



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz,
2023

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

AUTOR:

Cerna Caururo, Vicente Ricardo (orcid.org/0000-0002-2238-8523)

ASESORES:

Dr. Asmad Mena, Gimmy Roberto (orcid.org/0000-0001-9630-6511)

Dra. Brizuela Lopez, Mariella Pilar (orcid.org/0000-0002-8610-4681)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis adorados padres Valeriano y Fortunata, quienes están junto a Dios y les llevo día a día en mi mente y corazón, ellos son mi fuente de motivación para mi realización de mi sueño, hecho realidad; a mis queridos hijos Ricardo y Renzzo, bajo cuya luz perdurable iluminan mi camino en mis momentos más difíciles con sus estímulos y consejos, que hacen de mi vida una constante realización personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios, mentor en mi camino de proseguir en mi evolución profesional de la práctica docente; a esta casa de estudios, por haber permitido realizarme profesionalmente, y verla reflejada la culminación de mi travesía por la universidad; mi gratitud a mi asesor, quien me guio con su saber científico en la realización de este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de la investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3 Población, muestra, muestreo	26
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	69

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Distribución de la población	26
Tabla 2	Baremo de las dimensiones y las variables	28
Tabla 3	Desempeño directivo y calidad del servicio educativo	31
Tabla 4	Planificación institucional y calidad del servicio educativo	32
Tabla 5	Participación democrática y calidad del servicio educativo	33
Tabla 6	Condición operativa y calidad del servicio educativo	34
Tabla 7	Evaluación de la gestión institucional y calidad del servicio educativo	35
Tabla 8	Comunidad de aprendizaje y calidad del servicio educativo	36
Tabla 9	Gestión de calidad de los procesos educativos y calidad del servicio educativo	37
Tabla 10	Información de ajuste del modelo de la hipótesis general	40
Tabla 11	Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	40
Tabla 12	Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1	41
Tabla 13	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	41
Tabla 14	Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2	42
Tabla 15	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	42
Tabla 16	Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3	43
Tabla 17	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	43
Tabla 18	Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 4	44
Tabla 19	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	44
Tabla 20	Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 5	45
Tabla 21	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5	45
Tabla 22	Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 6	46
Tabla 23	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 6	46

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Desempeño directivo y calidad del servicio educativo	31
Figura 2 Planificación institucional y calidad del servicio educativo	32
Figura 3 Participación democrática y calidad del servicio educativo	33
Figura 4 Condición operativa y calidad del servicio educativo	34
Figura 5 Evaluación de la gestión institucional y calidad del servicio educativo	35
Figura 6 Comunidad de aprendizaje y calidad del servicio educativo	36
Figura 7 Gestión de calidad de los procesos educativos y calidad del servicio educativo	37

Resumen

A efectos de este estudio, su propósito fue determinar la influencia del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

En la metodología, se tuvo en cuenta un tipo de investigación aplicada, nivel explicativo; enfoque cuantitativo, método hipotético – deductivo, diseño no experimental y de corte transversal. En cuanto a la población, se constituyó por 210 padres de familia, a partir del cual se calculó la muestra representativa de 136 evaluados, quienes fueron seleccionados teniendo en cuenta un muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica del cual se valió para la recolección de datos fue la encuesta; asimismo, se tuvo en cuenta instrumentos elaborados por el investigador para cada una de las variables, validadas por juicio de expertos, además de obtenerse la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados hallados posterior a la realización de la prueba de Regresión Logística Ordinal señalaron un valor $p= 0.000$ no mayor al 0.05, corroborando que el desempeño directivo influye en la calidad del servicio educativo, siendo explicado en un 45.6 % por la prueba de Cox y Snell y 60.9 % por Nagelkerke; en consecuencia, concluyó que el desempeño directivo influyó significativamente en la calidad del servicio educativo en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz.

Palabras clave: Desempeño directivo, Calidad, Servicio educativo, Gestión institucional, Docentes competentes.

Abstract

For the purposes of this study, its purpose was to determine the influence of managerial performance on the quality of educational service in parents of a public educational institution, Independencia. Huaraz, 2023.

In the methodology, a type of applied research was taken into account, explanatory level; quantitative approach, hypothetical - deductive method, non-experimental design and cross section. Regarding the population, it was constituted by 210 parents, from which the representative sample of 136 evaluated was calculated, who were selected taking into account a simple random probabilistic sampling. The technique used for data collection was the survey; Likewise, instruments prepared by the researcher for each of the variables were taken into account, validated by expert judgment, in addition to obtaining reliability through the Cronbach's Alpha coefficient.

The results found after carrying out the Ordinal Logistic Regression test indicated a value $p= 0.000$ not greater than 0.05, corroborating that managerial performance influences the quality of the educational service, being explained by 45.6% by the Cox and Snell test and 60.9% by Nagelkerke; consequently, it concluded that managerial performance significantly influenced the quality of educational service in parents of an educational institution in Independencia, Huaraz.

Keywords: managerial performance, quality, educational service, institutional management, competent teachers.

I. INTRODUCCIÓN

Según el Banco Mundial (2022), brindar herramientas necesarias que permitan acceder a los servicios básicos no solo incluyen los recursos tradicionales, sino también aquellos relacionados a la tecnología y la innovación, que ayudan a brindar servicios educativos que contribuyan a subsanar las brechas del aprendizaje; no obstante, las condiciones para acceder a dichos servicios no son uniformes a nivel mundial y mucho de ello depende del desempeño de las autoridades que rigen la educación; por ello, las autoridades educativas deben centrarse en una labor de planificación del desarrollo de estrategias que permitan alinear un servicio con condiciones idóneas a un mundo globalizado, adecuando los recursos disponibles a las necesidades que su entorno demanda y gestionando aquellos recursos insuficientes.

Si no se trabajan sobre las problemáticas que el servicio educativo brinda debido al deficiente contenido educativo, desempeño pobre de la plana docente o poco interés por la realidad social, se reduce en gran medida la calidad educativa; por ende, para que el servicio dado cumpla con estas condiciones, depende de los recursos disponibles, la infraestructura y el soporte material, pero sobre todo, del uso dado a estos en base a su organización bajo un modelo de un sistema educativo preestablecido; sumado a lo anterior, se valora la formación y motivación del docente, la ayuda y colaboración del entorno social y la comunidad educativa implicada, lo que permite valorar positivamente el aprendizaje logrado de los educandos en cada nivel a partir de un servicio educativo afín a las necesidades que cada alumno requiere (Escribano, 2018).

Al respecto, una encuesta realizada por el UNICEF (2022), reveló que el 45 % de los países encuestados implementaron medidas que permitan el acceso a servicios como agua, saneamiento y desagüe en las escuelas con la intención de reabrir las clases presenciales y de ese modo brindar garantías para que pueda protegerse la salud de los estudiantes, satisfacer sus necesidades básicas y contribuir a una mejor concentración del aprendizaje; no obstante, la misma encuesta no refiere información respecto al uso de las tecnologías, a pesar de ser una de las prioridades consideradas necesarias para la adaptación a un mundo digitalizado.

En términos de la evaluación de la educación en Latinoamérica, la brecha con otros continentes como Asia o Europa sigue siendo significativa. Resultados del Estudio ERCE 2019 mostraron que al menos el 40 % de estudiantes de tercero y más del 60 % estudiantes de sexto en el nivel primario no lograron un desempeño mínimo en competencias esenciales como la lectura y la matemática, lo que corrobora que el avance de la educación en países latinoamericanos ha sido casi nulo entre el 2013 y el 2020 (UNESCO, 2021).

A su vez, el Informe PISA 2018 reveló que los resultados de la evaluación a 77 países son significativamente inferiores a lo esperado, con Chile que obtiene los mejores resultados, liderando en lectura (puesto 43) y ciencia (puesto 45), y Uruguay liderando en matemáticas (puesto 58); a su vez, Perú ocupa el puesto 64 en las competencias evaluadas, aunque con índices de crecimiento mayor en comparación a los demás; no obstante, los resultados comparados aún son insuficientes debido a que al menos el 50 % de escolares evaluados aún están por debajo de los niveles esperados (MINEDU, 2022).

