



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una
Unidad del Cantón Guaranda, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Muñoz Sangache, Monica Patricia (orcid.org/0000-0001-7313-6417)

ASESOR:

Mg. Valverde Rodriguez, Wilfredo Gerardo (orcid.org/0000-0002-8822-7642)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado, en primer lugar, a Dios, por protegerme y guiarme cada día de existencia.

A mis queridos padres, hermana y sobrinos por siempre creer en mí.

A mis hijos y a mi pequeña Samira, quienes son mi motivo y motor para seguir adelante y cumplir mis metas.

Mónica Patricia Muñoz Sangache

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo que me abrió sus puertas en los momentos más difíciles de la pandemia brindándome la oportunidad de ser mejor profesional.

A los docentes de la escuela de posgrado por apoyarme en la elaboración del presente trabajo de investigación, en especial al Lic. Wilfrido Gerardo Valverde Msc.

A las autoridades y docentes de la Institución Educativa del Cantón Guaranda por brindarme todas las facilidades para realizar la investigación.

Mónica Patricia Muñoz Sangache

Índice de Contenidos

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.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimiento	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
Referencias	46
Anexos	

Índice de Tablas

Tabla 1	Personal directivo y docente de una institución de Guaranda, 2022	20
Tabla 2	Cruce de datos de las variables gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.	23
Tabla 3	Planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022	24
Tabla 4	Organización de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022	25
Tabla 5	Dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022	26
Tabla 6	Control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022	27
Tabla 7	Prueba de normalidad de los cuestionarios de gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022	28
Tabla 8	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.	29
Tabla 9	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la planificación y la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.	30
Tabla 10	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la organización y la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022	31
Tabla 11	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dirección y la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022	32
Tabla 12	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre el control y la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022	33

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado tiene como objetivo de poder determinar la relación existente entre la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. El estudio es de tipo no experimental, manejando un enfoque cuantitativo de diseño correlacional asociativo. Para este estudio se recurrió a una población de 95 miembros del personal directivo y docente de una institución educativa. La recopilación de datos de las variables gestión directiva y calidad de servicio educativo se utilizó dos cuestionarios de encuesta, estos instrumentos elaborados por ítems según las dimensiones de las variables. En la contrastación de hipótesis se utilizaron pruebas no paramétricas de correlación de Rho de Spearman, a través de un sistema estadístico. Los resultados de la contrastación hipótesis muestran que la correlación es significativa con un p. valor del 0,01, siendo menor que 0,05; lo cual permite por regla de decisión aceptar la hipótesis alterna de la investigación rechazando la nula, ya que las variables presentan una asociación alta y directa de 0,977. El trabajo concluye que la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Palabras clave: Gestión directiva, calidad de servicio educativo, planificación, dirección

ABSTRACT

The research work carried out has the objective of being able to determine the relationship between the directive management and the quality of the educational service of a unit in the Guaranda Canton, 2022. The study is of a non-experimental type, using a quantitative approach of associative correlational design. For this study, a population of 95 members of the administrative and teaching staff was used. of an educational institution. The data collection of the variables directive management and quality of educational service was used two survey questionnaires, these instruments elaborated by items according to the dimensions of the variables. Non-parametric Spearman's Rho correlation tests were used to test the hypotheses, through a statistical system. The results of the hypothesis contrast show that the correlation is significant with a p. value of 0.01, being less than 0.05; which allows for the decision rule to accept the alternative hypothesis of the investigation, rejecting the null, since the variables present a high and direct association of 0.977. The work concludes that the directive management is significantly related to the quality of educational service in a Unit of the Guaranda Canton, 2022.

Keywords: Directive management, quality of educational service, planning, direction

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio educativo tiene como finalidad principal obtener un alcance e interacción de los componentes necesarios para el desarrollo efectivo y eficiente de los procesos administrativos. Se estima que el alcance mundial en relación a la calidad de servicio educativo es del 34%, es decir, que en el impacto analítico de 40 países existe este bajo nivel de competitividad en cuanto a la calidad de servicio educativo.

En el contexto mundial, un 82% de los problemas de la calidad de servicio educativo radican en la poca importancia que se otorga a los procesos de gestión, donde escasea la pertinencia y la eficacia en la organización académica, el control de calidad, la administración gerencial y el reconocimiento de los elementos necesarios para fortalecer estándares de calidad (García et. al, 2018).

En Ecuador, la calidad del servicio educativo mantiene un elemento rector denominado “Estándares de calidad”, vigente desde el año 2012, dicho documento comprende un conjunto de directrices que no ha surtido el efecto esperado, pues poco a casi nulo ha sido el efecto que han tenido los descriptores de logros plasmados en cada dimensión. Es allí, una de las principales razones por la que el concepto de calidad de servicio educativo no contempla progresos significativos, pues solamente un 18% de las instituciones evaluadas cumplen con los niveles óptimos de al menos un 80% de cumplimiento en los descriptores de calidad (Ministerio de Educación, 2012).

En la realidad educativa de una institución de la ciudad de Guaranda evidentemente muestra deficiencias en el servicio educativo que oferta, con ello también, se comprueba que la valoración de los componentes y dimensiones son bajos cuando se realizan los procesos de autoevaluación y construcción participativa de Proyecto Educativo Institucional para la Convivencia Armónica (PEICA), donde ineludiblemente los descriptores se ubican en niveles bajos (56% de cumplimiento) que requieren de planes de mejora, pero verdaderos planes que no solo queden en el documento plasmado, sino que puedan convertirse en la guía y manual de gestión inherente de potenciar la calidad de servicio educativo.

En vista de la realidad problemática presentada se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022?; a su vez se proponen los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión organización de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022?

La justificación del presente desarrollo aporta teóricamente con el desarrollo de un estudio enmarcado en la expansión del conocimiento acerca de la gestión directiva el desarrollo óptimo de las herramientas de administración gerencial y la participación colectiva de los integrantes. En lo práctico, permite conocer cómo llegar a la calidad de servicio educativo con la gestión de procesos administrativos enfocados en la planificación, organización, dirección y control. En lo metodológico permite proponer diferentes modalidades administrativas para hacer la gestión del tiempo en forma correcta desde las actividades áulicas hasta del personal administrativo y de servicio, ordenando y dosificando los procesos. Además, se estructura dos instrumentos de investigación orientados a poder medir los niveles de gestión directiva y la calidad de servicio educativo, válidos y confiables para otorgar el rigor investigativo.

Luego del análisis, se determina el siguiente objetivo general y objetivos específicos: Determinar la relación existente entre la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022; como objetivos específicos se tiene: O.E.1. Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. O.E.2. Determinar la relación existente entre la dimensión organización de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. O.E.3. Determinar la relación existente entre la dimensión dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo

de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. O.E.4. Determinar la relación existente entre la dimensión control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Finalmente, se planten las siguientes hipótesis de la investigación: Hi: La gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. Hi₁: La dimensión planificación de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. Hi₂: La dimensión organización de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. Hi₃: La dimensión dirección de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. Hi₄: La dimensión control de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La gestión directiva enmarcada en el contexto de un liderazgo gerencial moderno implica el uso de múltiples recursos importantes, como los de capacitación, la planificación del tiempo y la toma de decisiones, con base en los resultados obtenidos de la calidad del servicio a nivel de las organizaciones modernas. Durante estos últimos años, este concepto se ha afianzado y consolidado como un modelo imprescindible para la preparación educativa. Al ser consultados por esta variable, diversos estudios han destacado la necesidad de abordar temas que inciden en el mejoramiento progresivo de los procesos afines con la dirección ejecutiva; encontrando correlaciones entre el liderazgo gerencial y otros factores como la comunicación, el liderazgo, la calidad de la educación, etc.; de igual manera, se describieron varios estudios en cuanto a sus dimensiones: académica, administrativa, económica y comunitaria. El contexto internacional es el siguiente:

Estudios de investigación desarrollos como los de Castillo (2018), sobre la gestión directiva y los niveles de calidad en una IE de ATE, del mismo año; bajo un proceso metodológico que parte de una investigación básica. El estudio posee una orientación cuantitativa, de diseño no experimental; de igual forma, el método aplicado a la investigación es de tipología descriptiva, con un diseño de correlación. Se utilizó la encuesta como método de investigación y dos cuestionarios para cada variable analizada, como herramientas de recopilación. La población se conformó por 347 alumnos de educación secundaria, de los cuales se seleccionaron 120 sujetos de 4to y 5to año para facilitar el muestreo probabilístico. Los resultados muestran que existe un valor significativo de interrelación entre las dos variables; luego de haber obtenido un $p < 0,05$ y un valor de Rho de Spearman = 0,684. Se muestran correlaciones positivas y significativas del procesamiento estadístico, el cual concluye que la hipótesis alternativa propuesta es correcta, demostrando que existe un nivel de correlación significativo entre las dos variables tratadas.

Adicionalmente, Broncano y Dunay (2022) en su trabajo de nivel investigativo aprobado por la UCV para su proceso de profesionalización de cuarto nivel, el

tópico referente a la gestión directiva y la calidad del servicio docente en la IE de Yaután, cuyo objetivo consistió en poder identificar que vinculo existe entre las dos variables dentro de la IE de Yaután. La Selección de líneas que constituyen la base de investigación, están trabajadas mediante un enfoque numérico-cuantitativo, de investigación no experimental, de tipo correlacional-descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 30 profesionales docentes de la institución examinada; de manera similar, se llegó a emplear como técnica la encuesta junto con la herramienta “cuestionario”, para obtener datos que ayuden a comprender la realidad de las variables abordadas. A partir de la información lograda, estos resultados forman parte indiscutible para establecer la correlación estadística en la que se muestra que existe una relación positiva de un nivel moderado y representando bajo un orden estadístico inferencial las dos variables un resultado de $\rho = 0,485$ y $p = 0,007$. Esto refiere la justificación del porque las dimensiones sufren variaciones de carácter moderado una sobre otra. La conclusión de los datos arrojados permite denegar la hipótesis nula propuesta y aceptar la descripción de la hipótesis de la investigación en donde si incide la gestión directiva sobre la calidad docente.

En Lima – Perú, Escobar y López (2017), desarrollaron un estudio sobre la gestión directiva y la calidad educativa en las IE del Distrito Lurigancho. Trabajo que presento como objetivo el poder establecer la dependencia existente entre la variable gestión directiva y calidad de servicio institucional de las unidades de educación del distrito referido. La metodología utilizada parte de un desarrollo descriptivo, de tipo no experimental, para establecer una correlación. El estudio presentó un total de 155 educadores de las entidades más representativas del distrito Lurigancho, las variables están medidas por un cuestionario dividido en dos secciones, conforme a las dos variables tratadas, dando como resultados que el 29% está de acuerdo en que cuanto más completo es la gestión directiva, mejores son los niveles de calidad en los servicios educativos, por lo tanto, estos datos tiene un aporte positivo para la institución, pudiendo explica la presencia de una correlación importante y directa entre las variables. Por medio de estadística inferencia se puede comprobar, un Rho de Spearman = 0,638, que comprueba dentro de la conclusión que se ha generado una correlación vinculada a las variables y sus teorías, con un nivel de correlacional de Spearman $\rho = 0.638$,

con un $r^2 = 0.41$, que demuestra una dependencia altamente demostrativa entre la gestión directiva y la calidad de los servicios de las entidades de educación del distrito en la provincia de Lima.

Entre los aportes empleados para respaldar este estudio, se presenta el trabajo de Robles (2017), acerca de la gestión a nivel directivo y la calidad educativa en las unidades educativas de sostenimiento particular de Paramonga, 2017, en la que su objetivo es poder determinar la correlación de las dos variables analizadas. El estudio es descriptivo y correlacionado. La investigación es parte de un proyecto no empírico, por lo que se asume que la gestión directiva opera en el contexto de la investigación. Los sujetos de estudio incluyeron 100 profesores de instituciones educativas privadas de la región de Paramonga. La información fue trabajada estadísticamente a través del programa SPSS. A su vez, se utilizó estadística de carácter descriptivo e inferencial, utilizando datos recolectados por medio de las herramientas como el Cuestionario, tanto para la variable “Gestión Directiva” como “Calidad Educativa”. Luego de aplicar la prueba de Hipótesis propuesta por Spearman, se encontró que la gestión directiva tiene una relación importante con la variable calidad de la educación en las instituciones no públicas en Paramonga, cuando el valor de “p” obtenido es $0,00 < 0,05$, con un coeficiente Rho semejante a $= 0,230$. Indicando una relación mínima que se manifiesta en las dos variables. Además, se detecta una relación lineal directa, ya que el valor numérico indicado es de resultado afirmativo, lo que refiere que cuando aumenta la gestión directiva, la calidad educativa también se incrementa en una proporción continua o inversa.

Otro de los antecedentes que comparte información con el presente estudio, es el de Arellano y Zumba (2017), el cual tuvo como principal propósito el poder establecer si existe o no una relación entre la gestión directiva de la institución y la calidad de una escuela de educación de San Agustín – Comas. Este trabajo se desarrolló como un estudio de línea base de correlación descriptiva, con diseño no empírico, de enfoques transversales y cuantitativos. La muestra probabilística, se encuentra conformada por solo 80 docentes de instituciones educativas seleccionadas, la sección metodológica utilizada está desarrollada por medio de herramientas como la encuesta, con un cuestionario de 43 ítems que comprueba

los parámetros de los indicadores sobre la gestión directiva y calidad educativa. Los resultados evidencian una relación representativa entre las dos variables abordadas en su estudio. El valor de Rho Spearman fue de 0,811, indicando una alta interrelación ($p < 0,01$), y se encontró una correlación significativa entre los tamaños de las variables descritas en la temática. Así concluyendo el origen de una elevada correlación entre la variable gestión directiva y la calidad en un 81,10% respectivamente.

Carhuancho (2021) presenta en su estudio concerniente a la Calidad de servicio en hospitales en Lima-Perú, un trabajo cuyo objetivo central se enfocó en poder establecer la calidad de servicio que ofrecen dos hospitales de la ciudad en mención. La metodología desarrollada está caracterizada por un paradigma positivista, de diseño analítico descriptivo, de enfoque cuantitativo, en el que se plantean hipótesis deductivas. De una población global mayor a 5000 pacientes, se obtuvo una muestra relativa de 418 individuos. La estadística estuvo contrastada a través del uso de la prueba inferencial U Mann Whitney. Los resultados lograron alcanzar una evidencia limitada en relación con las dos variables. Únicamente el 0.20% de los encuestados refirieron que no están satisfechos con la calidad de los servicios que promueven las instituciones de salud interna. Además, se pudo determinar como conclusión que la infraestructura como dimensión es muy poco empleada mientras.

