que estos se utilicen de forma racional, con la finalidad de poder lograr los objetivos establecidos.	La satisfacción directiva está compuesta por 3 dimensiones que serán aplicadas para posteriormente validar sus resultados	Factores	Rendimiento observado	Likert TA (5) A (4) I (3) D (2) TD (1)
				Expectativa	
				Nivel de Satisfacción	
				Complacencia	
			Evaluación posterior	Cumple expectativas	
				Sobrepasa expectativas	
			Modelo Kano	Por debajo de expectativas	
				Requisitos básicos	
Requisitos de desempeño					
Requisitos de deleite					

## ANEXO 2 : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario para medir la satisfacción directiva

**Autor: Juan Calixto Paz Ballena**

**Se agradece anticipadamente la colaboración de los directivos de la Institución Educativa**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			TD (1)	D (2)	I (3)	A (4)	TA (5)
Factores	Rendimiento observado	Los directivos valoran la importancia del SIAGIE.					
	<i>Expectativa</i>	Los directivos reconocen que el sistema les ayuda a lograr las metas propuestas en las Instituciones educativas					
	Nivel de Satisfacción	Los directivos manifiestan su conformidad con el sistema.					
	Complacencia	Los directivos reconocen que el sistema se muestra amigable para el ejercicio de su gestión.					
Evaluación posterior	Cumple expectativas	El sistema facilita el logro de los objetivos institucionales					
	Sobrepasa expectativas	El sistema permite incluir diversos factores para la mejora de la gestión directiva					
Modelo Kano	Por debajo de expectativas	El uso del SIAGIE no es familiar para la gestión directiva.					
	Requisitos básicos	Los directivos manejan con facilidad los aspectos básicos del sistema.					
	Requisitos de desempeño	Los directivos se sienten satisfechos con el uso del sistema.					
	Requisitos de deleite	El sistema cuenta con características no esperadas por los directivos.					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para medir el aplicativo SIAGIE

Autor: Juan Calixto Paz Ballena

Se agradece anticipadamente la colaboración de los ..... de la Institución Educativa “.....” de .....

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			TD (1)	D (2)	I (3)	A (4)	TA (5)
Módulo de Administración	Registrar	El sistema facilita el registro de información de la institución.					
		El sistema permite el registro del personal de la IE					
Módulo de Estudiante	Administrar	El sistema permite controlar la información registrada de los estudiantes.					
Módulo de Matrícula	Procesos	El sistema facilita el proceso de traslados y retiros de los estudiantes					
		El sistema permite el proceso de matrícula en el tiempo establecido.					
Módulo de asistencia	Registro	El sistema permite la impresión y el envío de nóminas de matrícula a la UGEL.					
		El sistema permite el registro de la asistencia diaria de los estudiantes matriculados en la Institución.					
Módulo de evaluación	Registro	El sistema permite el registro de evaluación de los estudiantes.					
	Procesos	El sistema registra las calificaciones por periodo de evaluación, hasta la impresión y envío de actas a la UGEL					
Módulo de reportes	Generación	El sistema permite generar reportes de notas globales por estudiante en años anteriores al de matrícula actual.					
Módulo de miscelánea	Validación	El sistema permite tener información sobre la edad del estudiante y cantidad de años estudiados en el nivel inicial.					
		El sistema valida los datos del estudiante en la Reniec.					

### ANEXO 3: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

**Estadísticos de fiabilidad de la  
variable 1 SIAGIE**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	12

**Estadísticos de fiabilidad  
Satisfacción Directiva**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	10



**ANEXO 4: VALIDACIONES  
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS: Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		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	
Satisfacción directiva	Factores	Rendimiento observado	Los directivos valoran la importancia del SIAGIE.	X		X		X		X		
		Expectativa	Los directivos reconocen que el sistema les ayuda a lograr las metas propuestas en la Institución educativa	X		X		X		X		
		Nivel de Satisfacción	Los directivos manifiestan su conformidad con el sistema.	X		X		X		X		
		Complacencia	Los directivos reconocen que el sistema se muestra amigable para el ejercicio de su gestión.									
	Evaluación posterior	Cumple expectativas	El sistema facilita el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		X		
		Sobrepasa expectativas	El sistema permite incluir diversos factores para la mejora de la gestión directiva	X		X		X		X		
	Modelo Kano	Por debajo de expectativa	El uso del SIAGIE no es familiar para la gestión directiva.	X		X		X		X		
		Requisitos básicos	Los directivos manejan con facilidad los aspectos básicos del sistema.	X		X		X		X		
		Requisitos de desempeño	Los directivos se sienten satisfechos con el uso del sistema.	X		X		X		X		
		Requisitos de deleite	El sistema cuenta con características no esperadas por los directivos.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg ROBERT ADRIAN FLORES ZAMBRANO

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque

### 1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 2. TESISTA:

Br. : Juan Calixto Paz Ballena

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio de 2022



---

Firma/DNI: ROBERT ADRIAN FLORES ZAMBRANO

EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS: *Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque***