En el Perú, el Estado asume el rol principal de garantizar y regular que todos los niños puedan acceder a un servicio educativo; en base a ello, la educación brindada debe cumplir con determinadas características como: asequibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad; no obstante, en múltiples ocasiones se ha observado que los niños han sido dejados de lado en el rol protagónico del proceso educativo, centrándose más en la agenda docente y no en procurar una prestación de calidad en base a los requerimientos particulares de los educandos; a todo ello se añade la brecha de acceso inequitativo debido a la condición económica de las familias peruanas, con tasas de pobreza mayor en zonas rurales (45.7 %) que en zonas urbanas (26 %) que dificulta el acceso educativo (Balarín et al., 2022).

En perspectiva, los datos proporcionados reflejan condiciones que demandan mejoras significativas para elevar el nivel del servicio brindado en educación, ya que la brecha con una educación de calidad es aún una enorme tarea que las autoridades educativas deben plantearse como un reto a mejorar y de ese modo satisfacer las necesidades del cliente (estudiantes y padres de familia), una labor que toda organización debe priorizar, con una plana docente apta, infraestructura apropiada, impulso de actividades extracurriculares y adicionales, es decir, brindar un servicio que conduzca al alumno a ser

competitivo y de igual manera, satisfacer las expectativas de los padres, en base al cumplimiento de las condiciones necesarias para ella (Cueto et al., 2020).

En Ancash también se refleja la realidad educativa ya descrita, donde la calidad educativa aún tiene múltiples vacíos. Tras la crisis de los últimos años, las repercusiones económicas en las familias ancashinas trajeron en consecuencia la migración en masa de la educación particular a la pública, lo cual conllevó a elevar la demanda del servicio educativo estatal y el uso de servicios básicos en dichas instituciones (110 000 escolares se trasladaron); en dicho caso, el 50.2 % de colegios carecía de servicios básicos que garanticen que el servicio brindado sea de calidad; a ello se suma el aumento del 61.2 % de matrículas en colegios rurales respecto al 2019 (Instituto Peruano de Economía, 2020).

De igual modo, en el colegio donde se realizó esta tesis, la información revisada en el Plan Educativo Institucional (PEI, 2023-2024) sumado a los datos proporcionados por un representante de la APAFA, señalaron la presencia de condiciones inadecuadas que no cumplen con las expectativas del servicio brindado en la educación de los escolares, tales como las condiciones deficientes en los servicios básicos de infraestructura, implementos, mobiliarios, accesorios de aseo, equipos de experimentación y de cómputo, deficiente acceso a Internet y medios económicos. A ello se añade la participación escasa o desmotivada de la comunidad educativa en la difusión científica, educativa y cultural, poco incentivo para estudiantes sobresalientes y deficiente metodología de enseñanza de algunos docentes. Sumado a ello, la predisposición de las autoridades educativas para mitigar los efectos negativos de dichos problemas muchas veces no es lo idóneo, ya que se alega a las situaciones anteriormente descritas como excusa para que el servicio no sea de calidad.

Según lo revisado, se planteó como pregunta: ¿De qué manera influye el desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?; asimismo, surgen las preguntas específicas: (1) ¿Cómo influye la planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?, (2) ¿Cómo influye la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?, (3)

¿Cómo influye la condición operativa en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?, (4) ¿Cómo influye la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?, (5) ¿Cómo influye la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023? y (6) ¿Cómo influye la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?

La investigación se justifica teóricamente en referencia al desempeño directivo, entendida como el acto o conjunto de actos que los directivos realizan y pueden observarse como tal, evidenciando un manejo de las competencias necesarias a partir del cumplimiento de ciertas condiciones como la actuación observable, responsabilidad y logros, evaluables mediante fuentes cualitativas y cuantitativas (MINEDU, 2014). A su vez, la calidad del servicio educativo se define como el resultado de las expectativas que el usuario espera recibir u obtener en comparación a lo que realmente percibe (Navaridas, 2013).

Desde una perspectiva práctica, será de utilidad ya que actualmente se demanda por parte de los progenitores que los servicios brindados a sus primogénitos sean de calidad, con directivos altamente capacitados que cumplan y dirijan su labor según los nuevos estándares de educación en base a los lineamientos de entidades internacionales y nacionales, por lo que permitirá comprender la influencia del desempeño directivo en el servicio educativo y de ese modo garantizar la satisfacción del servicio brindado.

Asimismo, desde una perspectiva metodológica, el estudio se abordó de manera aplicada, explicativa, cuantitativa, hipotético – deductivo, no experimental y transversal, cuya técnica correspondió a la encuesta, siendo los instrumentos de medición elaborados y validados por criterio de jueces con experticia, además de emplearse procesos estadísticos al analizar datos.

En consecuencia, se propuso como objetivo general: Determinar la influencia del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: (1) Establecer la influencia de la

planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (2) Establecer la influencia de la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (3) Establecer la influencia de la condición operativa en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (4) Establecer la influencia de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (5) Establecer la influencia de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023 y (6) Establecer la influencia de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Consecuentemente, la hipótesis general proyectada fue: Existe influencia significativa del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023. De forma específica, son: (1) Existe influencia significativa de la planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (2) Existe influencia significativa de la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (3) Existe influencia significativa de la condición operativa en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (4) Existe influencia significativa de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023, (5) Existe influencia significativa de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023 y (6) Existe influencia significativa de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la exploración de los antecedentes internacionales, se revisó los siguientes: Espinoza (2019) estudió si el clima organizacional se relaciona a un servicio educativo de calidad desde la percepción de escolares de un colegio de Ecuador; basado en un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, en el que participaron 671 alumnos. Se demostraron como resultados que las variables en mención presentan una relación significativa positiva media ($\rho = 0.463$); de igual modo, predominó un servicio educativo muy de acuerdo en cuanto a tangibilidad (53.3 %) y empatía (70 %), y moderadamente de acuerdo en fiabilidad (70 %), capacidad de respuesta (100 %) y seguridad (70 %); en cuanto al clima organizacional, se percibió que estuvieron de acuerdo con la estructura (90 %) y la recompensa (70 %), muy de acuerdo y de acuerdo en relaciones (50 % en ambos casos), y muy de acuerdo en identidad (73.3 %). En conclusión, este estudio demostró que un clima organizacional bueno en el colegio mejora el servicio educativo, con elementos de calidad que lo garanticen, además de la disposición y respuesta a las necesidades de los educandos, con los padres como mediadores del proceso.

García (2021) buscó analizar si la planificación estratégica presenta relación con la calidad del servicio educativo de un colegio de Ecuador, direccionado bajo una metodología cuantitativa correlacional, donde participaron 40 profesores y 12 personas del área administrativa. A la luz de los resultados, se halló que entre las variables mencionadas existe una relación significativa positiva fuerte ($\chi^2 = 52.00$ y Sig. = .000); asimismo, el 50 % de encuestados consideró como regular, tanto el servicio relacionado a la calidad, como las estrategias de planificación no han sido completadas, y el 25 % opinó que el servicio brindado es a menudo bueno y la planificación es completa. En conclusión, se dedujo que, si se planifica estratégicamente y se obtenga resultados positivos, en la calidad educativa ocurrirá se verá mejores resultados.

Intriago et al. (2021) desarrollaron un estudio cuyo propósito fue determinar si un plan integral para fortalecer los procesos académicos mejora la calidad del servicio educativo, para el cual se basó en una metodología aplicada, descriptiva, explicativa y no experimental, evaluándose a 249 sujetos. Los resultados demostraron que el plan propuesto si influyó en el servicio educativo

de calidad ($\rho = .867$; $p = .000$); además, el 69.9 % consideró estar de acuerdo que los procesos planificadores contribuyen al plan propuesto, al igual que el perfil profesional del docente (77.3 %). En conclusión, la formación académica, la experiencia y las capacitaciones del personal docente promueven la mejora continua que garantizan una calidad óptima del servicio.