A nivel nacional, se analiza un estudio aplicado en la ciudad de Pichincha Ecuador, realizado por Bravo y Avilés (2020), quienes presentaron las directivas en el proceso administrativo, cuyo objetivo es determinar la capacidad directiva y la calidad de gestión de la educación. Este trabajo de investigación se considera básico, cuantitativo, transversal, correlacionado, descriptivo y aleatorizado simple. Se contó con una muestra de 25 directores de escuelas del área metropolitana de Quito, quienes fueron entrevistados mediante dos pruebas: una para determinar las habilidades directivas de los administradores y otra para medir la Gestión Educativa. cualitativo. Los resultados reflejan datos de un vínculo muy representativo entre las habilidades gerenciales y la gestión de calidad cuando se trata de la relación entre las destrezas gerenciales y la forma de encontrar una

respuesta, siendo el 65% moderada y el 30% baja, solo el 5% de los encuestados consideran la capacidad de respuesta como la clave para ser consideradas instituciones de calidad de servicio. Otros hallazgos muestran que el 47% de los factores físicos son moderados y el 25% son bajos, siendo una diferencia del 27% alta, lo que indica la necesidad de realizar esfuerzos para mejorar las habilidades de gestión de recursos y el valor físico de la organización. En cuanto a la seguridad, el 33% considera la seguridad como parte activa de la gestión de la calidad, ubicándola alta, frente al 42% como media y el 25% como baja. Por lo que se concluye que, al identificar los aspectos más secundarios de los métodos de la gestión directiva sobre la disposición de los servicios educativos, se pueden realizar nuevas propuestas para fortalecer la gestión de los procesos ejercidos por el directivo, enfocados en la mejora de la calidad que brindan las entidades educativas a su comunidad interna.

En la ciudad de Guayaquil – Ecuador, Prado (2019), presenta como estudio de investigación su trabajo denominado gestión directiva y calidad de la gestión educacional en los educadores de una IE de Guayaquil – Ecuador. El objetivo consistió en aclarar si existe o no un vínculo acerca de la gestión directiva con la calidad de la gestión educativa en los profesores de una institución educativa de Guayaquil. El apartado metodológico, estuvo conformado por una población total de 69 educadores y la muestra no probabilística de 25 profesores. El trabajo es no experimental, de diseño correlacional-causal. Bajo un marco cualitativo el trabajo se ejecutó por medio la encuesta (técnica), aprobados/validados por profesionales peritos en la materia para brindar mayor seguridad en su desarrollo. Los resultados dieron como respuesta un coeficiente de Spearman de 0,970 para la variable gestión directiva y un resultado de 0,960 para la variable calidad de la gestión educativa. En cuanto al proceso de la información se empleó el sistema numérico estadístico SPSS, el mismo que proporcionó resultados presentados por medio de gráficos de contingencia. Esta sección del estudio correlacional indica que un 44,0% de los profesionales de la educación consideran que la gestión directiva tiene niveles medio al igual que la calidad de la gestión educativa institucional, y únicamente un 4,00% de maestros refieren que la gestión directiva es baja, lo que incide de igual manera en la calidad de la gestión educativa. Se concluye indicando

que hay una relación representativa de las dos variables en la IE de Guayaquil, debido a que los resultados de Spearman alcanzan un 0,843 y un nivel de Significatividad que llega a 0,000.

La Gestión Directiva comprende un conjunto de acciones direccionadas al cumplimiento de los objetivos y expectativas a nivel institucional, generando un punto importante que sirve de base para la gestión directiva, lo que provoca planificar, organizar y ejecutar un control en la dirección organizacional. Lumbreras et al., (2020). Para Pozner (2000) la gestión directiva abarca un conjunto de procesos de carácter teórico – práctico aplicados de forma global (Vertical-Horizontal) en el sistema de educación. La gestión a nivel del sector educativo se la puede clasificar como las acciones ejecutadas por quienes administran y lideran los espacios a nivel institucional. Comprende un saber que vincula al conocimiento con otras características y aspectos importantes, entre ellas la eficacia, la ética, normas y políticas orientadas a la mejora continua de las prácticas a nivel administrativo y educativo, aprovechando todas las posibilidades que generen cambios permanentes positivos. De acuerdo a Bralavsky et al., (2004) la multifuncionalidad de los educadores implica la continua búsqueda de oportunidades de mejorar las habilidades y capacidades orientadas a ejercer una función administrativa o gestión directiva de forma que se converge comúnmente con la comunidad interna y externa hasta alcanzar la sinergia colectiva. Para cumplir con la gestión directiva se deben alcanzar factores como la motivación, capacitación y sensibilización de la gestión. El concepto de gestión directiva está vinculado al cumplimiento de objetivos y a todo lo que comprenda la composición institucional para el desarrollo significativo de la organización, a través del trabajo conjunto entre los equipos de trabajo y la unidad de mando por intermedio de las capacidades y habilidades de quienes conforma la institución, en especial de quien lidera y direcciona la gestión en función a las oportunidades y fortalezas de la organización (Miranda, 2017).

Autores como Analuisa y Pila (2020), expresan que la gestión gerencial involucra un conjunto de actividades administrativas, basadas en la experiencia de

un gerente de aprendizaje o de los equipos de trabajo, que contribuyen a las estrategias de planificación desarrollan pedagogías para ayudar al logro de metas en la institución educativa. Así, la gestión educativa ha cobrado impulso, convirtiéndose en un modelo importante para la preparación de la educación (Gill, 2020). El análisis de esta variable apunta a numerosos estudios que sustentan la necesidad de abordar temas relacionados con la gestión del cronograma, la sección comunicativa y la gestión administrativa del talento humano que inciden en la mejora continua de los procesos de gestión ejecutiva (Sagredo y Castello, 2019). Se encuentra relativa dependencia entre la gestión del gerente y otros factores como la comunicación, el liderazgo, la calidad de la educación; Asimismo, se han descrito varios estudios sobre sus vertientes: planificación, gestión escolar, organización escolar y control de calidad.

La palabra que agrupa esta variable se nomina "Administración", palabra originaria del latín "ad" que corresponde a "dirigir" y "minister", que da cabida a la "subordinación"; dando a conocer que esta se refiere a alguien que realiza tareas bajo el mandato de otros (Soledispa et al., 2022). La gestión se ha ampliado para incluir diferentes teorías y enfoques; lo que conlleva, a que contenido de la investigación puede cambiar de acuerdo a cada orientación teórica (Chiavenato, 2003).

La teoría humanista de la gestión como aportan Hawthorne y Mayo, se menciona que las condiciones cambiantes de trabajo están directamente relacionadas con la aptitud física y cómo afectan la producción organizacional. Por otro lado, también se tiene en consideración el grado de las necesidades humanas. (Agüero, 2007). Por otro lado, la teoría de la gestión racionalista, se basa en las contribuciones de Barnard (1938) como también de Weber (1947); esta concepción teórica penetra en las doctrinas de la teoría tradicional y la humanista, analizando las labores y el control conductual de los funcionarios corporativos sin tener en cuenta los aspectos informales, las relaciones de poder, los conflictos de interés y las influencias ambientales (Agüero, 2007). Así mismo la teoría de la dependencia acerca a los recursos ocasiona que cada organización tiene un contexto político

interno en el que se establecen estrategias utilizando todo tipo de recursos (personas, tecnología, etc.) (Agüero, 2007).

Para Muries (2020), en su artículo de la UNED española realizó un estudio sobre los factores de la dirección influenciados por indicadores de gestión. En él, exploran cómo aumentar la relación entre las estructuras administrativas basadas en la participación ciudadana. Al definir las variables tratadas, bra et al. (2020), plantearon que la gestión gerencial consiste en una serie de actividades integradas encaminadas al logro de metas específicas, estas actividades pueden ser administrativas, financieras, de planificación, de personal y los conceptos relacionados con esta dimensión, como los que corresponden a la planificación estratégica, la gestión escolar, la organización institucional y el control de calidad.

Por su parte, Fuentes y Fuentes (2017), reafirman que el trabajo directivo de la organización institucional comprende los procesos que se desarrollan a cabo para organizar los recursos institucionales. Algo similar refiere Beltrán (2017), en cuanto a las características de la administración, definiéndola como un campo que se enfoca en la dirección estratégica, el entorno laboral, la cultura interna organizacional y la gestión educativa, adicionalmente de la relación con el clima comunicacional. Posibilitando que el director o directora y su grupo administrativo organicen, ejecuten y valoren la gestión aplicada. La gestión del gerente puede conceptualizarse según la definición de Palacios (2020), en la que indica que la capacidad operativa para lograr que la gestión de procesos de cambio continuos se debe realizar un análisis sobre el nivel percibido.

Considerando los términos principales de este estudio, a continuación, se abordan las líneas teóricas e investigativas sobre cada una de las variables descritas en el presente trabajo. Para este fin se procede analizando la variable 1 de la gestión directiva, la misma que después del análisis de las diferentes autores antes citados, se decide sustentar y definir teóricamente de acuerdo a Chiavenato (2008), como la gestión de recursos encaminada a la consecución de los fines organizacionales, donde se deben realizar las funciones de planificación, organización, gestión gerencial y coordinación, tomando en consideración el control efectivo de la gobernabilidad, como sugiere Henri Fayol. La administración es una

actividad clave en cualquier organización ya que asegura la competitividad en el mercado.

Para Münch (2010), la parte administrativa es el centro por el cual se coordinan los diferentes recursos para optimizar la producción, la calidad, la eficiencia, eficacia y la competitividad de una organización, ayudándola a alcanzar plenamente los objetivos. Una buena gestión administrativa es importante en cualquier organización, porque de esta forma se trabaja más rápido, con mayor eficiencia, ahorrando tiempo y dinero. Una buena gestión mejora la productividad, la eficiencia, la calidad y la competitividad de la organización, por lo tanto, una mayor eficiencia. Aplicando estas ideas en el campo de la educación, cabe decir que los gestores educativos juegan un papel importante en la consecución de los objetivos marcados, la consecución de resultados de aprendizaje y la mejora de la calidad de la educación. Según Münch (2010), los aspectos que convergen con el desarrollo administrativo son planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar; Ahora describe cada una de las siguientes características:

Por parte de Chiavenato (2008), es importante mencionar que la dimensión de la planificación en la gestión educativa como categoría, hace referencia al establecimiento de componentes y criterios como base para otras funciones; ya que es quien conduce un evento, es donde se fijan las metas institucionales; por lo que las actividades se planifican en beneficio de la empresa con base en las tareas asignadas, teniendo en cuenta los menores costos y riesgos para la organización. Según Sánchez (2017), la planificación es la clave del ciclo de gestión, es una herramienta que permite determinar el camino que debe tomar una organización o empresa para lograr sus objetivos. Con respecto a la dirección estratégica, Farfán y Reyes (2017) agrega: “La dirección de la dirección escolar consiste en la gestión de los recursos, seguida de procesos educativos relacionados con las metas planteadas y alcanzadas” (p. 45). El estudio está basado en los aspectos del plan estratégico, la gestión escolar, la organización escolar y el control de calidad; en este orden, en el país de Chile, Palacio (2020), afirmó claramente que la planificación estratégica es necesaria para la Junta Directiva, la eficiencia y la

efectividad del liderazgo, para ver los conflictos consistentes, permiten optimizar los recursos, el tiempo y los tiempos, asegurando el cumplimiento de las tareas que logran los objetivos institucionales.

En lo que respecta a la dimensión Organización; esto se aplica especialmente a la estructura organizativa utilizada en cada organización para lograr los objetivos corporativos. Aquí, se analizan las mejores formas de direccionar el trabajo, dividir las labores en grupos y hacer que el trabajo sea productivo de acuerdo con los principios de autoridad y responsabilidad. Existen diferentes niveles en la organización, por ejemplo, el nivel operativo, que incluye la descripción y análisis de los puestos dentro de la organización. En el nivel intermedio, los trabajos se agrupan por criterios de argumento, por ejemplo, por producto, cliente, territorio, etc. Finalmente, a nivel gerencial, concierne a toda la organización, y conforme a una serie de parámetros, se identificará el tipo de empresa tomando en consideración las características de su composición estructural (Chiavenato, 2008).

La dimensión Dirección se refiere a la dirección del esfuerzo humano para buscar metas predeterminadas. Aquí juega un papel importante el gerente de la organización, quien se responsabilizará por los resultados alcanzados por sus empleados. Por esta razón, debe crear para sus subordinados todas las condiciones para realizar la tarea asignada y obtener el resultado deseado (Chiavenato, 2008).

En cuanto a la dimensión Control esta comprende la función de comparar los resultados con la organización y los coteja con los planes de la organización. La función de control identifica posibles errores detectados en la planificación según la información de los resultados observados para ajustar y corregir las actuaciones y orientarlas hacia los objetivos marcados (Chiavenato, 2008).

Efectuando una compilación de las bases teorías de la variable gestión directiva en una entidad educativa, implica algún método estratégico en su planificación, a causa de que se realiza no solo en el área educativa, sino que además se aplica en múltiples áreas, como la administrativa, en la que se desarrollan acciones que aporten al logro de las metas trazadas por la dirección de

las instituciones educativas, así como la implementación de la red curricular de la fase de aprendizaje establecida por las agencias estatales. Por lo tanto, una parte fundamental de cualquier actividad de gestión es dividir las actividades a realizar durante el período de estudio con el fin de lograr la mejor preparación del estudiante para la duración de los estudios. Los aspectos a considerar al desarrollar este estudio son la planificación, la organización, el liderazgo y el control.

En cuanto a la variable calidad de los servicios educativos, Ishikawa (1988) establecen que la calidad es la realidad del desarrollo, diseño, fabricación y entrega sobre la calidad que debe poseer un producto. Este producto tiene que poseer un costo relativo bajo, que sea de fácil uso y que comparta las exigencias y deseos del cliente. Para Deming (1988), esta califico a la calidad como el grado de uniformidad y confiabilidad que se puede predecir en un costo ínfimo. Los cambios que se generen deben guardar relación con los que ocurren dentro del mercado de servicios. De acuerdo a Deming, la calidad es una serie de pasos que siguen un proceso de mejora continua para beneficio de las partes interesadas.

Harrington (1990) definió la calidad como el cumplimiento representativo de las expectativas aspiradas por el cliente a un costo reducido que está en posibilidades de ser adquiridas por el usuario. De la misma manera, Feigenbaum (1991) esboza que el término calidad inicia con el esquema del producto y termina solo cuando el cliente está satisfecho. De acuerdo a Schroeder (1992) insiste en la calidad sin defectos, la mejora continua y el estricto enfoque en el cliente. Las personas tienen la decisión final de poder elegir el tipo de calidad que requieren conforme a sus posibilidades.

Sin embargo, Juran (1993) definió la calidad como una serie de elementos que conforman un producto ideal que atiende las necesidades del consumidor. Posteriormente, según Juran, la ausencia de fallas o desperfectos da como origen a la calidad. La calidad es “aptitudes que se deben ejecutar para llegar alcanzar las necesidades del cliente”. Por su parte, Carrizo y Alfaro (2018) indican que el control relacionado a la calidad es una colección de herramientas, métodos y actividades

utilizadas para detectar errores en procesos operativos o institucionales. Esto permite que se recopile información para mejoras adicionales para certificar el éxito de la organización.