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		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	
Aplicativo SIAGIE	Módulo de Administración	Registrar	El sistema facilita el registro de información de la institución.	X		X		X		X		
			El sistema permite el registro del personal de la IE	X		X		X		X		
	Módulo de Estudiante	Administrar	El sistema permite controlar la información registrada de los estudiantes.	X		X		X		X		
			El sistema facilita el proceso de traslados y retiros de los estudiantes	X		X		X		X		
	Módulo de Matrícula	Procesos	El sistema permite el proceso de matrícula en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
			El sistema permite la impresión y el envío de nóminas de matrícula a la UGEL.	X		X		X		X		
	Módulo de asistencia	Registro	El sistema permite el registro de la asistencia diaria de los estudiantes matriculados en la Institución.	X		X		X		X		
			El sistema permite el registro de evaluación de los estudiantes.	X		X		X		X		
	Módulo de evaluación	Registro	El sistema registra las calificaciones por periodo de evaluación, hasta la impresión y envío de actas a la UGEL	X		X		X		X		
		Procesos	El sistema permite generar reportes de notas globales por estudiante en años anteriores al de matrícula actual.	X		X		X		X		
	Módulo de reportes	Generación	El sistema permite tener información sobre la edad del estudiante y cantidad de años estudiados en el nivel inicial.	X		X		X		X		
			Validación	El sistema valida los datos del estudiante en la Reniec.	X		X		X		X	
	Módulo de miscelánea	Validación										

Grado y Nombre del Experto: Mg. Fara Indira Campos Caballero

EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Br. : Juan Calixto Paz Ballena

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de mayo de 2022



Mg. Fara Indira Campos Caballero

DNI N°42326570

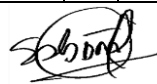
EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS: Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		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	
Aplicativo SIAGIE	Módulo de Administración	Registrar	El sistema facilita el registro de información de la institución.	X		X		X		X		
			El sistema permite el registro del personal de la IE	X		X		X		X		
	Módulo de Estudiantes	Administrar	El sistema permite controlar la información registrada de los estudiantes.	X		X		X		X		
			El sistema facilita el proceso de traslados y retiros de los estudiantes	X		X		X		X		
	Módulo de Matrícula	Procesos	El sistema permite el proceso de matrícula en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
			El sistema permite la impresión y el envío de nóminas de matrícula a la UGEL.	X		X		X		X		
	Módulo de asistencia	Registro	El sistema permite el registro de la asistencia diaria de los estudiantes matriculados en la Institución.	X		X		X		X		
			El sistema permite el registro de evaluación de los estudiantes.	X		X		X		X		
	Módulo de evaluación	Registro	El sistema registra las calificaciones por periodo de evaluación, hasta la impresión y envío de actas a la UGEL	X		X		X		X		
		Procesos	El sistema permite generar reportes de notas globales por estudiante en años anteriores al de matrícula actual.	X		X		X		X		
	Módulo de reportes	Generación	El sistema permite tener información sobre la edad del estudiante y cantidad de años estudiados en el nivel inicial.	X		X		X		X		
		Validación	El sistema valida los datos del estudiante en la Reniec.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Sistema de Información de Apoyo a Gestión de la Institución Educativa y satisfacción directiva en unidad del sector educación Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISTA:

Br. : Juan Calixto Paz Ballena

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de mayo de 2022

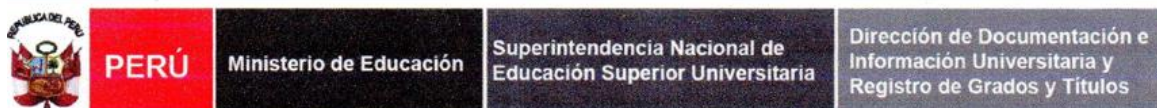


---

*Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan*

*DNI N°40635167*

*EXPERTO*



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES ZAMBRANO, ROBERT ADRIAN DNI 25821625	<b>BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Y DE</b> Fecha de diploma: 27/10/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <b>PERU</b>
FLORES ZAMBRANO, ROBERT ADRIAN DNI 25821625	<b>INGENIERO INFORMATICO Y DE SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 15/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <b>PERU</b>
FLORES ZAMBRANO, ROBERT ADRIAN DNI 25821625	<b>BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Y DE SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 27/10/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <b>PERU</b>
FLORES ZAMBRANO, ROBERT ADRIAN DNI 25821625	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CAMPOS CABALLERO, FARA INDIRA DNI 42326570	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b> Fecha de diploma: 23/03/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE PERU
CAMPOS CABALLERO, FARA INDIRA DNI 42326570	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 24/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE PERU
CAMPOS CABALLERO, FARA INDIRA DNI 42326570	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

n





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 28/12/2004 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	<b>MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA</b> Fecha de diploma: 09/03/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	<b>LICENCIADA EN EDUCACION, ESPECIALIDAD CIENCIAS NATURALES</b> Fecha de diploma: 23/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	<b>DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/01/2013 Fecha egreso: 31/12/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>