Ocaña (2022) efectuó un estudio con el fin de examinar si las estrategias didácticas utilizadas por los profesores inciden en la calidad educativa de la enseñanza de escolares de un municipio de Ecuador; para ello tuvo en cuenta una metodología cuantitativa y descriptivo correlacional; considerando a 260 alumnos y 41 docentes, para ello usó dos cuestionarios con escala Likert. A efectos de los hallazgos obtenidos, se demostró que ambas variables se relacionan significativamente ($r_s = .77$; $p = .000$), representando una relación directa; a su vez, se encontró que el 35.5 % percibe que se cuenta con materiales escolares y demás recursos para su aprendizaje; por otro lado, en cuanto a la calidad educativa, el 93.5 % consideró que a menudo se incluye contenido en el currículo que permite desarrollar las habilidades necesarias para el aprendizaje y el 84.2 % consideró que casi siempre se cuenta con un diseño de estrategias didácticas que promuevan la enseñanza. En conclusión, a partir del análisis realizado, las estrategias didácticas tenidas en cuenta en el quehacer docente mejoran la calidad educativa según lo percibido por los participantes evaluados.

Quishpe (2021) efectuó un estudio con la intención de analizar si el liderazgo educacional incide en el desempeño profesional del directivo, para ello tuvo en cuenta un alcance correlacional y tipo documental, en una muestra de 14 directivos y 152 docentes. Entre los resultados encontrados, se demostró que ambas variables se relacionan significativamente ($R = .794$, $p = .000$); a su vez, el 75 % de los directivos consideraron estar de acuerdo con el aporte de los padres y el 65 % de docentes refirieron estar parcialmente de acuerdo con el aporte de los padres; respecto a la valoración del directivo, el 54 % estuvo parcialmente de acuerdo con la gestión y el 45 % de acuerdo, el 63 % consideró estar parcialmente de acuerdo con la actitud profesional y el 66 % estuvo parcialmente de acuerdo con la orientación al uso adecuado de la infraestructura para cumplir con el objetivo del aprendizaje. En conclusión, el liderazgo que posee el directivo fortalece su desempeño.

En el ámbito nacional, se tuvo en cuenta los próximos estudios: Collins (2022) tuvo como propósito verificar si las dimensiones de gestión se relacionan al servicio educativo de calidad según padres de un colegio de Los Olivos, Lima; para ello siguió una metodología cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, para el cual se evaluó a 78 padres a quienes se aplicó una encuesta para valorar las variables. Los hallazgos señalaron que existe una relación significativa al ser analizadas las variables ($r= 0.372$, $p= .001$); en cuanto al servicio educativo, prevaleció que el 55 % lo consideró regular y en las dimensiones de gestión, se encontró resultados similares en el 46 %. En conclusión, este estudio confirmó que las variables tienen una relación positiva, lo que permite entender la importancia de ofrecer un servicio adecuado al enseñar al alumnado, de ese modo, los progenitores sean conscientes de la gestión percibida y el servicio adquirido acorde a sus expectativas, la misma que debe estar en constante evolución a partir de una mejora continua a nivel pedagógico, organizacional, administrativo y comunitario, basada en una gestión adecuada de los directivos de la institución, una labor que se asume en un trabajo en conjunto.

Lucero (2021) efectuó una investigación con la intención de identificar si las habilidades gerenciales se relacionan al desempeño directivo en colegios de primaria de un distrito de Huaura. Para dicho trabajo, la metodología considerada fue cuantitativa, básica y correlacional, donde participaron 123 sujetos entre directores, docentes y administrativos, para el cual se utilizó dos escalas para cada una de las variables. Entre los resultados se percibieron que las variables analizadas presentan una relación de alcance significativo, siendo de efecto alto ($\rho= .791$, $p= .011$), de igual modo, el nivel de habilidades gerenciales fue alto (68.9 %), con una percepción menor en docentes (60.2 %); asimismo, el desempeño directivo fue eficiente en todos los evaluados (66.1 %). Concluyó que en la población se percibe eficiencia en el trabajo de los directivos al momento de su labor gerencial.

Gil (2021) concretó su tesis con la intención de identificar si la gestión que un directivo realiza en la escuela se relaciona a la calidad de los servicios educativos que dicha institución ofrece, para el cual se basó en un método básico explicativo y diseño no experimental, transversal y correlacional, para ello se evaluó a 24 profesores y 24 alumnos, a través de dos cuestionarios que miden

cada una de las variables. Los resultados encontrados muestran que el 37.5 % percibieron una gestión escolar regular y deficiente del directivo, en cuanto al servicio educativo, el 45.8 % presentaron una calidad deficiente y el 41.7 % una calidad regular; como consecuencia, se encontró una relación muy elevada ($r = .933$). En conclusión, este trabajo demostró que las variables estudiadas se correlacionan de manera directa y proporcional, esto significa que, si la gestión directiva es alta, entonces el servicio educativo de calidad será mayor, o, si la gestión no cumple con las expectativas, la calidad se verá reducida.

Chiclla (2022) efectuó su tesis con la finalidad de comprobar si las competencias en tecnología influyen en el desempeño que realiza el directivo de colegios de Abancay, para el cual tuvo en cuenta una metodología cuantitativa, aplicada, explicativa correlacional-causal e hipotético-deductivo, donde participaron 80 directivos, quienes fueron evaluados en base a la encuesta, para ello se elaboró dos cuestionarios que miden dichas variables. Los hallazgos indicaron que existe influencia significativa entre las variables estudiadas ($p = .000$, Cox y Snell = .180, Nagelkerke = .315); en cuanto a las medidas descriptivas de las variables, prevaleció que el 67.5 % consideró eficiente las competencias tecnológicas y el 85 % refirió como bueno el desempeño directivo. En conclusión, los hallazgos obtenidos indican que las competencias en tecnología pueden explicar el nivel de desempeño directivo.

Mamani (2020) efectuó su tesis con el propósito de determinar si la gestión educativa influye de manera significativa en un servicio educativo de calidad de un colegio de Tacna, para el cual tuvo en cuenta una metodología cuantitativa, explicativa, básica y no experimental transeccional, siendo 61 profesores a quienes se administró dos cuestionarios. En base a los resultados, la gestión institucional si influyó de forma significativa en el servicio educativo de calidad ($\chi^2 = 61.456$; $p = .000$), con resultados descriptivos que refieren una prevalencia de nivel regular en ambas variables (50.8 % y 57.4 % respectivamente). En conclusión, demostró que la influencia significativa se debe a que se encontró datos que corroboran que la estructura formal e informal no adecuada en todos los aspectos dificultan una formación integral, con soportes y recursos pedagógicos de calidad para brindar una educación de acuerdo a los estándares solicitados.

En cuanto a la revisión teórica de las variables, para la explicación de la variable correspondiente al desempeño directivo, se consideró el paradigma Multidimensional de administración de la educación de Sander, que responde a características de anticipación, innovación y excelencia; por ende, el directivo debe desempeñar sus funciones en base a este paradigma, adaptable a un rol complejo y desafiante en un mundo cambiante (Manes, 2014).

Este paradigma explica que la educación está dirigida por contenidos inherentes a principios éticos que se construyen en colectivo, brindando un espacio organizacional para que la ciudadanía participe, además es de carácter multidisciplinario, de modo que se constituye por cuatro dimensiones dialécticamente articuladas: economía, pedagogía, política y cultura, que, a su vez, le compete ciertos criterios de desempeño: eficacia, eficiencia, efectividad y relevancia (Muñoz, 2021). En seguida se explican cada una de las dimensiones:

La económica tiene que ver con la eficiencia en el uso de los recursos y las herramientas tecnológicas, cuya lógica económica responde a conceptos predominantes como la eficiencia (desempeño de evaluación) respecto a las tareas organizativas y administrativas como, por ejemplo, la elaboración y ejecución de presupuestos, planificación y concesión de ambientes, elaboración de horarios según el plan curricular, el contrato de personal y el abastecimiento de equipos y materiales tecnológicos.

La pedagógica, referida al logro eficaz de las metas del sistema educativo y sus colegios, en base a una coordinación responsable de la creación y uso del contenido, espacio, método y técnica educativa, de modo que pueda cumplirse con los roles económicos, políticos y culturales en la sociedad. El criterio predominante de evaluación del desempeño es la eficacia.