En cuanto a Parasuraman (1985), este argumenta en su investigación que la calidad del servicio comprende las estrategias y procesos que utilizan las organizaciones para lograr una alta calidad del servicio y mejorar la ejecución de las decisiones con base en las expectativas del cliente. Parasuraman (1985) modelo SERVQUAL como método de investigación en el campo del comercio, como resultado permite medir la calidad del servicio, determinar las expectativas de los clientes y su visión del servicio prestado según tu preferencia. Este modelo es de hasta cinco direcciones: la confiabilidad de la compañía para cumplir con la promesa a la comunidad, la sensibilidad o la capacidad de cumplir con las exigencias o necesidades del cliente, la seguridad inspira a los clientes y empleados. Es reconocer la confianza y simpatizar con la transferencia de atención personal. y servicios a sus usuarios y factores que pueden medir y contribuir a los materiales e infraestructura de lo que es propuesta para destacar.

Por intermedio de la gestión de los servicios que las instituciones constantemente buscan, estas se concentran principalmente en instaurar una cultura de servicio, la misma que esta direccionada en la excelencia, caracterizándola en un aspecto nato de la misión organizacional y de todos sus integrantes. Este es un proceso que se desarrolla en todos los niveles jerárquicos, desde la cabeza principal hasta la sección operativa. Motivo por el cual, la totalidad de los empleados debe centrar su labor en atender con éxito a los clientes o usuarios, permitiendo a la institución operar con un alto estándar de servicio (Barón, 2006). Para llegar alcanzar el éxito en las empresas, actualmente es preciso otorgar a los usuarios un servicio de alto nivel de calidad. Por lo que las organizaciones deben instaurar lineamientos amplios acerca de un buen servicio, el mismo que debe compartirse entre departamentos, atendiendo los criterios o lineamientos propuestos. De esta manera se definirá las estrategias y acciones que se socializaran con el equipo de trabajo y su implementación oportuna, convirtiendo a

cada trabajador en un experto en la atención de calidad (Blanchard, 2006 y Vartuali, 2010).

Bajo la figura de valor, la forma en la que se puede medir la calidad de los servicios, debe tomar en consideración la perspectiva de los usuarios o clientes y sus expectativas del servicio recibido (Wisniewski, 2001). Como indicador indispensable de la calidad de los servicios las instituciones miden la gestión desplegada (Mejías et al., 2016). De forma natural se crea un vínculo de la calidad y el éxito institucional en función a las actividades desarrolladas y como fortalecen los resultados de satisfacción de los clientes o usuarios finales (Napitupulu et al, 2018).

Como evidencias para analizar la calidad, se puede hacer mención a la competitividad de la parte pedagógica desplegada en los institutos de educación superior, la misma que esta supeditada a la capacidad y el nivel de reacción para adaptarse a las necesidades a nivel social y económico; logrando una marca importante en la calidad y su desarrollo exponencial continuo (Datta y Vardhan, 2017). El impacto de la calidad se concentra en el rendimiento de las instituciones, por intermedio de los resultados alcanzados, los mismos que pueden caracterizarse por la innovación y la mejora continua de los servicios hacia el usuario. Este impacto representativo se refleja en los servicios y la calidad demostrada. La innovación aporta al cliente como una solución y para la empresa una reacción de supervivencia (Tan y Goh, 2017).

La teoría clásica del control; desarrollado a principios de 1900 por Taylor, enfatiza el empleo y la forma en que operan las fábricas con el objetivo de mejorar la producción en el lugar de trabajo (Agüero, 2007). Para Cervantes et al. (2018) mencionados en su trabajo sobre la calidad del servicio como un proceso especial enfocado en la atención oportuna de las expectativas y requisitos de los usuarios o clientes, en el que juega. Controla el papel dentro del alcance de la evaluación de sus procesos de los procesos de los comenzando al comienzo de la entrega final. La calidad del servicio se enfoca en las carencias y requerimientos de los usuarios externos para crear valor por el servicio recibido, enfocándose en la satisfacción y

el cumplimiento. Asimismo, el desarrollo de actividades orientadas a la calidad debe ser regulado por un ente regulador para asegurar que se cumplan los parámetros que determinan el éxito de los procesos internos.

La educación de calidad tiene como objetivo formar al estudiante como un todo a través de la modificación del plan de estudios, la valoración permanente y la planificación de actividades académicas para alcanzar resultados de aprendizaje significativos (Villarruel, 2010). De la misma manera, el rendimiento escolar se refiere a identificar factores en el aula que contribuyen al rendimiento escolar (Villarruel, 2010). De hecho, una institución educativa eficaz posibilita que los estudiantes se desarrollen de manera integral, teniendo en cuenta aspectos del rendimiento académico y del nivel social, económico y cultural (Iglesia y Rosselló, 2018).

Además, se puede analizar el desempeño docente a través de la evaluación, la evaluación, la discriminación, la inclusión, la transparencia en el aprendizaje, las destrezas-capacidades en el marco de los estudios, el continuo adiestramiento, el fortalecimiento de habilidades metacognitivas, el conocimiento, el entorno del aula y la administración del aula (Iglesia y Rosselló, 2018). Según Pérez (2017), el ciclo de Deming o ciclo PHRA (Plan, Do, Analyze, Act) es una de las principales herramientas en una organización para lograr la calidad y la mejora continua. Sobre el tema, Berry (1988) argumenta que el término calidad está relacionada con la prestación de servicio, en otras palabras, el sentido de calidad debe preverse en vez de solo desarrollarse. De acuerdo a Berry, esa está orientada a la forma de pensar y tiene un impacto en la ejecución de políticas, servicios, comodidades y estrategias para esta sección.

Para la UNESCO (2017), propone para la calidad cinco dimensiones en la educación: la equidad como un estándar de calidad para los usuarios); la relevancia del qué y para qué de los servicios educativos; la pertinencia que atiende a las necesidades de los clientes; eficiencia en cómo se van cumpliendo las metas; y, eficacia relacionada a cómo los recursos se van consumiendo). En términos de la dimensión equidad, se define como una educación que debe brindar recursos y

apoyos para lograr la totalidad de los estudiantes conforme a sus capacidades, posibilitando el mayor nivel de desarrollo y aprendizaje corporal. Esto sería igual a proporcionar a todos, no solo a los estratos y culturas dominantes, los conocimientos, los recursos y el desarrollo de las habilidades imprescindibles para desplegar los derechos públicos de las personas, incorporarse a la población de la nueva era, acceder a un trabajo decente y disfrutar de las libertades. Por tanto, calidad e igualdad no pueden separarse, siendo la igualdad un aspecto importante para valorar la escala de calidad en el campo educativo. La equidad e igualdad son términos que están altamente vinculados, aunque no corresponden a lo mismo. El análisis entre ellos conduce a la igualdad de trato de todos, lo que en algunos casos exacerba la desigualdad (Martinic, 2017).

Una vez revisadas las posturas planteadas por los autores citados para poder definir teóricamente la variable calidad de servicio educativo, se decide utilizar la teoría de Parasuraman (1985) argumenta que la calidad del servicio se enfoca en las estrategias y procesos que utilizan las organizaciones para lograr una alta calidad del servicio y mejorar la ejecución de las decisiones con base en las expectativas del cliente. Así como aceptar el planteamiento de la UNESCO (2017), propone cinco dimensiones de la calidad en la educación: equidad (calidad para todos); la relevancia (qué y para qué de la educación); la pertinencia (para quiénes); eficiencia (en qué medida se cumplen las metas); y, eficacia (cómo se gastan los recursos).

En cuanto al significado de la dimensión relevancia, se aclara desde el punto de vista del enfoque legal, la misma pregunta debe plantearse en cuanto a cuáles son los objetivos de la educación y si reflejan las aspiraciones de toda la sociedad o no, no solo los deseos de ciertos grupos poderosos dentro de ella. La educación aporta con un grado de importancia conforme se promueva el aprendizaje socialmente significativo y el desarrollo personal, lo cual es poco probable a menos que también se involucre; es decir, si no tiene en cuenta las diferencias de aprendizaje derivadas de las características y necesidades individuales; lo que a su vez está mediado por el contexto histórico-cultural como el social en el que viven. Pertinencia en cuanto al "qué" y "por qué" de la educación; es decir, el propósito

educativo determina otras intenciones, como los métodos de enseñanza y los correspondientes a la evaluación. A partir del “porqué”, el objetivo principal de la educación es conseguir un fortalecimiento integral de la persona en su doble conciencia: individual y social. Esto incluye mejorar y promover el desarrollo de habilidades y capacidades cognitivas y socioemocionales, promover la dignidad humana y respetar los derechos imprescindibles (Martinic, 2017).

En términos de la dimensión pertinencia, este concepto significa la necesidad educativa que da sentido a personas de diversas clases culturales y sociales, con diferentes capacidades e intereses, para que puedan continuar su formación, adquirir los contenidos de las culturas mundiales y locales y construirse como sujetos en el contexto social, desarrollar su propia libertad, independencia, autogobierno e identidad. De acuerdo con el enfoque legal, la acción de pertinencia significa que los estudiantes en procesos de educación, por lo que es inevitable que se puedan evitar las características únicas de los estudiantes en la atapa de formación académica. Por ello se argumenta que los diversos educandos que componen el sistema educativo actual, en sus diferentes niveles, deben ser responsables de su gran heterogeneidad para construir un programa educativo que permita un aprendizaje significativo para todos. Por tanto, la educación debe atender a un grado de flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades, como a las características de las personas en sus diferentes realidades (Martinic, 2017).

Para Martinic (2017), en cuanto al elemento operativo de la dimensión efectividad, se determina en función a la parte financiera vinculada a la educación, y su atención responsable, los modelos de administración institucional y el control-manejo de los recursos. Esto atenta contra el principal atributo de la acción pública: debe tener en cuenta los recursos que la población en general dedica a este fin, por lo que la obligación afecta efectivamente a los derechos ciudadanos que fungen como garantía importante. En esta visión, la eficiencia no es un imperativo económico, sino un requisito indispensable que nace del respeto a las condiciones de las personas y de la ciudadanía. Existe una interacción importante entre el desempeño y las dimensiones del desempeño, ya que los problemas con las dimensiones afectan negativamente la capacidad de lograr algunos objetivos

básicos. Los problemas de dificultad en el funcionamiento del sistema (relacionados con ineficiencias e ineficiencias) se dividen de manera distinta entre los distintos grupos de población, recreando líneas de inequidad, exclusión y marginación de la sociedad que, en última instancia atiende y la definen la actividad desleal del sistema educativo.

En términos de la dimensión eficiencia, la pregunta es en qué medida y en qué proporción se pueden alcanzar las metas educativas planteadas y garantizadas por la dirección de los derechos; en otras palabras, con relación a la equidad y la distribución en la ciencia, su adecuación y pertinencia. En esta visión, la evaluación de la calidad educativa requiere una orientación global e integrado, en el que la evaluación de sus diversos elementos se interrelacione y complementen. Por lo tanto, evaluar este enfoque es proporcionar una evaluación valiosa de cómo se desarrollan el sistema en su conjunto y sus componentes y qué resultados producen; es decir, su estructura, organización y financiamiento, su currículo y diseño, cómo funcionan las escuelas, cómo trabajan los profesionales y qué sirven de aprendizaje para los estudiantes en su espacio de adquisición de conocimiento (escuela), y su impacto en el acceso a futuras oportunidades y servicio social. La evaluación de valores contribuye a las decisiones que mejoran la calidad y la equidad en los servicios educativos. Esta mirada también se basa en la identificación de elementos que la educación ofrece por medio de una tarea compartida y desarrollada dentro de un sistema que inmiscuye la interacción entre diversos actores, contextos e instituciones (Martinic, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

La presente investigación se desarrolló de tipo básica, cuya finalidad fue poder clarificar una realidad problemática en base a los hechos observables (CONCYTEC, 2018). Además, se enfocó en el marco cuantitativo porque utilizó la cuantificación matemática en niveles numéricos para la medición de las variables (Hernández, Baptista y Mendoza, 2014)

El diseño que se persiguió en el desarrollo de este estudio fue no experimental, transversal y correlacional simple, ya que se buscó medir el grado de relación que mantienen dos variables, en este caso la variable gestión directiva y la variable calidad de servicio educativo (Hernández, Baptista y Mendoza, 2014).

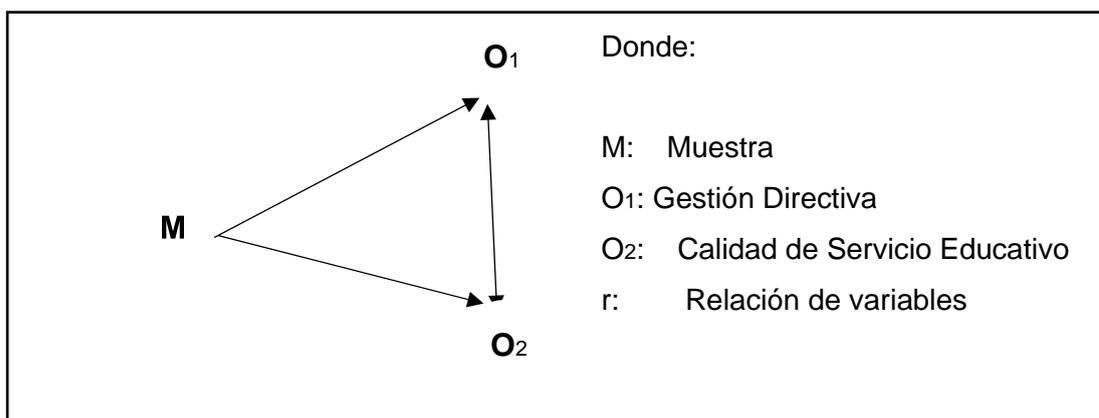


Figura 1. Diagrama correlacional

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión directiva

Definición conceptual: Chiavenato (2008), refiere que la gestión directiva corresponde a la gestión de recursos encaminada a la consecución de los fines organizacionales, donde se deben realizar las funciones de planificación, organización, gestión gerencial y coordinación, tomando en consideración el control efectivo de la gobernabilidad, donde la administración es una actividad clave en cualquier organización ya que asegura la competitividad en el mercado.

Definición operacional: Las dimensiones de la gestión directiva son: planificación, organización, dirección y control.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual: Parasuraman (1985) argumenta que la calidad del servicio se enfoca en las estrategias y procesos que utilizan las organizaciones para lograr una alta calidad del servicio y mejorar la ejecución de las decisiones con base en las expectativas del cliente. Para la UNESCO (2017), propone cinco dimensiones de la calidad en la educación: equidad (calidad para todos); la relevancia (qué y para qué de la educación); la pertinencia (para quiénes); eficiencia (en qué medida se cumplen las metas); y, eficacia (cómo se gastan los recursos).

Definición operacional: La calidad educativa se ha detallado en dimensiones: equidad, relevancia, pertinencia, eficiencia y eficacia.

La escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población en la investigación involucra a 80 docentes y 15 directivos de la institución educativa de la ciudad de Guaranda. Para Hernández y Mendoza (2018) la población corresponde al grupo de individuos que mantienen características similares entre sí.

Tabla 1

Personal directivo y docente de una institución de Guaranda, 2022

Estratos	N	%
Directivos	15	15,8
Docentes	80	84,2
Total	95	100.0

Nota. Personal directivo y docente de la institución

Al tratarse de una población que no supera a los 100 individuos toma el nombre de población censal, puesto que todos los participantes tienen la probabilidad de formar parte del estudio. Por ello no se va a trabajar con muestra ni muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se propone para el estudio presentado es la técnica de la Encuesta, la cual por su facilidad de aplicación permite recopilar información de forma precisa, directa y con gran alcance. En esta técnica participaron como actores los docentes y directivos para medir tanto la calidad de servicio educativo, así como la gestión directiva que se desarrolla en la institución, lo que permitió conocer de forma cuantificable como se relacionan mutuamente las variables.

Instrumento

Los instrumentos que acompañan a la indagatoria a través de la encuesta son dos cuestionarios elaborados en función de la operacionalización de las variables de cada uno de ellos, lo cual permitió formular ítems para los indicadores de cada una de las dimensiones de la variable Gestión Directiva con un total de 22 ítems y de la variable Calidad de Servicio Educativo compuesto por un total de 20 ítems, formulados con la escala de Likert, cuya medición abarca desde el 1 al 5. Estos instrumentos se validaron a través del juicio de expertos con el grado de Magíster o Doctores cuya competencia profesional en el área educativa y administrativa ayudó en el proceso de validez de criterio y contenido en cada cuestionario. Posteriormente, se realizó el proceso de confiabilidad de cada instrumento con una prueba piloto aplicada a 15 miembros de una realidad de características similares en una escuela aledaña al sector.

3.5. Procedimiento

El procedimiento para ejecutar la investigación persiguió el siguiente camino: se solicitó la carta de autorización a la Universidad, seguido de ello, se estableció el contacto de la autoridad de la unidad educativa, logrado este proceso se procedió a socializar con los directivos y docentes, dando a conocer la responsabilidad de participación anónima en el consentimiento informado. Los involucrados en el desarrollo investigativo respondieron los instrumentos para generar la información pertinente para la indagación, con lo que se procedió a analizar la información generada.

3.6. Métodos de análisis de datos

En cuanto al análisis de datos, este proceso se realizó luego de la aplicación de los instrumentos respectivos para el estudio, se organizaron dichos resultados en una hoja de cálculo de Excel, con ello, se procedió a organizar los totales de las dimensiones de cada una de las variables, para este procedimiento se utilizó la versión vigente del programa SPSS, luego de la ejecución de la prueba de normalidad de Klomogorov Smirnov por tratarse de una muestra mayor a los 50 individuos, se estableció por regla de decisión utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ya que los datos no siguen una distribución normal.

3.7. Aspectos éticos

En el contexto ético, la UCV promueve el respeto a los principios tipificados en el código de ética, tales como el respeto y la integridad académica, el uso de las normas de citación bajo el esquema APA séptima edición. Se busca a través de la investigación mantener el anonimato de los participantes mediante el consentimiento informado, la responsabilidad, probidad, beneficencia.

Es por ello, que apegado a cada uno de los principios se estableció la necesidad de realizar un documento responsable de la integridad ética y el respeto a las normas internacionales de propiedad intelectual, el presente trabajo recopila la información de autores dando el reconocimiento debido. También se contó con la aprobación participativa de los docentes y directivos de la institución, quienes pudieron formar parte de la indagatoria en beneficio de la entidad, se

aplicó el principio de probidad puesto que ya este es un trabajo que promovió la integridad en los resultados y la honradez en las respuestas que dieron los participantes, donde todos fueron beneficiados a conocer la realidad que mantienen respecto a la gestión directiva y la calidad de servicio educativo que ofertan.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En el siguiente capítulo se presenta de forma ordenada y detallada los resultados a nivel descriptivo que se obtuvieron en el desarrollo investigativo.

Objetivo General:

Determinar la relación existente entre la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 2

Cruce de datos de las variables gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

		Calidad de Servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
Gestión	Bajo	41	43,2%	30	31,6%	0	0,0%	71	74,7%
Directiva	Medio	0	0,0%	24	25,3%	0	0,0%	24	25,3%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	41	43,2%	54	56,8%	0	0,0%	95	100,0%

Interpretación

Respecto a la verificación estadística del objetivo general, tal como se visualiza en la tabla 2, se evidencia un porcentaje del 43,2% en el nivel bajo, tanto en gestión directiva como en la calidad de servicio, mientras que en el nivel medio se encuentra un 31,6% para la calidad de servicio y un 25,3% para la gestión directiva, lo que significa que existe una dispersión mínima entre las variables, centrándose de forma conjunta relacionadas entre ellas.

Objetivo Específico No. 1:

Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 3

Planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

		Calidad de Servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Planificación	Bajo	33	34,7%	28	29,5%	0	0,0%	61	64,2%
	Medio	8	8,4%	26	27,4%	0	0,0%	34	35,8%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	41	43,2%	54	56,8%	0	0,0%	95	100,0%

Interpretación

Respecto a la verificación estadística del objetivo específico 1, tal como se visualiza en la tabla 3, se evidencia el cruce de datos entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 64,2%, donde el 34,7% corresponde al nivel bajo entre planificación y calidad de servicio y el 29,5% corresponde al nivel medio entre la planificación y la calidad de servicio, mientras que el nivel medio está ubicado en el 35,8%, donde la misma manera el nivel medio de planificación se relaciona con el 8,4% en nivel bajo de la calidad de servicio y el nivel medio se ubica en el 27,4% para la planificación y la calidad de servicio educativo; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión planificación y la calidad de servicio educativo.

Objetivo Específico No. 2:

Determinar la relación existente entre la dimensión organización de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 4

Organización de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

	Calidad de Servicio								
	Bajo		Medio		Alto		Total		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Organización	Bajo	30	31,7%	20	21,0%	0	0,0%	50	52,7%
	Medio	11	11,5%	34	35,8%	0	0,0%	45	47,3%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	41	43,2%	54	56,8%	0	0,0%	95	100,0%

Interpretación

Respecto a la verificación estadística del objetivo específico 2, tal como se visualiza en la tabla 4, se evidencia el cruce de datos entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 52,7%, donde el nivel bajo de organización se ubica en el 31,7% frente a la calidad de servicio educativo y el 21% del nivel medio para la organización y la calidad de servicio educativo, mientras que el nivel medio está ubicado en el 47,3% de la misma forma el nivel medio de organización corresponde al 11,5% mientras que el nivel medio de la calidad de servicio y la organización se ubica en el 35,8%; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión organización y la calidad de servicio educativo.

Objetivo Específico No. 3:

Determinar la relación existente entre la dimensión dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 5.

Dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

		Calidad de Servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Dirección	Bajo	30	31,6%	20	21,0%	0	0,0%	50	52,6%
	Medio	11	11,6%	34	35,8%	0	0,0%	45	47,4%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	41	43,2%	54	56,8%	0	0,0%	95	100,0%

Interpretación

Respecto a la verificación estadística del objetivo específico 3, tal como se visualiza en la tabla 5, se evidencia el cruce de datos entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 52,6% donde el nivel bajo de dirección corresponde al 31,6% en relación a la calidad de servicio y el 21% en el nivel medio frente a la dirección y la calidad de servicio, mientras que el nivel medio está ubicado en el 47,4% donde el nivel medio de organización se ubica en el 11,6% relacionado a la calidad de servicio y el nivel medio es de 35,8% de la dimensión dirección y la calidad de servicio; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión dirección y la calidad de servicio educativo.

Objetivo Específico No. 4:

Determinar la relación existente entre la dimensión control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 6.

Control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

		Calidad de Servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Control	Bajo	30	31,1%	20	21,6%	0	0,0%	50	52,7%
	Medio	11	11,7%	34	35,6%	0	0,0%	45	47,3%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	41	43,8%	54	57,2%	0	0,0%	95	100,0%

Interpretación

Respecto a la verificación estadística del objetivo específico 4, tal como se visualiza en la tabla 6, se evidencia el cruce de datos entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 52,7% donde la dimensión control se ubica en el nivel bajo con un 31,1% frente a la calidad de servicio educativo, y el 21,6% en el nivel medio de la calidad de servicio educativo en relación al control, mientras que el nivel medio está ubicado en el 47,3% donde se evidencia que el nivel medio de control se ubica en un 11,7% frente a la calidad de servicio educativo y el 35,6% en el nivel medio de la calidad de servicio educativo frente al control; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión control y la calidad de servicio educativo.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Hipótesis General:

Hi: La gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Ho: La gestión directiva no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 8.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Correlaciones

				Gestión Directiva	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Gestión Directiva	Coefficiente de correlación	De	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		95	95
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	De	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		95	95

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

Interpretación:

De acuerdo con el análisis inferencial, observado en la tabla 8, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación dónde la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H0; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una relación alta y positiva entre las variables gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,977.

Hipótesis específica No. 1:

H₁: La dimensión planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

H₀: La dimensión planificación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 9.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la planificación y la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Correlaciones

			Planificación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	de Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Interpretación:

De acuerdo con el análisis inferencial, observado en la tabla 9, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación dónde la dimensión planificación de la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H₀; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una relación positiva y moderada entre la dimensión planificación de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,591.

Hipótesis específica No. 2:

H_{i2}: La dimensión organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

H₀₂: La dimensión organización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 10.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la organización la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

				Organización	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Organización	Coeficiente de correlación	de	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		95	95
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	de	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		95	95

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

Interpretación:

De acuerdo con el análisis inferencial, observado en la tabla 10, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación donde la dimensión organización de la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H₀; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una relación positiva y moderada entre la dimensión organización de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,603.

Hipótesis específica No. 3:

H₃: La dimensión dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

H₀₃: La dimensión dirección no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 11.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dirección y la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Correlaciones

				Dirección	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Dirección	Coeficiente de correlación	de	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		95	95
	Calidad Servicio	de Coeficiente de correlación	de	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		95	95

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

Interpretación:

De acuerdo con el análisis inferencial, observado en la tabla 11, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación dónde la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H₀; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una relación positiva y moderada entre la dimensión dirección de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,612.

Hipótesis específica No. 4:

H_i4: La dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

H₀4: La dimensión control no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Tabla 12.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre el control y la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

Correlaciones

		Control	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Control	de 1,000	,606**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	95	95
	Calidad de Servicio	de ,606**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	95	95

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

Interpretación:

De acuerdo con el análisis inferencial, observado en la tabla 12, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación dónde la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H₀; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una relación positiva y moderada entre la dimensión control de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,606.

V. DISCUSIÓN

El presente apartado se realiza la comparación organizada entre los resultados de la investigación con los antecedentes del estudio y la conceptualización teórica de las variables y dimensiones de la variable gestión directiva en relación a la calidad de servicio educativo. A continuación, se presentan en forma ordenada por objetivo de investigación:

El objetivo general, determinar la relación existente entre la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. Respecto a la verificación estadística se evidencia un bajo nivel del 74,7%, donde la gestión directiva se relaciona en un 43, 2% con la calidad de servicio en el nivel bajo, mientras que en el medio con el 31,6% en relación a la gestión directiva. En la misma tabla, se observa que el nivel medio para ambas variables se ubica en un porcentaje del 25,3%; lo que significa que existe una dispersión mínima entre las variables, centrándose de forma conjunta relacionadas entre ellas. En el análisis inferencial se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación dónde la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H_0 ; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una relación alta y positiva entre las variables gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,977. Se comparan a los resultados de Carhuancho (2021) que presenta en los resultados obtenidos una limitada relación de las dos variables. Únicamente el 0.20% de los encuestados refirieron que no están satisfechos con la calidad de los servicios que promueven las instituciones de salud interna. Además, se pueden determinar cómo conclusión que la infraestructura como dimensión es muy poco empleada mientras. También se asemejan a lo planteado por Prado (2019), el estudio correlacional indica que un 44,0% de los profesionales de la educación consideran que la gestión directiva tiene niveles medio al igual que la calidad de la gestión educativa institucional, y únicamente un 4,00% de maestros refieren que la gestión directiva es baja, lo que incide de igual manera en la calidad de la gestión educativa. Se concluye indicando que hay una relación representativa de las dos variables en la IE de Guayaquil, debido a que los resultados de Spearman alcanzan un 0,843 y un

nivel de Significatividad que llega a 0,000. En cuanto al postulado teórico que respalda a esta variable la gestión directiva, la misma que se sustenta y define teóricamente de acuerdo a Chiavenato (2008), como la gestión de recursos encaminada a la consecución de los fines organizacionales, donde se deben realizar las funciones de planificación, organización, gestión gerencial y coordinación, tomando en consideración el control efectivo de la gobernabilidad, como sugiere Henri Fayol. La administración es una actividad clave en cualquier organización ya que asegura la competitividad en el mercado. Asimismo, autores como Analuisa y Pila (2020), expresan que la gestión gerencial involucra un conjunto de actividades administrativas, basadas en la experiencia de un gerente de aprendizaje o de los equipos de trabajo, que contribuyen a las estrategias de planificación desarrollan pedagogías para ayudar al logro de metas en la institución educativa. Así, la gestión educativa ha cobrado impulso, convirtiéndose en un modelo importante para la preparación de la educación (Gill, 2020). El análisis de esta variable apunta a numerosos estudios que sustentan la necesidad de abordar temas relacionados con la gestión del cronograma, la sección comunicativa y la gestión administrativa del talento humano que inciden en la mejora continua de los procesos de gestión ejecutiva (Sagredo y Castello, 2019). Se encuentra relativa dependencia entre la gestión del gerente y otros factores como la comunicación, el liderazgo, la calidad de la educación; Asimismo, se han descrito varios estudios sobre sus vertientes: planificación, gestión escolar, organización escolar y control de calidad. Otra teoría que respalda esta variable es la teoría humanista de la gestión como aportan Hawthorne y Mayo, se menciona que las condiciones cambiantes de trabajo están directamente relacionadas con la aptitud física y cómo afectan la producción organizacional. Por otro lado, también se tiene en consideración el grado de las necesidades humanas. (Agüero, 2007). Por otro lado, la teoría de la gestión racionalista, se basa en las contribuciones de Barnard (1938) como también de Weber (1947); esta concepción teórica penetra en las doctrinas de la teoría tradicional y la humanista, analizando las labores y el control conductual de los funcionarios corporativos sin tener en cuenta los aspectos informales, las relaciones de poder, los conflictos de interés y las influencias ambientales (Agüero, 2007). Así mismo la teoría de la dependencia acerca a los recursos ocasiona que cada organización tiene un contexto político interno en el que se establecen

estrategias utilizando todo tipo de recursos (personas, tecnología, etc.) (Agüero, 2007). También para Muries (2020), en su artículo de la UNED española realizó un estudio sobre los factores de la dirección influenciados por indicadores de gestión. En él, exploran cómo aumentar la relación entre las estructuras administrativas basadas en la participación ciudadana. Al definir las variables tratadas, Alzate et al. (2020), plantearon que la gestión gerencial consiste en una serie de actividades integradas encaminadas al logro de metas específicas, estas actividades pueden ser administrativas, financieras, de planificación, de personal y los conceptos relacionados con esta dimensión, como los que corresponden a la planificación estratégica, la gestión escolar, la organización institucional y el control de calidad.