La política, referida a las responsabilidades elementales del sistema educativo y sus colegios en función a respuestas específicas según las necesidades y circunstancias donde se desempeña, ya que el entorno es una variable con influencias significativas, por tanto, requiere de especial interés en la planificación de estrategias efectivas para un manejo apropiado de los elementos de naturaleza educativa (intrínseca) con las demandas de su entorno (extrínseca). El criterio de evaluación que persigue es la efectividad como desempeño evaluador.

La cultural, relacionada a los valores y rasgos de tipo filosófico, antropológico, biológico, psicológico y social de los agentes implicados en el sistema educativo y la comunidad, desde una visión de la totalidad y de ese modo, permita comprender la diversidad humana; por lo tanto, esta dimensión alude a la integración del sistema educativo a partir de las creencias y valores reflejados en el comportamiento social y político de la cultura educativa y como consecuencia, se verán reflejados y amparados para seguir desarrollándose. En esta dimensión resalta el criterio de relevancia como desempeño evaluador.

Es así que, el desempeño directivo se conceptualiza como el hecho o conjunto de hechos que los directivos realizan y pueden observarse como tal, evidenciando un manejo de las competencias necesarias a partir del cumplimiento de ciertas condiciones como la actuación observable, responsabilidad y logros, que pueden ser evaluados o evidenciados a partir de la recolección de información de fuentes cualitativas y cuantitativas, siendo estas de carácter contextual, es decir, las evaluaciones del desempeño son *in situ* (MINEDU, 2014).

En resumen, el desempeño directivo describe las acciones consideradas necesarias que el directivo realiza en su labor en referencia a su gestión, de modo que logre que la calidad del aprendizaje sea significativa (Ministerio de Educación del Ecuador, 2017).

El desempeño que realiza el directivo se evalúa en respuesta al rol que asume como la autoridad representativa legalmente en un colegio, cuya responsabilidad consiste en gestionar el ámbito pedagógico, institucional y administrativa (Freire y Miranda, 2014), se encarga de promover el trabajo en equipo, basada en la honestidad, una visión participativa, paciencia, responsabilidad y ejemplo, utilizando como medio una comunicación dinámica entre los clientes internos y externos (Manes, 2014), para ello debe tener en cuenta perspectivas de evaluación que favorezcan una mejor conducta, actitud y práctica para un funcionamiento óptimo del colegio y elevar el nivel de enseñanza aprendizaje (OEI, 2019).

Por otro lado, para un buen desempeño del directivo, docentes y demás personal influye el clima y la convivencia familiar que se presenta en la institución mediante las interacciones interpersonales establecidas por quienes integran la comunidad educativa, lo que influye también en el desempeño del estudiante. Es

en base a dicha situación que el directivo a cargo de la institución debe conocer el comportamiento del personal que labora a su cargo, es decir, saber los factores psicosociales condicionantes de la conducta laboral a partir del cual se tenga que planificar la satisfacción particular de esas condiciones sin afectar a ninguno de ellos; para el cual, los factores psicosociales asociados al desempeño del profesional de la institución educativa están referidas a las necesidades, motivaciones y percepciones condicionantes del comportamiento laboral, la actitud y el aprendizaje adquirido en la institución, la cultura y clima organizacional, el liderazgo y la autoridad, la conducta grupal y el trabajo en equipo (Rojas y Sánchez, 2020).

En esa labor, el directivo debe asumir un aprovechamiento máximo de sus cualidades para que tenga un buen desempeño, para ello debe basarse no solo en buenos resultados, sino también en el buen ejemplo, además debe tomar decisiones en base a hechos concretos y alcanzables y no en opiniones y preferencias subjetivas o sin sustento (Ruiz, 2015).

De igual modo, en el Marco de Buen Desempeño del Directivo, los dominios indispensables para cumplir con la reforma educativa son dos: el primer dominio se refiere a las competencias que el directivo debe ejecutar para edificar e implementar una reforma escolar en base a la gestión de condiciones apropiadas para un mejor aprendizaje, planificando y promoviendo una convivencia en democracia e interculturalidad, fomentando la participación familiar y comunitaria, y a su vez, debe evaluar sistemáticamente la gestión realizada en la institución; el segundo dominio precisa orientar los procesos pedagógicos a mejorar el aprendizaje por medio de competencias que el directivo debe enfocar al desarrollo profesional del docente, además de realizar el proceso sistemático de acompañamiento al mismo, así, mejorar el aprendizaje a partir de un enfoque respetuoso de la diversidad e inclusión (MINEDU, 2014).

En base a los dominios revisados, el MINEDU (2014) plantea seis dimensiones, que integran el saber hacer según el contexto presentado por medio del compromiso y la disposición de desempeñarse con calidad y reflexión, fundamentado en el uso de conceptos y preceptos morales y la evaluación de las consecuencias sociales de la decisión elegida; ello implica comprender la singularidad de las acciones asumidas y aplicadas en una determinada institución y que puede diferir con otra institución, lo que envuelve en primer lugar

entender el contexto donde se va desempeñar el directivo, evaluando el contexto cultural, el clima y la capacidad para adaptarse, lo que ha ocurrido en el transcurso de la vida organizacional, luego corresponde utilizar los medios necesarios que permitan sistematizar y ordenar por medio de procesos reflexivos y autoevaluativos el saber hacer y a partir del cual asumir un rol de líder para construir un cambio significativo, y finalmente, se debe tener en cuenta en dicha transformación educativa los preceptos éticos que rigen para comprometerse y responsabilizarse moralmente en la enseñanza en el cumplimiento de todas las competencias directivas.

La primera dimensión revisada es la planificación institucional, conducida por el directivo a partir de la comprensión del proceso pedagógico, el ambiente educativo, las particularidades de sus alumnos y el medio, orientado a cumplir con las metas de aprendizaje.

La segunda dimensión es la participación democrática, promovida y sostenida para que todos quienes conforman la institución estén inmersos para beneficiar el aprendizaje, además del fomento de un clima educativo en base al respeto, refuerzo, ayuda mutuo, reconociendo la diversidad intercultural.

La tercera dimensión es la condición operativa, que debe favorecer un aprendizaje seguro y de calidad para todos los educandos, a partir de una gestión ecuánime y eficiente de los recursos con los que se cuenta, los cuales pueden ser humanos, económicos, de tiempo o materiales, además de gestionar la prevención de riesgos.

La cuarta dimensión es la evaluación de la gestión institucional, liderado por el directivo y que cumple con tareas de rendir cuentas para planificar la mejora constante y el logro de un aprendizaje.

La quinta dimensión es la comunidad de aprendizaje, que debe ser promovida y liderada por el director para con los docentes del colegio que preside, enfatizando la colaboración recíproca, la formación continua y la evaluación de su desempeño profesional, orientado a mejorar la praxis pedagógica en beneficio de un mejor aprendizaje.

La sexta dimensión es la gestión de calidad de los procesos educativos, como un propósito a lograr al interior del colegio mediante el acompañamiento sistemático a los docentes, reflexionando junto a ellos de modo que pueda alcanzarse las metas planificadas para que los alumnos aprendan.

Por otro lado, se menciona el aporte de la OEI (2019), que valora la gestión escolar del directivo según cuatro dimensiones:

Administrativa financiera u operatividad organizacional, cuyo propósito es gestionar el desarrollo institucional, los recursos, el desarrollo profesional y asistencial y los procesos para evaluar y rendir cuentas.

Política educativa, con la intención de cumplir con las normas, efectuar que pueda perseguirse, regularse, vigilarse y controlarse las metas y objetivos, ser autónomos y tomar decisiones, concertar, manejar y resolver conflictos, y articular el trabajo con otras instituciones gubernamentales y educativas.

Gestión curricular, con el objetivo de crear condiciones idóneas para gestionar el contenido curricular, asesorar al docente en su proceso de enseñanza, dotando e implementando equipamiento y recursos materiales de la didáctica, tramitar la mejora constante del proceso y resultado de aprendizaje, y guiar al alumno al crecimiento futuro y de su familia.