Respecto al objetivo específico uno, determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo, en la verificación estadística, se evidencia el cruce de datos entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 64,2%, donde el 34,7% corresponde al nivel bajo entre planificación y calidad de servicio y el 29,5% corresponde al nivel medio entre la planificación y la calidad de servicio, mientras que el nivel medio está ubicado en el 35,8%, donde la misma manera el nivel medio de planificación se relaciona con el 8,4% en nivel bajo de la calidad de servicio y el nivel medio se ubica en el 27,4% para la planificación y la calidad de servicio educativo; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión planificación y la calidad de servicio educativo. Con el análisis inferencial, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación dónde la dimensión planificación de la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H_0 ; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una correlación positiva y moderada entre la dimensión planificación de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,591. Estos resultados se comparan con los hallazgos de Robles (2017), con la prueba de hipótesis propuesta por Spearman, se encontró que la gestión directiva tiene una

relación importante con la variable calidad de la educación en las instituciones no públicas en Paramonga, cuando el valor de “p” obtenido es $0,00 < 0,05$, con un coeficiente Rho semejante a $= 0,230$. Indicando una relación mínima que se manifiesta en las dos variables. Además, se detecta una relación lineal directa, ya que el valor numérico indicado es de resultado afirmativo, lo que refiere que cuando aumenta la gestión directiva, la calidad educativa también se incrementa en una proporción continua o inversa. También con los de Arellano y Zumba (2017), se evidencian una relación representativa entre las dos variables abordadas en su estudio. El valor de Rho Spearman fue de 0,811, indicando una alta interrelación ($p < 0,01$), y se encontró una correlación significativa entre los tamaños de las variables descritas en la temática. Así concluyendo el origen de una elevada correlación entre la variable gestión directiva y la calidad en un 81,10% respectivamente. En el postulado teórico propuesto por Chiavenato (2008), es importante mencionar que la dimensión de la planificación en la gestión educativa como categoría, hace referencia al establecimiento de componentes y criterios como base para otras funciones; ya que es quien conduce un evento, es donde se fijan las metas institucionales; por lo que las actividades se planifican en beneficio de la empresa con base en las tareas asignadas, teniendo en cuenta los menores costos y riesgos para la organización. Según Sánchez (2017), la planificación es la clave del ciclo de gestión, es una herramienta que permite determinar el camino que debe tomar una organización o empresa para lograr sus objetivos. Con respecto a la dirección estratégica, Farfán y Reyes (2017) agrega: “La dirección de la dirección escolar consiste en la gestión de los recursos, seguida de procesos educativos relacionados con las metas planteadas y alcanzadas” (p. 45). El estudio está basado en los aspectos del plan estratégico, la gestión escolar, la organización escolar y el control de calidad; en este orden, en el país de Chile, Palacio (2020), afirmó claramente que la planificación estratégica es necesaria para la Junta Directiva, la eficiencia y la efectividad del liderazgo, para ver los conflictos consistentes, permiten optimizar los recursos, el tiempo y los tiempos, asegurando el cumplimiento de las tareas que logran los objetivos institucionales.

En la verificación estadística del objetivo específico dos, determinar la relación existente entre la dimensión organización de la gestión directiva y la calidad de

servicio educativo, se evidencia el cruce de datos entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 52,7%, donde el nivel bajo de organización se ubica en el 31,7% frente a la calidad de servicio educativo y el 21% del nivel medio para la organización y la calidad de servicio educativo, mientras que el nivel medio está ubicado en el 47,3% de la misma forma el nivel medio de organización corresponde al 11,5% mientras que el nivel medio de la calidad de servicio y la organización se ubica en el 35,8%; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión organización y la calidad de servicio educativo. Por el análisis inferencial, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación dónde la dimensión organización de la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H_0 ; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una correlación positiva y moderada entre la dimensión organización de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,603. Estos resultados se comparan con el estudio de Bravo y Avilés (2020), los resultados reflejan datos de un vínculo muy representativo entre la organización y la gestión de calidad cuando se trata de la relación, puesto que una organización eficiente asegura un mayor éxito en los objetivos institucionales. Por lo que se concluye que, al identificar los aspectos más relevantes en la organización se obtiene un mejor nivel en los servicios educativos. A nivel teórico, Chiavenato (2008) manifiesta que la Organización; se refiere a las mejores formas de direccionar el trabajo, dividir las labores en grupos y hacer que el trabajo sea productivo de acuerdo con los principios de autoridad y responsabilidad. Existen diferentes niveles en la organización, por ejemplo, el nivel operativo, que incluye la descripción y análisis de los puestos dentro de la organización. En el nivel intermedio, los trabajos se agrupan por criterios de argumento, por ejemplo, por producto, cliente, territorio, etc. Finalmente, a nivel gerencial, concierne a toda la organización, y conforme a una serie de parámetros, se identificará el tipo de empresa tomando en consideración las características de su composición estructural (Chiavenato, 2008).

De acuerdo con el objetivo específico tres, determinar la relación existente entre la dimensión dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo, la comprobación estadística evidencia el cruce de datos entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 52,6% donde el nivel bajo de dirección corresponde al 31,6% en relación a la calidad de servicio y el 21% en el nivel medio frente a la dirección y la calidad de servicio, mientras que el nivel medio está ubicado en el 47,4% donde el nivel medio de organización se ubica en el 11,6% relacionado a la calidad de servicio y el nivel medio es de 35,8% de la dimensión dirección y la calidad de servicio; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión dirección y la calidad de servicio educativo. Inferencialmente, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación donde la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H_0 ; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una correlación positiva y moderada entre la dimensión dirección de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,612. Se comparan con el antecedente de Escobar y López (2017), donde se pudo comprobar, mediante el Rho de Spearman = 0,638, que comprueba dentro de la conclusión que se ha generado una correlación vinculada a las variables y sus teorías, con un nivel de correlacional de Spearman Rho = 0.638, con un $r^2 = 0.41$, que demuestra una dependencia altamente demostrativa entre dirección que se presenta en la gestión directiva y la calidad de los servicios de las entidades de educación del distrito en la provincia de Lima. En el análisis teórico, Chiavenato, (2008) postula referentes a la dimensión Dirección como el esfuerzo humano para buscar metas predeterminadas. Aquí juega un papel importante el gerente de la organización, quien se responsabilizará por los resultados alcanzados por sus empleados. Por esta razón, debe crear para sus subordinados todas las condiciones para realizar la tarea asignada y obtener el resultado deseado (Chiavenato, 2008).

La verificación del objetivo específico cuatro, determinar la relación existente entre la dimensión control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo, se evidencia el cruce de datos entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo; el nivel en el que se encuentra mayoritariamente es el nivel bajo con un 52,7% donde la dimensión control se ubica en el nivel bajo con un 31,1% frente a la calidad de servicio educativo, y el 21,6% en el nivel medio de la calidad de servicio educativo en relación al control, mientras que el nivel medio está ubicado en el 47,3% donde se evidencia que el nivel medio de control se ubica en un 11,7% frente a la calidad de servicio educativo y el 35,6% en el nivel medio de la calidad de servicio educativo frente al control; al momento de la indagatoria no se evidenció resultados en el nivel alto; lo que significa que existe una dispersión mínima demostrando que existe relación cercana entre la dimensión control y la calidad de servicio educativo. En la verificación de la hipótesis, se muestra a través de la correlación significativa del p. valor de $0,01 < 0,05$; lo que por regla de decisión permite aceptar la hipótesis de investigación donde la gestión directiva sí tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo, rechazando la H_0 ; de la misma forma, con el coeficiente de Rho de Spearman, se puede contrastar una correlación positiva y moderada entre la dimensión control de la gestión directiva y calidad de servicio educativo con una puntuación de 0,606. Se compara a lo encontrado en el estudio de Broncano y Dunay (2022) cuyos resultados forman parte indiscutible para establecer la correlación estadística en la que se muestra que existe una relación positiva de un nivel moderado y representando bajo un orden estadístico inferencial las dos variables un resultado de $\rho = 0,485$ y $p = 0,007$. Esto demostró que un buen nivel de control en la entidad permite mantener un alto estándar de cumplimiento en los procesos administrativos, pues de ello depende la detección oportuna de problemas, así como la verificación de metas a corto, mediano y largo plazo. Además, con el antecedente de Castillo (2018), dicho estudio mostró que existe un valor significativo de interrelación entre las dos variables; luego de haber obtenido un $p < 0,05$ y un valor de Rho de Spearman = 0,684. Se muestran correlaciones positivas y significativas del procesamiento estadístico, el cual concluye que la hipótesis alternativa propuesta es correcta, demostrando que existe relación significativa entre el control de las actividades y el desempeño directivo de los dirigentes educativos. En el postulado teórico, de

Chiavenato (2008), en cuanto a la dimensión Control expresa que la función de comparar los resultados con la organización y los coteja con los planes de la organización. La función de control identifica posibles errores detectados en la planificación según la información de los resultados observados para ajustar y corregir las actuaciones y orientarlas hacia los objetivos marcados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye demostrando la existencia de relación entre la variable gestión directiva y la calidad de servicio educativo puesto que según los resultados existe relación fuerte y directa.

2. La dimensión planificación presenta una correlación significativa positiva y moderada respecto a la calidad de servicio.

3. La dimensión organización, también presenta un nivel de correlación elevado respecto a la calidad de servicio que se reconoce como positiva y moderada.

4. En lo que respecta a la dimensión dirección se presenta una correlación significativa, positiva y moderada con la calidad de servicio educativo, lo que comprueba su relación.

5. Finalmente, la dimensión control presenta una existencia de relación alta y muy fuerte respecto a la calidad de servicio educativo, en virtud de ello, todas las dimensiones de la gestión directiva son correlaciones positivas respecto a la variable calidad de servicio educativo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la plana directiva que se evalúen los niveles de gestión directiva en función de la alta incidencia que tiene estos sobre la calidad de servicio educativo.

Se sugiere a los directivos y docentes de la institución trabajar en forma conjunta para que la planificación de la institución cumpla con sus metas y propósitos en función de fortalecer la calidad de servicio educativo siendo este un referente importante dentro de la gestión educativa.

Se recomienda a los docentes, mantener un ritmo organizado en el cumplimiento de sus actividades, pues de esta manera se mantiene un buen nivel de calidad de servicio educativo.

Se sugiere a la máxima autoridad del plantel, permanecer en las actividades de dirección de forma oportuna, pues este componente de gestión presente una incidencia elevada respecto a la calidad de servicio que requiere la institución educativa.

Se recomienda a los directivos y docentes de la institución educativa de Guaranda, realizar periódicamente actividades de verificación y control de los procesos de gestión directiva y administrativa en función de fortalecer de forma continua los procesos hacia la construcción de una calidad de servicio educativo competitiva para el sector estratégico de la educación.

Referencias

- Agüero, J. (2007). Teoría de la Administración: Un campo fragmentado y multifacético. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 7(1–27).
- Alzate, F., Chaverra, L., & Arango, E. (2020). Gestión directiva universitaria desde el paradigma de la complejidad: otra mirada y nuevas propuestas. *Hallazgos,* 17(33), 23-51. doi:<https://doi.org/10.15332/2422409X.5454>
- Analuisa Jácome, I. S., & Pila-Martínez, J. C. (2020). Gestión Directiva en la Mejora Escolar de las Instituciones Educativas del Distrito Gestión Directiva en la Mejora Escolar de las Instituciones Educativas del Distrito Metropolitano de Quito: Una Cuestión de Aptitud y Actitud. Quito. Obtenido de <https://ojs.docentes20.com/index.php/revistadocentes20/article/view/134/338>
- Arellano, R. y Zumba, C. (2017). *Práctica docente y calidad educativa en las instituciones educativas de la Red 8, UGEL 15–Huarochirí,* 2016.
- Barón P. (2006). Calidad en el servicio: El cliente incógnito. *Revista Suma Psicológica,* 13 (2), 217-228. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134216870007>.
- Barnad, C. (1938). *Functions of the executive.* Cambridge, MA: Harvard Press.
- Blanchard, K. y Ballard, J (2006). *Cliente manía.* Grupo editorial norma.
- Berry, L.L. (1988): "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing,* vol. 64 (1), pp. 12-40.
- Bravo Cedeño, M. C., & Aviles Sotomayor, V. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Recimundo,* 4(3), 251–266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Broncano, D. D. (2022). *Gestión directiva y condiciones para el desempeño docente en la Institución Educativa N° 89015 de Yaután, Casma,* 2022.
- Castillo, B. L. (2019). *Gestión directiva y prácticas docentes de las instituciones educativas de la zona norte de Huarochirí Ugel 15–2018.*
- Carhuancho-Mendoza, IM (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia,* 26 (Número especial 5), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>

- Carrizo, D., & Alfaro, A. (2018). Método de aseguramiento de la calidad en una metodología de desarrollo de software: un enfoque práctico. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(1), 114-129. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000100114>
- Cervantes Atia, V., & Salgado Herrera, R. P., Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Í. C., (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11, 017. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Chiavenato I. (2008). *Gestión del talento humano*. McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la teoría general de la administración*. Elsevier. Mc Graw Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/iadmon-chiavenato.pdf>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt. CONCYTEC. Retrieved from https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Datta, K. S., & Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-based framework for assessing quality of international branch campuses in UAE: A management students' perspective. *SAGE Open*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2158244016676294>
- Deming, W. E. (1988). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos; Madrid.
- Escobar López, A. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "comercializadora de aceitunas y especerías Eduardo SAC"*— Tarapoto, 2017.
- Farfan, M., & Reyes, I. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 28(73), 45-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/340/34056722004/html/>
- Feigenbaum, Armand Vallin (1991): *Total Quality Control*. Ed: McGraw-Hill, 1/1/1991
- Fuentes, E., & Fuentes, O. (2017). *La organización de las instituciones educativas de*

la educación primaria. Sus fundamentos higiénico-pedagógicos. Varona, 1-10.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360657468009.pdf>

García Colina, F. J., Juárez Hernández, S. C., & Salgado García, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior SciELO*, 206 - 216. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200016&script=sci_arttext&tlng=pt

Gill, A. R. (2020). Competencias de un docente formador a través de la gestión directiva. *Revista Publicando*, 7(26), 48-53.

Guevara Araiza, A. (2020). La calidad educativa y el desempeño docente. UAIS. Recuperado el 2021, de </DialnetElDesempenoDocenteYLaCalidadEducativa-7933112.pdf> Harrington H. J. (1990), *El coste de la calidad*, 1ª. Ed. Díaz Santos. 2-15, 46-48,97-113. España.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

Iglesia-Mayol, B., y Rossello-Ramon, M. R. (2018). Aplicación del Sistema Internacional de Observación y Feedback Docente (ISTOF-II) en un Contexto Educativo No-Anglosajón. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 89-104. doi: 10.15366/reice2018.16.1.006

Ishikawa, K (1988): *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Grupo Editorial Norma. Colombia.

Juran, J.(1993). Introducción a la calidad total. *Manual de calidad*, 01 (14), 14.4-14.20.