De convivencia, una dimensión que busca desarrollar una cultura propia organizacionalmente, en base a sus creencias, experiencias y perfiles, articulado al contexto, gestionando las redes de interacción, convivencia y conexión digital con la comunidad educativa y la prevención de riesgos psicosociales.

Además, se aumenta una quinta dimensión, el liderazgo, considerada como una competencia conductual encaminado a comprender el contexto educativo, con un líder dinámico y efectivo en la toma de decisiones, utilizando una comunicación positiva, abierta, reflexiva y dinámica, que promulgue trabajar conjuntamente e incite a innovar y comprometerse con la realidad social de donde ejecuta su labor.

Cabe destacar que, el Ministerio de Educación del Ecuador (2011) propone un modelo en base a cuatro dimensiones: proyectar liderazgo mediante la visión, valores y expectativas, la inspiración e innovación, los logros y fracasos y la adaptabilidad; gestionar pedagógicamente para definir y difundir estrategias para enseñar y aprender, diseñar e implementar planes de mejora, evaluar los avances en la noción estudiantil y proveer recursos a los profesores; gestionar los talentos humanos y los recursos para garantizar el crecimiento académico de los docentes y gestionar y mejorar los recursos disponibles, y garantizar el clima organizacional y convivencia retributiva de las metas, definir reglas y procesos, avalar un buen clima de trabajo y promover la identidad institucional.

A su vez, el Ministerio de Educación de Chile (2021) describe que los estándares que desempeñan los profesionales educativos, entre ellos el directivo, se relacionan al liderazgo para diseñar, articular, conducir y planificar las actividades institucionales; también la gestión que se realiza a nivel pedagógico para que se planifique, implemente y evalúe el proceso educativo; la formación y la convivencia a fin de facilitar el desarrollo a nivel ético, moral, afectivo y espiritual de los educandos, y la gestión que se realiza de los recursos, desde los humanos, económicos y materiales; todos ellos son dimensiones claves en cuya labor se inmiscuye el director, quien asume la responsabilidad directa para cumplir con los estándares que establece el cumplimiento del servicio a brindarse, en base a la realidad y las particularidades del lugar.

De esa forma, se precisa que el directivo, requiere que cuenten con competencias complejas que les permita asumir desempeños y tareas para afrontar las necesidades de aprendizaje, cuya labor no solo implica asumir gestiones académicas o administrativas, sino también otros relacionados como el acompañamiento y orientación al alumno, reconocimiento de sus necesidades e identificación de sus particularidades, además, debe prestar atención a otros elementos como la inclusión educativa, el trabajo con la familia y la comunidad, la diversidad metodológica para trabajar en ciertos contextos, la investigación e innovación como fuente de crecimiento y la disposición y capacitación en las Tecnologías de información y comunicación (UNESCO, 2017).

En la labor del directivo, debe enfocarse en promover y mantener un buen clima organizacional, basada en el respeto y la reciprocidad, además, debe implementar espacios para coordinar y dialogar con los profesores e incluso los progenitores de los educandos, prestar atención a los elementos motivadores para optimizar el rendimiento del profesorado, el manejo de la infraestructura según la disponibilidad que se tenga, además de los recursos y materiales disponibles; otro detalle, es la convivencia que se sostiene con los padres de familia, con quienes se mantiene un constante dilema debido a su poco compromiso o participación, a pesar de ser invitados a estos procesos, para el cual se debe reformular las estrategias para involucrarse más (UNESCO, 2017).

Sintetizando, el directivo desempeña el rol fundamental al emitir un juicio sobre la labor que los profesionales a su cargo realizan, mirar su entorno donde trabaja, responder a la diversidad social, valorar la participación de su personal

a cargo y tomar decisiones, para que, en base a ella se pueda mejorar y potenciar las condiciones del servicio, basándose en principios que demanda la política educativa (Cámere, 2013).

Los directivos deben potenciar su desempeño en base las necesidades identificadas en la formación del educando, para ello, implica analizar los conocimientos desarrollados en su formación, comparar con el contexto donde labora y proponer un plan de actividades que contribuya a satisfacer las condiciones y exigencias en la educación de los alumnos, principalmente en aspectos relacionados a la gestión y el liderazgo, de ese modo, direccionar su labor al cumplimiento de las metas a lograr para la institución y cumplir con los estándares esperados para que el servicio dado tenga condiciones de calidad en la perspectiva de los padres, quienes son uno de los principales sujetos que evalúan la misma (Ministerio de Educación Nacional, 2022).

En el papel del funcionamiento institucional, el directivo desempeña una función representativa en la gestión educativa, ya que conduce al logro de propósitos designados en los estándares educativos y así, alcanzar la calidad en la enseñanza, en base a ciertos dominios que garanticen la idoneidad de su trabajo según las aptitudes que requiere el puesto, tales como el manejo de las interacciones laborales y la información útil, los cuales están asociados a las actividades básicas como organizar y gestionar los recursos que se disponen e innovar y plantear contingencias; aunque en el contexto de trabajo muchos de ellos no ocupan el cargo por las capacidades de dirección que poseen, sino por otros factores como la antigüedad laboral (Navarro y Lladó, 2014).

En tal sentido, los parámetros que el directivo debe cumplir al desempeñarse en la dirección de una institución están referidas a las aptitudes relacionadas al conocimiento sólido para elaborar y ejecutar programas y planes académicos, conocer los procesos y prácticas de aprendizaje y enseñanza, sostener la autonomía del colegio, desarrollarse profesionalmente, conocer los principios legales y filosóficos de un servicio orientado a la calidad, atender la diversidad cultural y lingüística y entablar relación entre el colegio y su comunidad; todos ellos deben alentar a los directivos a asegurar que el desempeño asumido en el cargo se dirija no solo a cumplir con un perfil laboral, sino a coadyuvar a una mejor educación en el país (Secretaría de Educación Pública, 2017).

Referente a la segunda variable, para explicar la calidad del servicio educativo, se toma en cuenta el paradigma del Positivismo, que considera que todo individuo alcanza la verdad de lo que lo rodea, pero para que dicho conocimiento adquirido sea verídico, debe haber utilizado de manera obligatoria un método específico basado en la ciencia; en ese sentido, se puede llegar al conocimiento mediante los sentidos (empírico), la razón (racional) y el método (técnica); no obstante, la rigurosidad del conocimiento debe basarse en el método científico según la propia percepción que cada individuo tiene de la realidad; por lo cual, este paradigma se direcciona en función al objetivo que tiene para comprobar una hipótesis a partir de métodos estadísticos y de esa forma enriquecer el conocimiento a partir de planteamientos teóricos válidos (De Miguel et al., 2016).

De igual modo, el positivismo se inclina por el objetivismo, que permite llegar a una predicción exacta del comportamiento de lo estudiado en base a una metodología previamente establecida, lo que define a la variable como medible en base al planteamiento una hipótesis que luego a partir de la deducción podrá corroborarse el conocimiento de la misma (Casañas, 2020).

En contraparte a la definición de esta variable, Navaridas (2013) precisa que es el resultado de las expectativas que el usuario espera recibir u obtener en comparación a lo que realmente percibe; a partir del cual se puede considerar que el servicio fue de calidad sí estuvo acorde a las expectativas esperadas, y no fue de calidad si no se cumplió con las expectativas esperadas. A ello se suma que la educación debe asegurar que sea de calidad para los educandos desarrollen conocimientos, capacidades y destrezas, además de actitudes para afrontar la etapa adulta de la vida.

La calidad en educación es una aspiración de todo sistema educativo en todos sus niveles del servicio brindado, cuyo propósito es resolver los problemas sociales que existen a su alrededor, de modo que representa un juicio de valor de carácter individual y social de la comunidad donde se encuentra, para ello asume determinadas dimensiones evaluativas dirigidos a ser equitativos, relevantes, pertinentes, eficaces y eficientes, que, en suma, describen el esfuerzo educativo para plasmar el logro de las metas y las acciones asumidas para cumplir con ello (UNESCO, 2016).