Lumbreras-Guzmán, M., Hernández-Vicente, I. A., Méndez-Hernández, P., Dosamantes-Carrasco, L. D., Cervantes-Rodríguez, M., García-Elizalde, A., & Cortez-Yacila, H. M. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud publica de Mexico*, 62(1), 87–95. <https://doi.org/10.21149/10247>

- Martelo, R., Franco, D., & Oyola, P. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. *Revistas Espacios*, 352-361. doi:10.48082/espacios-a20v41n46p29
- Martinic, S. (2017). *Eficacia y eficiencia con las evaluaciones de calidad educativa*. Com.ar. <https://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2012/05/eficacia-y-eficiencia-con-las.html>
- Martinic, S. (2017). *La equidad, relevancia y pertinencia y las Evaluaciones de Calidad Educativas*. Com.ar. Recuperado el 1 de octubre de 2022, de <https://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2012/05/la-equidad-relevancia-y-pertinencia-y.html>
- Mejías, A., Valle, M., & Vega, A. (2016). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Industrial Data*, 16(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v16i2.11869>
- Ministerio de Educación. (2012). Estándares de Calidad Educativa. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/estandares/>
- Miranda Beltrán, S. (2017). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo - SciELO*, 562- 589.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson educación, México. <https://www.auditorlider.com/wpcontent/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3norganizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-LourdesM%C3%BCnch.pdf>
- Napitupulu, D. ., Rahim, R. ., Abdullah, D. ., Setiawan, M. ., Abdillah, L. ., Ahmar, A. ., ... Pranolo, A. . (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility.
- Palacios , C. (2020). *Generación y fortalecimiento de competencias de generación directiva* . Santiago : Santiago de Chile
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985): "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pérez M, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial data*, 20(2),

95-100. Doi:10.15381/idata.v20i2.13955

- Pozner, P. (Coord.). (2000). 2.Gestión educativa estratégica. Diez módulos destinados a los procesos de transformación educativa. Buenos Aires: IPE
- UNESCO. Recuperado de
http://www.buenosaires.iipe.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf
- Prado Castro, L. (2019). Habilidades directivas y gestión educativa en los docentes de una unidad educativa, Guayaquil–Ecuador 2018.
- Robles, L. A. (2017). Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 0-0.
- Sagredo Lillo, E., & Castelló Tarrida, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-25.
- Sánchez, I. (2017). La planeación estratégica en el Sistema de Salud cubano. *Medisan*, 21(5), 635-641. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/3684/368450965019.pdf>
- Schroeder, R. G. 1., Peña Olaeta, R. d. I. t., & Maldonado Vázquez, G.t. *Administración de operaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Soledispa, X., Pioce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 280–294.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Tan, C. M., & Goh, T. N. (2017). Theory and practice of quality and reliability engineering in Asia industry. *Theory and Practice of Quality and Reliability Engineering in Asia Industry*, 1–300. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-3290-5>
- UNESCO (2017): EFA Global Monitoring Report. UNESCO, Paris pp. 30-37
http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf
- Vartuali, A (2010). Cómo construir una estrategia de servicio diferente, Boletín servicios y clientes.
- Villarruel-Fuentes, M. (2010). Calidad en la educación superior: un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los centros educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8, 110-

118.Recuperado de

<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/art7.pdf>

Weber, M (1947). The theory of social and economic organizations. New York: Free Press.

Wisniewski, M. (2001). Using Serqual to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380–388.

Anexos

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión directiva	Chiavenato (2008), refiere que la gestión directiva corresponde a la gestión de recursos encaminada a la consecución de los fines organizacionales, donde se deben realizar las funciones de planificación, organización, gestión gerencial y coordinación, tomando en consideración el control efectivo de la gobernabilidad, como sugiere Henri Fayol. La administración es una actividad clave en cualquier organización ya que asegura la competitividad en el mercado.	Las dimensiones de la gestión directiva son: planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Análisis del contexto escolar Diseña acciones de previsión de recursos institucionales Elaboración del cronograma de actividades	Ordinal
			Organización	Definición de la estructura organizativa Estructuración de comisiones de trabajo	
			Dirección	Forma de actuar	

				Establecer mecanismos de comunicación Propiciar la motivación y supervisión continua	
			Control	Monitorear las actividades programadas Control de índices de desempeño Retroalimentación sobre la acción	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Calidad de servicio educativo	Parasuraman (1985) argumenta en su investigación que la calidad del servicio se enfoca en las estrategias y procesos que utilizan las organizaciones para lograr una alta calidad del servicio y mejorar la ejecución de las decisiones con base en las expectativas del cliente. Para la UNESCO (2017), propone cinco dimensiones de la calidad en la educación: equidad (calidad para todos); la relevancia (qué y para qué de la educación); la pertinencia (para quiénes); eficiencia (en qué medida se cumplen las metas); y, eficacia (cómo se gastan los recursos).	La calidad educativa se ha detallado en dimensiones: equidad, relevancia, pertinencia, eficiencia y eficacia.	Equidad	Inclusión Compromiso	Ordinal
			Relevancia	Aspiraciones para la vida Competencias Básicas	
			Pertenencia	Diversidad Democracia	
			Eficacia	Educación eficaz Gestión educativa	
			Eficiencia	Aprendizaje eficiente Seguimiento de logros	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable: Gestión directiva				
¿Cómo se relaciona la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022?	Determinar la relación existente entre la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.	Hi: La gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. H0: La gestión directiva no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Planificación	Análisis del contexto escolar Diseña acciones previsión de recursos institucionales Elaboración del cronograma de actividades	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal	Alto 84 - 110 Medio 52 - 83 Bajo 22 -
Organización	Definición de la estructura organizativa Estructuración de comisiones de trabajo	7, 8, 9, 10					
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:					
¿Cómo se relaciona la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión organización de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022?	O.E.1. Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. O.E.2. Determinar la relación existente entre la dimensión organización de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. O.E.3. Determinar la relación existente entre la dimensión dirección de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022. O.E.4. Determinar la	Hi1: La dimensión planificación de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. Hi2: La dimensión organización de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. Hi3: La dimensión dirección de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022. Hi4: La dimensión	Dirección	Forma de actuar Establecer mecanismos de comunicación Propiciar la motivación y supervisión continua	11, 12, 13, 14, 15, 16	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) En ocasiones (4) Casi siempre (5) Siempre	
			Control	Monitorear las actividades programadas Control de índices de desempeño Retroalimentación sobre la acción	17, 18, 19, 20, 21, 22		
			Variable: Calidad de Servicio educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos

educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022?	relación existente entre la dimensión control de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.	control de la gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.	Equidad	Inclusión Compromiso	1, 2, 3, 4,	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) En ocasiones (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto 72 - 100 Medio 46 - 71 Bajo 20 - 45
			Relevancia	Aspiraciones para la vida Competencias Básicas	5, 6, 7, 8		
			Pertenencia	Diversidad Democracia	9, 10, 11, 12		
			Eficacia	Educación eficaz Gestión educativa	13, 14, 15, 16		
			Eficiencia	Aprendizaje eficiente Seguimiento de logros	17, 18, 19, 20		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo Método: Correlacional-Causal Diseño: No experimental		Población: 95 Muestra: Censal. Se trabajará con toda la población conformada por 95 personas.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Descriptiva Inferencial		

Anexo 3: Instrumentos y validación de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones				
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	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
Gestión Directiva Chiavenato (2008), refiere que la gestión directiva corresponde a la gestión de recursos encaminada a la consecución de los fines organizacionales, donde se deben realizar las funciones de planificación, organización, gestión gerencial y coordinación, tomando en consideración el control efectivo de la gobernabilidad, como sugiere Henri Fayol. La administración	Planificación Chiavenato (2008), es importante mencionar que la dimensión de la planificación en la gestión educativa como categoría, hace referencia al establecimiento de componentes y criterios como base para otras funciones; ya que es quien conduce un evento, es donde se fijan las metas institucionales; por lo que las actividades se planifican en beneficio de la empresa con base en las tareas asignadas, teniendo en	Análisis del Contexto Escolar	1. Analiza la situación de la entidad educativa para los procesos de planificación.						X		X		X		X		
			2. Identifica las necesidades de los docentes del establecimiento, con el propósito de atenderlas.						X		X		X		X		
		Diseña Acciones Previsión de Recursos Institucionales	3. Diseña objetivos en función al contexto educativo, considerando la disponibilidad de recursos.						X		X		X		X		
			4. Propone actividades que permitan lograr los productos planificados.						X		X		X		X		
		Elaboración del Cronograma de actividades	5. Distribuye el tiempo para el cumplimiento de cada una de las actividades planificadas.						X		X		X		X		
			6. Reconoce los elementos						X		X		X		X		

es una actividad clave en cualquier organización ya que asegura la competitividad en el mercado.	cuenta los menores costos y riesgos para la organización.		imprescindibles en la planificación.															
	Organización Se aplica especialmente a la estructura organizativa utilizada en cada organización para lograr los objetivos corporativos. Aquí, se analizan las mejores formas de direccional el trabajo, dividir las labores en grupos y hacer que el trabajo sea productivo de acuerdo con los principios de autoridad y responsabilidad (Chiavenato, 2008).	Definición de la Estructura Organizativa	7. La estructura organizacional ofrece a sus empleados una comunicación efectiva.						x		x			x				
			8. La estructura organizacional aborda las unidades de mando educativo para facilitar el desarrollo de actividades institucionales.						x		x				x			
		Estructuración de Comisiones de Trabajo	9. Estructura a trabajar el directivo con el personal, las comisiones de trabajo.						x		x			x				
			10. Se difunde la estructura organizacional a todas las comisiones de trabajo para conocimiento de toda la comunidad educativa.						x		x				x			
	Dirección La dimensión Dirección se refiere a la dirección del esfuerzo humano para buscar metas predeterminadas. Aquí juega un	Forma de actuar	11. Gestiona con liderazgo las actividades administrativas en la institución el directivo.						x		x			x				
12. Demuestra unidad de mando el directivo en el ejercicio de sus actividades.								x		x				x				

<p>papel importante el gerente de la organización, quien se responsabilizará por los resultados alcanzados por sus empleados. Por esta razón, debe crear para sus subordinados todas las condiciones para realizar la tarea asignada y obtener el resultado deseado (Chiavenato, 2008).</p>	Establecer mecanismos de Comunicación	13. Desarrolla estrategias de comunicación para sostener la armonía de las relaciones entre compañeros de quienes integran la comunidad educativa.							x		x		x						
		14. Le resulta fácil al directivo mantener una comunicación asertiva con sus compañeros de labores.								x		x		x					
	Propiciar la Motivación Supervisión continua.	15. Dota de espacios para ejercer la convivencia y el intercambio de experiencias como método de motivación.								x		x		x					
		16. Controla los avances de los trabajos planificados, con el objetivo de corroborar si se están cumpliendo.								x		x		x					
	Control Esta comprende la función de comparar los resultados con la organización y los coteja con los planes de la organización. La función de control identifica posibles errores en el plan	Monitorear las Actividades programadas	17. El directivo ejerce un seguimiento al personal que integra las comisiones de trabajo.							x		x		x					
			18. El directivo monitorea el comportamiento del personal con su entorno.								x		x		x				
			19. Verifica la ejecución de la planificación para							x		x		x					

a partir de los resultados obtenidos para ajustar y corregir las actuaciones y orientarlas hacia los objetivos marcados (Chiavenato, 2008).	Control de Índices de Desempeño	establecer los niveles de cumplimiento.																	
		20. El directivo evalúa seguidamente los procesos internos.							x		x			x				x	
	Retroalimentación sobre la acción	21. El directivo acepta la retroalimentación como estrategia para mejorar la toma de decisiones.							x		x			x				x	
		22. Promueve el directivo la retroalimentación a sus equipos de trabajo para mejorar los procesos.							x		x			x				x	



FIRMA

Dr.: Luis Montenegro Camacho

DNI: 16672474

Teléfono: 949 531 920

E-mail: lmontenegroc01@gmail.com

GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE UNA UNIDAD DEL CANTÓN GUARANDA, 2022.
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DIRECTIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DIRECTIVA"

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución pública de Guaranda

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Luis Montenegro Camacho

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: 86-90

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr.: **Luis Montenegro Camacho**

DNI: **16672474**

Teléfono: 949 531 920

E-mail: lmontenegroc01@gmail.com

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	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	
Gestión Directiva Chiavenato (2008), refiere que la gestión directiva corresponde a la gestión de recursos encaminada a la consecución de los fines organizacionales, donde se deben realizar las funciones de planificación, organización, gestión gerencial y coordinación, tomando en consideración el control efectivo de la gobernabilidad, como sugiere Henri Fayol. La administración	Planificación Chiavenato (2008), es importante mencionar que la dimensión de la planificación en la gestión educativa como categoría, hace referencia al establecimiento de componentes y criterios como base para otras funciones; ya que es quien conduce un evento, es donde se fijan las metas institucionales; por lo que las actividades se planifican en beneficio de la empresa con base en las tareas asignadas, teniendo en	Análisis del Contexto Escolar	1. Analiza la situación de la entidad educativa para los procesos de planificación.						X		X		X		X		
			2. Identifica las necesidades de los docentes del establecimiento, con el propósito de atenderlas.						X		X		X		X		
		Diseña Acciones Previsión de Recursos Institucionales	3. Diseña objetivos en función al contexto educativo, considerando la disponibilidad de recursos.						X		X		X		X		
			4. Propone actividades que permitan lograr los productos planificados.						X		X		X		X		
		Elaboración del Cronograma de actividades	5. Distribuye el tiempo para el cumplimiento de cada una de las actividades planificadas.						X		X		X		X		
			6. Reconoce los elementos						X		X		X		X		

<p>es una actividad clave en cualquier organización ya que asegura la competitividad en el mercado.</p>	<p>cuenta los menores costos y riesgos para la organización.</p>		<p>imprescindibles en la planificación.</p>																
	<p>Organización</p> <p>Se aplica especialmente a la estructura organizativa utilizada en cada organización para lograr los objetivos corporativos. Aquí, se analizan las mejores formas de direccional el trabajo, dividir las labores en grupos y hacer que el trabajo sea productivo de acuerdo con los principios de autoridad y responsabilidad (Chiavenato, 2008).</p>	<p>Definición de la Estructura Organizativa</p>	<p>7. La estructura organizacional ofrece a sus empleados una comunicación efectiva.</p>						x		x			x					
			<p>8. La estructura organizacional aborda las unidades de mando educativo para facilitar el desarrollo de actividades institucionales.</p>							x		x			x				
		<p>Estructuración de Comisiones de Trabajo</p>	<p>9. Estructura a trabajar el directivo con el personal, las comisiones de trabajo.</p>							x		x			x				
			<p>10. Se difunde la estructura organizacional a todas las comisiones de trabajo para conocimiento de toda la comunidad educativa.</p>							x		x			x				
	<p>Dirección</p> <p>La dimensión Dirección se refiere a la dirección del esfuerzo humano para buscar metas predeterminadas. Aquí juega un</p>	<p>Forma de actuar</p>	<p>11. Gestiona con liderazgo las actividades administrativas en la institución el directivo.</p>							x		x			x				
<p>12. Demuestra unidad de mando el directivo en el ejercicio de sus actividades.</p>									x		x			x					

a partir de los resultados obtenidos para ajustar y corregir las actuaciones y orientarlas hacia los objetivos marcados (Chiavenato, 2008).	Control de Índices de Desempeño	establecer los niveles de cumplimiento.																
		20. El directivo evalúa seguidamente los procesos internos.						x		x			x				x	
	Retroalimenta sobre la acción	21. El directivo acepta la retroalimentación como estrategia para mejorar la toma de decisiones.						x		x			x				x	
		22. Promueve el directivo la retroalimentación a sus equipos de trabajo para mejorar los procesos.						x		x			x				x	