De igual forma, Navaridas (2013) considera que las características que debe cumplir el servicio brindado por un centro educativo responde a la intangibilidad (la valoración no se da antes de adquirirse el servicio, sino después), heterogeneidad (el servicio prestado varía) y la producción y consumo en un solo tiempo (el servicio se ofrece, produce y consume a la vez), lo que conlleva a una percepción objetiva (calidad definida por el centro) y subjetiva (calidad definida por el usuario) del servicio brindado; por ende, se debe minimizar las diferencias entre expectativas y percepciones.

Así también, Sánchez et al. (2015) refieren que la calidad educativa implica evaluar diversos conceptos y variables afines, en cuya valoración intervienen diversos factores, tales como el mensaje transmitido en el salón, las metodologías, técnicas y materiales empleados en la enseñanza, e incluso la infraestructura y el contexto para que los alumnos aprendan; es decir, las debidas prestaciones que permiten que los actores educativos encargados de impartirla puedan cumplir con su objetivo, para el cual, se incluyen ciertas características relacionados a un servicio eficiente y eficaz, tales como la complejidad, la misión transformadora, la gestión de inversión e infraestructura, la actualización en tecnologías y la evaluación constante de lo aprendido.

Por ende, direccionar que la educación sea de calidad para todos es una tarea que implica cambios profundos en los colegios y las propuestas inclusivas que abarcan su labor de servicio, para ello, la base para alcanzar dicha meta está enmarcada en la misión y visión que se tiene, en ese sentido, deben cumplir con ciertas características como lograr que los alumnos aprendan, contar con metas pertinentes a futuro, implementar estrategias que mitiguen la deserción o fracaso académico, lograr que todos los alumnos de la comunidad accedan a educarse y puedan culminarlo, ser inclusivos, respetar la diversidad sociocultural, impulsar un clima positivo, salvaguardar los derechos, contar con recursos y fomentar que todos participen (UNICEF, 2013).

Como parte de la evaluación que se da a la calidad, se debe tener en consideración las necesidades que los clientes tienen, en ese caso padres y escolares, quienes esperan ser satisfechos durante el proceso del servicio brindado; por ende, la calidad debe verse como una actitud ejercida de manera dinámica que enfatiza su acción en el proceso continuo de todo el servicio, de

forma que garantice una productividad total en simultáneo, garantizando que los resultados sean reconocidos por los clientes (Abad, 2008).

Asimismo, Ornelas (2020) señala que el servicio educativo es un derecho imprescindible de la persona y se dirige a cumplir una función social que el Estado se encarga de brindar, monitorear y mejorar, de modo que el servicio brindado sea de calidad, con condiciones necesarias que garanticen el acceso a la misma en base a un sistema educativo eficiente.

Por otro lado, según Rossi (2019), puntualiza la calidad educativa como servicio como el grado o medición de cuán satisfecho está el cliente; en otras palabras, se valora lo que percibe al compararse el servicio que espera recibir en relación a sus expectativas y el servicio que la institución le brinda en sentido a las experiencias vividas; es decir, es la comparación de un ideal frente a una realidad y se espera en este caso que la realidad sea mejor que el ideal esperado. Este autor alude que, para una calidad óptima al brindar un servicio en el sector educacional, debe tomarse en consideración que la educación se considere un servicio como tal, para ello debe cumplir con una serie de principios, conceptos y teorías de satisfacción del cliente (estudiantes y padres de familia), como satisfacer las expectativas del cliente, medir y evaluar el grado de cuán satisfecho se encuentran y cuánto han evolucionado los alumnos en su rendimiento escolar.

Para Senlle y Gutiérrez (2005), referir dicha variable es redireccionar a una cultura organizacional en base a la eficiencia y eficacia que contenga modelos innovadores de organización, planificación y estrategia y de ese modo alcanzar los objetivos trazados, en función de la gestión de procesos, errores y costos en beneficio del alumno, cuya misión lo asumen los directivos, docentes y administrativos, involucrando activamente al resto de quienes integran la comunidad educativa.

A su vez, Senlle y Gutiérrez (2005) añaden que la calidad destaca dos puntos característicos de la calidad: uno es interno, desde donde la organización del servicio ocurre a partir de la interacción de quienes integran la institución y son los encargados de que se planea, ejecute, mejore y reporte todas las tareas necesarias en el ejercicio del trabajo educativo; el otro es externo, en cuyo caso alude a la satisfacción del cliente respecto al servicio dado, es decir al cumplimiento de las expectativas, involucrando activamente a otros sujetos que

contribuyen a mejorar la dinámica escolar y el servicio a la sociedad, además se añade el aporte a la comunidad con personas con aptitudes necesarias para mejorar la calidad en su entorno próximo.

Asimismo, como parte del servicio educativo, la calidad consiste en proporcionar a cada individuo en todo su proceso de escolarización, las respuestas educativas necesarias para desarrollar todo su potencial frente a las necesidades que su entorno demanda (Cobos, 2022).

Además, cabe indicar que la calidad en la educación se logra con la práctica, para ello es necesario llevar a cabo reformas significativas que tengan en cuenta las necesidades de las comunidades donde se brinda dicho servicio; en ese sentido, la calidad educativa puede percibirse en el desarrollo cognitivo de los educandos, siendo el propósito implícito de la labor que todo sistema educativo despliega, así también se suma el rol de formación en actitudes y valores asociados a la buena conducta, además de garantizar un espacio idóneo para el crecimiento afectivo y creativo del educando; aquello conlleva a comprender la calidad como un concepto inherente a la mejora de la educación y que, muchas veces depende de la eficiencia que se tiene al gestionar el centro educativo por parte de los directivos (Calderón et al., 2018).

Asimismo, otro punto fuerte es la respuesta oportuna que se brinda a las necesidades que los alumnos presentan relacionados a su educación, ya que las respuestas a las necesidades reales que a la comunidad aquejan es un reflejo de la calidad brindada; para lograr este propósito, se requiere de directivos con liderazgo que asuman el reto complejo de perfilar la administración a la cobertura de todos los estándares de calidad (Polo y Sánchez, 2022).

La calidad educativa evalúa una serie de condiciones tanto tangibles como no tangibles y que, en su naturaleza de interacción, deben garantizar que el funcionamiento en la institución sea factible, dichas condiciones van desde los planes y programas para el estudiante hasta las instalaciones y los recursos aprovechables en la institución, de modo que respondan de manera aceptable los indicadores de evaluación de los diversos organismos de monitoreo de los índices de calidad (Lugo et al., 2013).

De igual manera, algunas categorías o jerarquías que debe cumplir el servicio es la durabilidad, enmarcado en el trascender del servicio en la vida, con valores permanentes en el tiempo; la integralidad, único en cada individuo; la

flexibilidad, de modo que puedan adaptarse a los contextos y experiencias que la vida depara; la satisfacción, en base al reconocimiento y el valor dado al servicio; la trascendencia, centrado en dar dirección y pertinencia a la vida; el dinamismo, basado en la trascendencia del valor educativo rumbo a la virtud; la complejidad direccionada a entender la educación como recurso que se aplica al juicio y la decisión compleja de la sociedad, y la aplicabilidad, centrada a utilizar los recursos educativos para su aplicación a diversos aspectos de la vida y la práctica como seres sociales y en organización (Vargas y Aldana, 2014).

La educación como servicio debe direccionarse a ser de calidad, de modo que permita el desarrollo de competencias como el cognitivo, afectivo, social, estético y ético de los alumnos, asimismo, debe velar por su bienestar emocional, encontrar estrategias que consientan oportunidades activas para responder a las necesidades diversas de la cultura y la personalidad de cada alumno, procurar que toda la comunidad educativa se incluya y comprometa en el proyecto educativo, además de relacionarse con otras instituciones educativas a fin de concretar proyectos y lograr objetivos en beneficio de una mejor enseñanza y aprendizaje; como añadidura, las instituciones que buscan la calidad educativa promueven este tipo de servicio (Marchesi, 2016).

Es clave considerar que, para que se brinde una educación que sea de calidad, debe contarse no solo con inversión en materiales o infraestructura, necesarios en el servicio, sino también con otros factores trascendentales, como el personal docente, quienes deben tener recursos suficientes tanto pedagógicos como cognitivos, poseer un rendimiento elevado en su formación, la misma que debe ser de alta calidad; en cambio, se debe reducir otros factores que poco resultado positivo han tenido, tales como una mayor inversión, dar autonomía a los colegios, reducir la cantidad de alumnos por aula o elevar el salario del profesor, sin crear cambios paralelos en otras áreas; además, dichos cambios requieren de profundos en el paradigma educativo (Enkvist, 2011).

Por ende, para Navaridas (2013), el servicio educativo debe contar con determinados elementos que garanticen la calidad de la misma:

Docentes competentes: involucra una formación docente capacitada, con habilidades didácticas y de motivación al alumno.

Proceso organizativo de enseñanza y aprendizaje: la planificación debe ser minuciosa, los alumnos son distribuidos en grupos y los horarios se adecuan.

Infraestructuras y materiales adecuados: los objetivos planificados deben ser cumplidos en base a los recursos disponibles, para ello debe contar con condiciones de instalación, equipamiento, materiales de higiene y seguridad.

Sistema de evaluación y mejora: centrado en autoevaluar mediante un diagnóstico situacional para detectar los puntos fuertes y débiles, tanto al interior como al exterior y a partir de ahí plantear propuestas de mejora basado en acciones alcanzables.

Plan de comunicación e información: su propósito es entablar canales que permitan al director, docentes y administrativos comunicarse eficazmente para tomar alguna decisión o cumplir una meta; además, mediante este elemento se debe garantizar que todo proceso sea transparente y confiable.

Clima participativo y de colaboración: implica que se involucre a la comunidad educativa en el proceso para asumir decisiones con respecto a los servicios educativos brindados, lo cual debe garantizar la calidad de la misma.

De modo que, la valoración de la calidad en el campo educativo implica el uso racional de los recursos por parte de los docentes, para ello deben tener las capacidades necesarias en el campo científico y tecnológico para comprender y superar las expectativas que inicialmente se han planteado los escolares y, en efecto, generar un aporte educativo más humano tanto en el significado como en la experiencia educativa más elemental, de esa manera, se afirma que el docente desempeña un rol vital en la calidad en cuanto a la educación (Lora et al., 2022).

Por ende, para que el servicio sea de calidad, al momento del monitoreo debe supervisarse que en la institución se gestione las condiciones básicas de operatividad en cuanto a la infraestructura y el personal, de manera que permita un funcionamiento idóneo en base a un calendario curricular, que el director y los docentes concurren y ofrezcan el servicio oportunamente; asimismo, se supervisa y orienta en la organización y optimización del tiempo, centrar sus metas en la enseñanza aprendizaje (Bonilla, 2014).

Además, según el MINEDU (2021), las instituciones educativas, sean públicas o privadas, deben cumplir con una serie de requerimientos indispensables de modo que se cumpla con los entornos obligatorios para la prestación de los servicios, de esa manera, se pueda disminuir la brecha existente actualmente en la educación, y, en consecuencia, dar paso a otras exigencias a favor de una mejor calidad en el aprendizaje.

Para evaluar la relación que establecen tanto el colegio como los progenitores, se debe precisar que la educación es un servicio como tal, que se brinda por parte de profesionales expertos en formación pedagógica y es utilizada por padres quienes tienen hijos en edad escolar entre los cinco y 18 años aproximadamente, en cuya labor debe involucrarse un compromiso y participación activa en el logro educativo de sus hijos, para ello debe establecerse una alianza dinámica y abierta para que continuamente, tanto los directivos y docentes, en conjunto a los progenitores, tengan que asumir responsabilidades directas y complementarias en beneficio de un mejor resultado en la enseñanza y aprendizaje de los educandos (Cámere, 2013).

De esa manera, la calidad en cuanto se refiere a la educación en la actualidad, exige que haya mayor implicancia de la comunidad, involucrando conceptos asociados a la cultura y la dinámica social como recursos que permiten coadyuvar a construir una educación participativa y en democracia (Moreno et al., 2012).

Se precisa en el transcurso de la información recabada que, en el Perú, a pesar del esfuerzo que ha desplegado el Estado, las brechas para que la calidad brindada para educar a los niños y adolescentes aún es desigual, visible en los índices de rendimiento escolar, tanto en el contexto nacional como internacional, con tendencias inferiores a lo esperado; en cuyo caso, para cambiar esta realidad, es necesario la mejora de condiciones relacionadas a la infraestructura, el equipamiento y los profesores, no solo de cantidad, sino de calidad; sumado a ello, debe tenerse en cuenta otros aspectos como el transporte, las vías de acceso, el equipamiento en tecnologías, etc. (IPAE, 2011).

Cabe destacar que, entre los indicadores de baja calidad están el profesorado no capacitado, insistencia por mantener métodos tradicionales, contenido instructivo antes que práctico, acceso limitado e insuficiente a la información, equipo técnico insuficiente, evaluación de procesos de aprendizaje impropios, infraestructura deficiente, materiales mal distribuidos, escuelas que no enseñan, excesivos estudiantes por docente, salarios bajos, poca cantidad de libros, poca iniciativa de innovación, énfasis en los exámenes y no en otras aptitudes, currículo inapropiado, gestión de recursos considerados como gasto y no inversión, gestión directiva poco eficiente y estudiantes con deficiencias significativas en materias fundamentales (Lugo et al., 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Se tuvo en cuenta el tipo de estudio aplicada, puesto que logró el mejoramiento para que se brinde un servicio educativo que sea de calidad en base a un desempeño directivo oportuno y comprometido en una institución educativa de Huaraz. Referente a ello, Ñaupas et al. (2018) plantearon que los estudios de este tipo poseen como objetivo resolver algún problema social que se presenta en una comunidad, para el cual utilizan conocimientos ya desarrollados por estudios básicos o puros.

Asimismo, fue de nivel explicativo, ya que determinó que el desempeño directivo es la causa de un servicio educativo de calidad a partir del cual se pudo explicar el porqué de dicho evento. Para Hernández y Mendoza (2018), los estudios de este nivel se dirigen a responder la causa de un evento o fenómeno, sea físico o social y en base a ello explicar el porqué de su ocurrencia, las circunstancias en las que ocurren y por qué se relacionan.

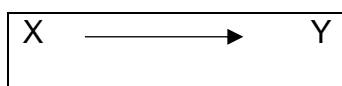
Según el enfoque, fue cuantitativa, en vista que estuvo dirigida a recoger los datos y analizarlas en base a la estadística, así, se determinó la influencia del desempeño directivo en el servicio educativo y de ese modo dio respuesta a la interrogante planteada. Buscó recolectar datos para luego proceder a analizarlas e interpretarlas, de forma que brinde una respuesta a las interrogantes del estudio y constate una hipótesis, cimentado en el conteo numérico de los datos y la aplicación de la estadística para definir con exactitud las características a medir de cómo se comportan las variables en la muestra de estudio (Maldonado, 2018).

De la misma forma, se valió del método hipotético – deductivo, dado que se verificó la hipótesis y llegó a una conclusión a partir de un proceso analítico valiéndose de la estadística. Niño y Mendoza (2021) consideraron que este método propone una hipótesis a partir de la revisión de algún principio o ley teórica o algún dato empírico significativo, para luego, a partir de dicha hipótesis, buscar una nueva conclusión y una predicción empírica que luego serán sometidas a verificación, todo ello bajo un lineamiento de las reglas lógicas de deducción.

A su vez, en cuanto al diseño, fue no experimental, pues los datos recogidos no fueron desvirtuados ni variados, solo se obtuvieron en su ambiente natural en base al objetivo de las variables estudiadas. Este tipo de diseño busca empírica y sistemáticamente estudiar una variable donde no se tiene el control debido a que su comportamiento ya ocurrió o no es manipulable; es decir, no se manipula intencionalmente el fenómeno estudiado, solo son observados en su fase natural (Dorantes, 2018).

De igual manera tuvo en cuenta una temporalidad de corte transversal, ya que el estudio fue evaluado por única vez a partir de aplicarse los instrumentos para llevar a efecto la medida de cada una de las variables. Arias (2020) consideró que se basan en recoger datos en un solo momento y no requiere seguimiento por parte del investigador.