FIRMA

Dr. Limonchi Faleo Ernesto Wenceslao

DNI: 16522439

Teléfono: 964 539 749

E-mail: ewlimonchi@gmail.com

GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE UNA UNIDAD DEL CANTÓN GUARANDA, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DIRECTIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DIRECTIVA"

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución pública de Guaranda

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Limonchi Falen Ernesto Wenceslao

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: 91-95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Limonchi Falen Ernesto Wenceslao

DNI: 16522439

Teléfono: 964 539 749

E-mail: ewlimonchi@gmail.com

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	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	
Gestión Directiva Chiavenato (2008), refiere que la gestión directiva corresponde a la gestión de recursos encaminada a la consecución de los fines organizacionales, donde se deben realizar las funciones de planificación, organización, gestión gerencial y coordinación, tomando en consideración el control efectivo de la gobernabilidad, como sugiere Henri Fayol. La administración	Planificación Chiavenato (2008), es importante mencionar que la dimensión de la planificación en la gestión educativa como categoría, hace referencia al establecimiento de componentes y criterios como base para otras funciones; ya que es quien conduce un evento, es donde se fijan las metas institucionales; por lo que las actividades se planifican en beneficio de la empresa con base en las tareas asignadas, teniendo en	Análisis del Contexto Escolar	1. Analiza la situación de la entidad educativa para los procesos de planificación.						X		X		X		X		
			2. Identifica las necesidades de los docentes del establecimiento, con el propósito de atenderlas.						X		X		X		X		
		Diseña Acciones Previsión de Recursos Institucionales	3. Diseña objetivos en función al contexto educativo, considerando la disponibilidad de recursos.						X		X		X		X		
			4. Propone actividades que permitan lograr los productos planificados.						X		X		X		X		
		Elaboración del Cronograma de actividades	5. Distribuye el tiempo para el cumplimiento de cada una de las actividades planificadas.						X		X		X		X		
			6. Reconoce los elementos						X		X		X		X		

es una actividad clave en cualquier organización ya que asegura la competitividad en el mercado.	cuenta los menores costos y riesgos para la organización.		imprescindibles en la planificación.																	
	Organización Se aplica especialmente a la estructura organizativa utilizada en cada organización para lograr los objetivos corporativos. Aquí, se analizan las mejores formas de direccional el trabajo, dividir las labores en grupos y hacer que el trabajo sea productivo de acuerdo con los principios de autoridad y responsabilidad (Chiavenato, 2008).	Definición de la Estructura Organizativa	7. La estructura organizacional ofrece a sus empleados una comunicación efectiva.						x		x			x						
			8. La estructura organizacional aborda las unidades de mando educativo para facilitar el desarrollo de actividades institucionales.						x		x				x					
		Estructuración de Comisiones de Trabajo	9. Estructura a trabajar el directivo con el personal, las comisiones de trabajo.							x		x			x					
			10. Se difunde la estructura organizacional a todas las comisiones de trabajo para conocimiento de toda la comunidad educativa.							x		x			x					
	Dirección La dimensión Dirección se refiere a la dirección del esfuerzo humano para buscar metas predeterminadas. Aquí juega un	Forma de actuar	11. Gestiona con liderazgo las actividades administrativas en la institución el directivo.						x		x			x						
12. Demuestra unidad de mando el directivo en el ejercicio de sus actividades.									x		x			x						

a partir de los resultados obtenidos para ajustar y corregir las actuaciones y orientarlas hacia los objetivos marcados (Chiavenato, 2008).	Control de Indices de Desempeño	establecer los niveles de cumplimiento.															
		20. El directivo evalúa seguidamente los procesos internos.						x		x		x		x			
	Retroalimentación sobre la acción	21. El directivo acepta la retroalimentación como estrategia para mejorar la toma de decisiones.						x		x		x		x			
		22. Promueve el directivo la retroalimentación a sus equipos de trabajo para mejorar los procesos.						x		x		x		x			



FIRMA

Dra: Daysi Soledad Alarcón Díaz

DNI: 41073751

Teléfono: 963543664

E-mail: daysi2003@hotmail.com

GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE UNA UNIDAD DEL CANTÓN GUARANDA, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DIRECTIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DIRECTIVA"

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución pública de Guaranda

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Doctora

VALORACIÓN: 91-95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



FIRMA DEL EVALUADOR

Dra: Daysi Soledad Alarcón Díaz

DNI: 41073751

Teléfono: 963543664

E-mail: daysi2003@hotmail.com

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	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		
Calidad de Servicio Parasuraman (1985) argumenta en su investigación que la calidad del servicio se enfoca en las estrategias y procesos que utilizan las organizaciones para lograr una alta calidad del servicio y mejorar la ejecución de las decisiones con base en las expectativas del cliente. Para la UNESCO (2017),	Equidad Se define como una educación que debe brindar recursos y apoyos para lograr que todos los estudiantes, de acuerdo con sus capacidades, alcancen el mayor nivel posible de desarrollo y aprendizaje corporal. Por tanto, calidad e igualdad no pueden separarse, siendo la igualdad un aspecto importante para evaluar la calidad de la educación (Martínez, 2017).	Inclusión	1. La aplicación pedagógica promueve la inclusión social.						X		X		X		X			
			2. La educación aplicada asegura el derecho a no ser discriminado ni excluido.						X		X		X		X			
		Compromiso	3. La institución se encuentra comprometida con la vida y la democrática.						X		X		X		X			
			4. La institución es "inclusiva" ya que acoge a todos y se compromete con el aprendizaje sin distinción de su condición social y cultural.						X		X		X		X			
	Relevancia	Aspiraciones para la vida	5. La institución desarrolla aprendizajes de competencias para los proyectos de vida de cada estudiante, con la finalidad de demostrar						X		X		X		X			

GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE UNA UNIDAD DEL CANTÓN GUARANDA, 2022.
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO"

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución pública de Guaranda

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Limonchi Falen Ernesto Wenceslao

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: 86-90

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Limonchi Falen Ernesto Wenceslao

DNI: 16522439

Teléfono: 964 539 749

E-mail: ewlimonchi@gmail.com

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	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	
Calidad de Servicio Parasuraman (1985) argumenta en su investigación que la calidad del servicio se enfoca en las estrategias y procesos que utilizan las organizaciones para lograr una alta calidad del servicio y mejorar la ejecución de las decisiones con base en las expectativas del cliente. Para la UNESCO (2017),	Equidad Se define como una educación que debe brindar recursos y apoyos para lograr que todos los estudiantes, de acuerdo con sus capacidades, alcancen el mayor nivel posible de desarrollo y aprendizaje corporal. Por tanto, calidad e igualdad no pueden separarse, siendo la igualdad un aspecto importante para evaluar la calidad de la educación (Martínez, 2017).	Inclusión	1. La aplicación pedagógica promueve la inclusión social.						X		X		X		X		
			2. La educación aplicada asegura el derecho a no ser discriminado ni excluido.						X		X		X		X		
	Compromiso	3. La institución se encuentra comprometida con la vida y la democrática.						X		X		X		X			
		4. La institución es "inclusiva" ya que acoge a todos y se compromete con el aprendizaje sin distinción de su condición social y cultural.						X		X		X		X			
	Relevancia Se aclara desde el punto de vista del enfoque legal, la misma pregunta debe plantearse en cuanto a	Aspiraciones para la vida	5. La institución desarrolla aprendizajes de competencias para los proyectos de vida de cada estudiante, con la finalidad de demostrar						X		X		X		X		

	como sujetos, en la sociedad, desarrollar su propia autonomía, autogobierno, libertad e identidad (Martinic, 2017).	Democracia	11. La dirección de la institución propone estrategias de enseñanza-aprendizaje definidas en conocimiento de las distintas culturas y creencias.							x		x			x					
	12. El proceso pedagógico ejercido se orienta a una pedagogía basada en la diversidad y la democracia.										x		x			x				
Eficacia Martinic (2017), en cuanto al elemento operativo de la dimensión eficacia, se determina en función de los recursos financieros destinados a la educación, el uso responsable, los modelos de gestión institucional y el uso de los recursos.	Educación eficaz	13. La institución se preocupa por la eficacia y los aprendizajes.								x		x			x					
		14. La educación que se promueve esta basada en los derechos de los estudiantes.									x		x			x				
	Gestión educativa	15. La educación que se ejerce en la institución donde labora exige cambios profundos para para alcanzar la calidad de la gestión educativa.									x		x			x				
		16. La institución promueve una educación basada en estrategias pedagógicas de nueva generación.									x		x			x				
Eficiencia En términos de la dimensión eficiencia, la pregunta es en qué medida y en qué	Aprendizaje eficiente	17. La institución se preocupa por la eficiencia de los aprendizajes de acuerdo a las exigencias ministeriales.								x		x			x					

<p>proporción se pueden alcanzar las metas educativas planteadas y garantizadas por el enfoque de derechos; es decir, con respecto a la equidad de la distribución científica, su adecuación y pertinencia. En esta visión, la evaluación de la calidad educativa requiere un enfoque global e integrado, en el que la evaluación de sus diversos elementos se interrelacione y complementen (Martinic, 2017).</p>		18. La educación que se desarrolla tiene la capacidad para originar los máximos resultados con el mínimo tiempo, recursos posibles.							x			x			x			x	
	Seguimiento de logros	19. La educación ejercida proporciona la capacidad para lograr las metas y objetivos previstos.							x			x			x			x	
		20. La educación que se basa en los estándares de calidad del ministerio de educación.								x			x			x			x



FIRMA

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz
 DNI: 41073751
 Teléfono: 963543664
 E-mail: daysi2003@hotmail.com

GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE UNA UNIDAD DEL CANTÓN GUARANDA, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO"

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución pública de Guaranda

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: 86-90

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



FIRMA DEL EVALUADOR

Dra: Daysi Soledad Alarcón Díaz

DNI: 41073751

Teléfono: 963543664

E-mail: daysi2003@hotmail.com

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022.

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	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	
Calidad de Servicio Parasuraman (1985) argumenta en su investigación que la calidad del servicio se enfoca en las estrategias y procesos que utilizan las organizaciones para lograr una alta calidad del servicio y mejorar la ejecución de las decisiones con base en las expectativas del cliente. Para la UNESCO (2017),	Equidad Se define como una educación que debe brindar recursos y apoyos para lograr que todos los estudiantes, de acuerdo con sus capacidades, alcancen el mayor nivel posible de desarrollo y aprendizaje corporal. Por tanto, calidad e igualdad no pueden separarse, siendo la igualdad un aspecto importante para evaluar la calidad de la educación (Martinić, 2017).	Inclusión	1. La aplicación pedagógica promueve la inclusión social.						X		X		X		X		
			2. La educación aplicada asegura el derecho a no ser discriminado ni excluido.						X		X		X		X		
		Compromiso	3. La institución se encuentra comprometida con la vida y la democrática.						X		X		X		X		
			4. La institución es "inclusiva" ya que acoge a todos y se compromete con el aprendizaje sin distinción de su condición social y cultural.						X		X		X		X		
	Aspiraciones para la vida	Relevancia Se aclara desde el punto de vista del enfoque legal, la misma pregunta debe plantearse en cuanto a	5. La institución desarrolla aprendizajes de competencias para los proyectos de vida de cada estudiante, con la finalidad de demostrar						X		X		X		X		

	como sujetos, en la sociedad, desarrollar su propia autonomía, autogobierno, libertad e identidad (Martinic, 2017).	Democracia	11. La dirección de la institución propone estrategias de enseñanza-aprendizaje definidas en conocimiento de las distintas culturas y creencias.							x		x			x					
	12. El proceso pedagógico ejercido se orienta a una pedagogía basada en la diversidad y la democracia.										x		x			x				
Eficacia Martinic (2017), en cuanto al elemento operativo de la dimensión eficacia, se determina en función de los recursos financieros destinados a la educación, el uso responsable, los modelos de gestión institucional y el uso de los recursos.	Educación eficaz	13. La institución se preocupa por la eficacia y los aprendizajes.								x		x			x					
		14. La educación que se promueve esta basada en los derechos de los estudiantes.									x		x			x				
	Gestión educativa	15. La educación que se ejerce en la institución donde labora exige cambios profundos para para alcanzar la calidad de la gestión educativa.									x		x			x				
		16. La institución promueve una educación basada en estrategias pedagógicas de nueva generación.									x		x			x				
Eficiencia En términos de la dimensión eficiencia, la pregunta es en qué medida y en qué	Aprendizaje eficiente	17. La institución se preocupa por la eficiencia de los aprendizajes de acuerdo a las exigencias ministeriales.								x		x			x					

GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE UNA UNIDAD DEL CANTÓN GUARANDA, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO"

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la dimensión planificación de la gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución pública de Guaranda

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Luis Montenegro Camacho

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Doctor o magister

VALORACIÓN: 86-90

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr.: **Luis Montenegro Camacho**

DNI: 16672474

Teléfono: 949 531 920

E-mail: lmontenegroc01@gmail.com

Ficha técnica “Gestión Directiva”

1. **Nombre** : Cuestionario para medir la gestión directiva
2. **Autor** : **Mónica Muñoz Sangache**
3. **Fecha** : 2022
4. **Objetivo** : Determinar de manera individual la gestión directiva en sus dimensiones:
Planificación, Organización, Dirección y Control en una unidad educativa, Guaranda, 2022
5. **Aplicación** : Individual
6. **Administración** : Individual
7. **Duración** : 30 minutos
8. **Tipo de ítems** : Enunciado
9. **N° ítems** : 22
10. **Distribución** : **Dimensiones e indicadores**
- 1. Planificación: 6 ítems**
- Análisis del contexto escolar: 1,2
 - Diseña acciones previsión de recursos institucionales: 3,4
 - Elaboración del cronograma de actividades: 5,6
- 2. Organización: 4 ítems**
- Definición de la estructura organizativa :7,8
 - Estructuración de comisiones de trabajo:9,10
- 3. Dirección: 6 ítems**
- Forma de actuar:11,12
 - Establecer mecanismos de comunicación:13,14
 - Propiciar la motivación y supervisión continua: 15,16
- 4. Control: 6 ítems**
- Monitorear las actividades programadas :17,18
 - Control de índices de desempeño: 19, 20
 - Retroalimentación sobre la acción: 21, 22

11. **Evaluación**

- Puntuaciones

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5g	Siempre

EVALUACIÓN EN NIVELES POR DIMENSIÓN

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Planificación: 6 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	6	13
MEDIO	14	21
ALTO	22	30

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Organización: 4 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	4	8
MEDIO	9	14
ALTO	15	20

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Dirección: 6 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	6	13
MEDIO	14	21
ALTO	22	30

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Control: 6 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	6	13
MEDIO	14	21
ALTO	22	30

EVALUACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN DIRECTIVA		
ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	GENERAL	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	22	51
MEDIO	52	83
ALTO	84	110

Ficha técnica "Calidad de Servicio Educativo"

1. **Nombre** : Cuestionario para medir la calidad de servicio educativo
2. **Autor** : **Mónica Muñoz Sangache**
3. **Fecha** : 2022
4. **Objetivo** : Determinar de manera individual la calidad de servicio educativo en sus dimensiones:
Equidad, Relevancia, Pertinencia, Eficacia, Eficiencia en una unidad educativa, Guaranda, 2022
5. **Aplicación** : Individual
6. **Administración** : Individual
7. **Duración** : 30 minutos
8. **Tipo de ítems** : Enunciado
9. **N° ítems** : 20
10. **Distribución** : **Dimensiones e Indicadores**
1. Equidad: 4 ítems

- Inclusión: 1, 2
 - Compromiso: 3, 4
- : **2. Relevancia: 4 ítems**
- Aspiraciones para la vida :5, 6
 - Competencias Básicas: 7, 8
- : **3. Pertenencia: 4 ítems**
- Diversidad :9, 10
 - Democracia: 11, 12
- : **4. Eficacia: 4 ítems**
- Educación eficaz: 13, 14
 - Gestión educativa: 15, 16
- : **5. Eficiencia: 4 ítems**
- Aprendizaje eficiente: 17, 18
 - Seguimiento de logros: 19, 20

11. Evaluación

- Puntuaciones

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

EVALUACIÓN EN NIVELES POR DIMENSIÓN

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Equidad: 4 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Mínimo
BAJO	4	4
MEDIO	9	9
ALTO	15	15

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Relevancia: 4 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	4	8
MEDIO	9	14
ALTO	15	20

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Pertinencia: 4 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Mínimo
BAJO	4	4

MEDIO	9	9
ALTO	15	15
ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Eficacia: 4 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Mínimo
BAJO	4	4
MEDIO	9	9
ALTO	15	15

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Eficiencia: 4 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Mínimo
BAJO	4	4
MEDIO	9	9
ALTO	15	15

EVALUACIÓN DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO		
ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO 20 ítems	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	20	45
MEDIO	46	71
ALTO	72	100

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

GESTIÓN DIRECTIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	22

Estadísticas de elemento

		Media	Desv. Desviación	N
1.	Analiza la situación de la entidad educativa para los procesos de planificación.	3,0000	,81650	10
2.	Identifica las necesidades de los docentes del establecimiento, con el propósito de atenderlas.	2,1000	,31623	10
3.	Diseña objetivos en función al contexto educativo, considerando la disponibilidad de recursos.	2,4000	1,07497	10
4.	Propone actividades que permitan lograr los productos planificados.	1,9000	,56765	10

5. Distribuye el tiempo para el cumplimiento de cada una de las actividades planificadas.	1,7000	,48305	10
6. Reconoce los elementos imprescindibles en la planificación.	2,2000	,91894	10
7. La estructura organizacional ofrece a sus empleados una comunicación efectiva.	1,9000	,73786	10
8. La estructura organizacional aborda las unidades de mando educativo para facilitar el desarrollo de actividades institucionales.	1,9000	,56765	10
9. Estructura a trabajar el directivo con el personal, las comisiones de trabajo.	1,7000	,48305	10
10. Se difunde la estructura organizacional a todas las comisiones de trabajo para conocimiento de toda la comunidad educativa.	2,4000	1,07497	10
11. Gestiona con liderazgo las actividades administrativas en la institución el directivo.	2,4000	1,07497	10
12. Demuestra unidad de mando el directivo en el ejercicio de sus actividades.	1,3000	,48305	10
13. Desarrolla estrategias de comunicación para sostener la armonía de las relaciones entre compañeros de quienes integran la comunidad educativa.	1,9000	1,19722	10

14. Le resulta fácil al directivo mantener una comunicación asertiva con sus compañeros de labores.	2,0000	,81650	10
15. Dota de espacios para ejercer la convivencia y el intercambio de experiencias como método de motivación.	1,7000	,48305	10
16. Controla los avances de los trabajos planificados, con el objetivo de corroborar si se están cumpliendo.	2,4000	1,07497	10
17. El directivo ejerce un seguimiento al personal que integra las comisiones de trabajo.	2,0000	,81650	10
18. El directivo monitorea el comportamiento del personal con su entorno.	1,7000	,82327	10
19. Verifica la ejecución de la planificación para establecer los niveles de cumplimiento.	1,4000	,51640	10
20. El directivo evalúa seguidamente los procesos internos.	1,7000	,48305	10
21. El directivo acepta la retroalimentación como estrategia para mejorar la toma de decisiones.	2,4000	1,07497	10
22. Promueve el directivo la retroalimentación a sus equipos de trabajo para mejorar los procesos.	1,9000	1,19722	10

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
44,0000	128,889	11,35292	22

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Fiabilidad

Escala: GESTIÓN DIRECTIVA

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1. Analiza la situación de la entidad educativa para los procesos de planificación.	3,0000	,81650	10

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00
2	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00
3	4,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
4	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
6	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00
7	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
8	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00
9	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	

Vista de datos Vista de variables

*Sin título4 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	2	1. Analiza l...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	2	2. Identifica...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	2	3. Diseña o...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	2	4. Propone...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	2	5. Distribuy...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	2	6. Reconoc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	2	7. La estruc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	2	8. La estruc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	2	9. Estructur...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	2	10. Se difunde...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	2	11. Gestiona...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	2	12. Demuestr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	2	13. Desarrolla...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	2	14. Le resulta...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	2	15. Dota de e...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	2	16. Controla l...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	2	17. El directiv...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	2	18. El directiv...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	2	19. Verifica la...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	2	20. El directiv...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	8	2	21. El directiv...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	8	2	22. Promueve...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Microsoft Word - Gestión Directiva

23°C Nublado 14:34 23/10/2022

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer?

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Combinar y centrar Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

		RESULTADOS DE MUESTRA																						PUNTAJACIÓN TOTAL		
POBLACIÓN	PLAIFICACIÓN						ORGANIZACIÓN				RIRECCIÓN						CONTROL						TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL	P7	P8	P9	P10	TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL	P17	P18	P19		P20	P21	P22
1	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	1	1	3	2	2	11	3	1	2	2	2	1	11
2	2	2	3	2	2	3	14	3	2	2	3	10	3	2	4	2	2	3	16	2	2	2	2	3	4	15
3	4	2	2	1	1	2	12	1	1	1	2	5	2	1	1	1	2	8	1	1	1	1	2	1	7	
4	3	3	1	2	2	2	13	1	2	2	1	6	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	7	
5	2	2	2	2	2	4	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	2	11	
6	2	2	3	2	2	3	14	3	2	2	3	10	3	2	4	2	2	3	16	2	2	2	2	3	4	15
7	4	2	2	1	1	2	12	1	1	1	2	5	2	1	1	1	2	8	1	1	1	1	2	1	7	
8	4	3	3	1	2	2	13	1	2	2	1	6	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	7	
9	5	2	2	2	2	4	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	2	11	
10	6	2	2	3	2	2	13	3	2	2	3	10	3	2	4	2	2	3	16	2	2	2	2	3	4	15
11	7	3	2	2	3	1	13	2	3	1	2	8	2	1	1	2	2	10	2	1	2	1	2	1	9	
12	8	4	2	4	2	2	15	2	2	2	4	10	4	1	2	3	2	4	16	3	3	1	2	4	2	15
13	9	3	2	1	1	2	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	
14	10	4	2	4	2	2	15	2	2	2	4	10	4	1	2	3	2	4	16	3	3	1	2	4	2	15

GESTIÓN DIRECTIVA CALIDAD DE SERVICIO

listo Accesibilidad es necesario investigar

23°C Nublado 14:34 23/10/2022

CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
<u>Total</u>	<u>10</u>	<u>100,0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,901</u>	<u>20</u>

Estadísticas de elemento

	<u>Media</u>	<u>Desv. Desviación</u>	<u>N</u>
1. La aplicación pedagógica promueve la inclusión social.	2,1000	,31623	10
2. La educación aplicada asegura el derecho a no ser discriminado ni excluido.	2,1000	,31623	10
3. La institución se encuentra comprometida con la vida y la democrática.	3,0000	,81650	10
4. La institución es "inclusiva" ya que acoge a todos y se compromete con el aprendizaje sin distinción de su condición social y cultural.	2,2000	,91894	10

5.	La institución desarrolla aprendizajes de competencias para los proyectos de vida de cada estudiante, con la finalidad de demostrar independencia y responsabilidad; para vincularse en las actividades sociales y productivas del país.	1,9000	,73786	10
6.	La institución promueve condiciones para una educación democrática que permita una pedagogía del entendimiento y la concertación.	1,9000	,56765	10
7.	La institución promueve competencias básicas de escritura, lectura y operaciones matemáticas.	1,7000	,48305	10
8.	La institución dota de una formación oportuna para contribuir a una cultura de paz.	2,4000	1,07497	10
9.	La institución contribuye a que todos los estudiantes sin distinción de su condición social, cultural y económico, aporten con un proyecto basado en la responsabilidad social.	2,4000	1,07497	10

10. La institución se ajusta a las necesidades de los estudiantes para ejercer los procesos de enseñanza aprendizaje.	1,3000	,48305	10
11. La dirección de la institución propone estrategias de enseñanza-aprendizaje definidas en conocimiento de las distintas culturas y creencias.	1,7000	,48305	10
12. El proceso pedagógico ejercido se orienta a una pedagogía basada en la diversidad y la democracia.	2,4000	1,07497	10
13. La institución se preocupa por la eficacia y los aprendizajes.	2,0000	,81650	10
14. La educación que se promueve esta basada en los derechos de los estudiantes.	1,7000	,82327	10
15. La educación que se ejerce en la institución donde labora exige cambios profundos para para alcanzar la calidad de la gestión educativa.	1,4000	,51640	10
16. La institución promueve una educación basada en estrategias pedagógicas de nueva generación.	1,9000	1,19722	10

17. La institución se preocupa por la eficiencia de los aprendizajes de acuerdo a las exigencias ministeriales.	2,2000	,91894	10
18. La educación que se desarrolla tiene la capacidad para originar los máximos resultados con el mínimo tiempo, recursos posibles.	1,7000	,82327	10
19. La educación ejercida proporciona la capacidad para lograr las metas y objetivos previstos.	1,5000	,84984	10
20. La educación que se basa en los estándares de calidad del ministerio de <u>educación.</u>	1,6000	,51640	10

Estadísticas de escala

<u>Media</u>	<u>Varianza</u>	<u>Desv. Desviación</u>	<u>N de elementos</u>
<u>39,1000</u>	<u>85,433</u>	<u>9,24302</u>	<u>20</u>

*Resultado9 [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Titulo
 Escala: CALIDAD DE SERVICIO
 Resumen de procesamiento de casos
 Estadísticas de fiabilidad
 Estadísticas de elemento
 Estadísticas de escala

Fiabilidad

Escala: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1. La aplicación pedagógica promueve la inclusión social.	2,1000	,31623	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 3,47, W: 9,6 cm | 14:21 | 23/10/2022

*Sin título3 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	3,00
2	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00
3	2,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
6	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00
7	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00
8	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00
9	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 3,47, W: 9,6 cm | 14:21 | 23/10/2022

*Sin título3 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	2	1. La aplica...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	2	2. La educa...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	2	3. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	2	4. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	2	5. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	2	6. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	2	7. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	2	8. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	2	9. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	2	10. La instituc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	2	11. La direcci...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	2	12. El proces...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	2	13. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	2	14. La educac...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	2	15. La educac...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	2	16. La institu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	2	17. La instituc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	2	18. La educac...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	2	19. La educac...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	2	20. La educac...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00001	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Copiar Copiar formato Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Autosuma Retellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

POBLACIÓN	RESULTADOS DE MUESTRA																				PUNTAJÓN TOTAL					
	EQUIDAD					RELEVANCIA					PERTINENCIA					EFICACIA						EFICIENCIA				
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	TOTAL		P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	3	1	2	1	7	3	1	2	1	7	38
2	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	4	10	3	2	3	2	10	49
3	2	2	4	2	10	1	1	1	2	5	2	1	1	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
4	3	3	3	2	11	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
5	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	40
6	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	4	10	3	2	3	2	10	49
7	2	2	3	2	9	2	3	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	1	2	6	36
8	2	2	4	1	9	2	2	2	4	10	4	1	2	4	11	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	46
9	2	2	3	2	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	25
10	2	2	4	1	9	2	2	2	4	10	4	1	2	4	11	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	46

GESTIÓN DIRECTIVA CALIDAD DE SERVICIO

Anexo 5: Prueba de Normalidad

Tabla 7.

Prueba de normalidad de los cuestionarios de gestión directiva y la calidad de servicio educativo de una unidad del Cantón Guaranda, 2022.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Directiva	0,196	95	0,000
Calidad de Servicio	0,132	95	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a los criterios estadísticos de la información se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov^a ya que contiene una muestra mayor de 50 usuarios; con lo cual se encontró que el nivel de significancia de ambas variables es menor de $p. 0,05$ por lo tanto se consideró utilizar el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Anexo 6: Carta de autorización para la aplicación de instrumentos



UNIDAD EDUCATIVA "ANGEL POLIBIO CHAVES"
GUARANDA



UNIDAD EDUCATIVA ANGEL POLIBIO CHAVES

RECTORADO

OFICIO Nro. 346-APCH.

Guaranda 18 de octubre del 2022.

Licenciada

Mónica Muñoz

DOCENTE DE LA UE. "ANGEL POLIBIO CHAVES"

Presente. -

De mi consideración.

Reciba un cordial y atento saludo, en respuesta al oficio S/N de fecha 14 de octubre del 2022, dirigida a mi autoridad donde se solicita el premissa respectivo para aplicar encuestas a los directivos y docentes de nuestra unidad educativa, dentro del proyecto de trabajo de investigación denominado " **Gestión directiva y calidad de servicio educativo de una Unidad del Cantón Guaranda, 2022**", requisito para obtener el título de: Maestra en Administración de la Educación. Debo indicar que su pedido es aceptado de manera favorable, en beneficio de la capacitación y mejora profesional de los miembros de nuestra comunidad educativa.

Particular que pongo en su conocimiento para fines pertinentes.

Atentamente;



Lic. Mirelia Gaibor Barragán Msc.
RECTORA

Anexo 7: Evidencia Fotográfica

Toma de cuestionarios de las variables Gestión directiva y calidad de servicio educativo en una institución educativa de Guaranda – Ecuador, 2022







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILFREDO GERARDO VALVERDE RODRIGUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DEL CANTÓN GUARANDA, 2022", cuyo autor es MUÑOZ SANGACHE MONICA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WILFREDO GERARDO VALVERDE RODRIGUEZ DNI: 17896863 ORCID: 0000-0002-8822-7642	Firmado electrónicamente por: WVALVERDERO el 20-01-2023 23:53:47

Código documento Trilce: TRI - 0525426