El diagrama que corresponde se describe enseguida:



Donde:

X, variable independiente: desempeño directivo.

Y, variable dependiente: calidad del servicio educativo.

—————▶ , X influye en Y.

La gráfica expone que X tiene influencia sobre Y.

3.2 Variables y operacionalización

Desempeño directivo

Definición conceptual. Es una acción que los directivos realizan y pueden observarse como tal, evidenciando un manejo de las competencias necesarias a partir del cumplimiento de ciertas condiciones como la actuación observable, responsabilidad y logros, evaluables mediante fuentes cualitativas y cuantitativas (MINEDU, 2014).

Definición operacional. Se midió según las siguientes dimensiones: la planificación institucional, la participación democrática, la condición operativa, la evaluación de la gestión institucional, la comunidad de aprendizaje y la gestión de calidad de los procesos educativos, a medirse teniendo en cuenta una escala de tipo Likert, con valores que van desde (1) Nunca hasta (5) Siempre.

Calidad del servicio educativo

Definición conceptual. Resultado de las expectativas que el usuario espera recibir u obtener en comparación a lo que realmente percibe; a partir del cual se puede considerar que el servicio fue de calidad sí estuvo acorde a las expectativas esperadas, y no fue de calidad si no se cumplió con las expectativas esperadas (Navaridas, 2013).

Definición operacional. La medición se realizó teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: los docentes competentes, la organización del proceso de enseñanza-aprendizaje, las infraestructuras y materiales adecuados, el sistema de evaluación y mejora, el plan de comunicación y la información y clima participativo y de colaboración, valoradas teniendo en cuenta una escala de tipo Likert, con valores que van desde (1) muy en desacuerdo hasta (5) muy de acuerdo.

3.3 Población, muestra, muestreo

A efectos de definir la cantidad poblacional, se conformó por 210 padres de familia que pertenecieron a una institución educativa de Independencia, Huaraz. Román et al. (2021) señaló que la población comprende una serie de elementos que dan cumplimiento a ciertas características que el estudio presenta.

Tabla 1

Distribución de la población

Padres de familia	Nº
Nivel primario	110
Nivel secundario	100
Total	210

Asimismo, la muestra que se obtuvo mediante el software STATS fue de 136 padres de familia, para ello, se evaluó mediante los instrumentos elaborados para cada una de las variables (Anexo 6). Niño (2019) refirió que este proceso comprende la elección de una parte significativa de un conjunto (población) que cumple con las características de medición de las variables.

Posterior a establecerse la proporción correspondiente a la muestra, se prosiguió a determinar el muestreo, la misma que se entiende como la serie de técnicas que permiten extraer los datos correspondientes a la muestra partiendo

de una población; para ello, se utilizó un tipo de muestreo, la misma que depende de determinados factores como la finalidad perseguida, la calidad de los datos, la representatividad muestral o el sesgo y error permitido; para el cual, establecida la cantidad que representa el marco muestral, en seguida se eligió el tipo de muestreo a utilizarse, que, según la representatividad que se busca, se tuvo en cuenta el cálculo probabilístico al azar simple, que consiste en la elección de las unidades muestrales en igualdad de probabilidades para aplicarse los instrumentos de evaluación (Boza et al., 2016). Una vez definida el muestreo, se procedió a aplicar los instrumentos elaborados que midieron cada una de las variables.

Criterios de inclusión:

Estar inscrito en el padrón de APAFA.

Padres de familia que aceptan voluntariamente su participación.

Padres de familia que fueron notificados para aplicarse los instrumentos.

Padres de familia sin condiciones especiales de salud mental.

Criterios de exclusión:

Padres de familia que no corresponden o están inscritos a la institución educativa referida durante el año 2023.

Padres que no desean participar del estudio.

Padres de familia que solicitan retirarse voluntariamente del estudio.

Padres de familia que presentan alguna condición especial de salud mental.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica considerada fue la encuesta, puesto que la medición fue llevada a cabo mediante un instrumento que cumple características cuantitativas en cada una de ellas y están dirigidas a recopilar los datos que el estudio demanda en base al objetivo planteado. Hernández et al. (2018) puntualizaron que la encuesta viene a ser un método de recojo de datos de una parte significativa de la población, para ello se utilizan procedimientos estandarizados que permiten medir las variables y sus dimensiones al cual se desea alcanzar los conocimientos.

Como instrumento, fue empleado el cuestionario, mediante el cual se midió las variables estudiadas a partir de una cantidad determinada de preguntas. Domínguez et al. (2018) la definieron como un instrumento que

permite recabar datos de una población o muestra representativa y se compone por una serie de preguntas que pueden ser de carácter cerrado, abierto o mixto.

Para determinar si el instrumento es válido, se revisó a partir del juicio de especialistas expertos en este tipo de materias, la misma que determinaron si el instrumento evalúa lo que realmente busca evaluar a partir de la valoración que los especialistas cualificados realizaron respecto a los instrumentos de evaluación. En base al aporte de Wood y Smith (2018), la validez se centra en revisar el alcance de los métodos en base a su fiabilidad y precisión para el contexto a utilizar.

Al revisarse por expertos los instrumentos, todos ellos refirieron que ambos instrumentos son aplicables (Anexo 6).

Asimismo, para establecer si el instrumento es fiable, fue calculado por intermedio del Alfa de Cronbach, de modo que se estimó si los datos obtenidos son consistentes y coherentes para la evaluación de las variables. Según Sambrano (2020), la confiabilidad mide el grado de cuán repetible y reproducible es el resultado en condiciones similares; es decir, alude al nivel de precisión o rigor de la medición y la metodología cuantitativa obtenido a través de indicadores estadísticos, por ejemplo, el Alfa de Cronbach (Anexo 6).

Tabla 2

Baremo de las dimensiones y las variables

Variable independiente	Deficiente	Regular	Eficiente
Desempeño directivo	34-79	80-125	126-170
D1: Planificación institucional	4-9	10-15	16-20
D2: Participación democrática	8-19	20-30	31-40
D3: Condición operativa	10-23	24-37	38-50
D4: Evaluación de la gestión institucional	4-9	10-15	16-20
D5: Comunidad de aprendizaje	4-9	10-15	16-20
D6: Gestión de calidad de los procesos educativos	4-9	10-15	16-20
Variable dependiente	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio educativo	28-65	66-103	104-140
D1: Docentes competentes	6-14	15-22	23-30
D2: Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	4-9	10-15	16-20
D3: Infraestructuras y materiales	6-14	15-22	23-30
D4: Sistema de evaluación y mejora	4-9	10-15	16-20
D5: Plan de comunicación e información	4-9	10-15	16-20
D6: Clima participativo y de colaboración	4-9	10-15	16-20

Ficha técnica de la variable desempeño directivo

Nombre:	Cuestionario que mide la variable desempeño directivo
Autor:	Cerna Caururo, Vicente Ricardo.
Año:	2023.
Lugar:	Huaraz.
Objetivo:	Recoger datos del desempeño directivo.
Aplicado a:	Padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz.
Dimensiones:	Planificación institucional, participación democrática, condición operativa, evaluación de la gestión institucional, comunidad de aprendizaje, gestión de calidad de los procesos educativos.
Niveles y rangos:	Deficiente (34 – 79), Regular (80 – 125), Eficiente (126 – 170).
Confiabilidad:	0.808, Alfa de Cronbach.
Escala de medición:	Ordinal Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.
Cantidad de ítems:	34 ítems.
Tiempo:	20 minutos.

Ficha técnica de la variable calidad del servicio educativo

Nombre:	Cuestionario que mide la variable calidad del servicio educativo
Autor:	Cerna Caururo, Vicente Ricardo.
Año:	2023.
Lugar:	Huaraz.
Objetivo:	Recoger datos de la calidad del servicio educativo.
Aplicado a:	Padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz.
Dimensiones:	Docentes competentes, organización del proceso de enseñanza-aprendizaje, infraestructuras y materiales adecuados, sistema de evaluación y mejora, plan de comunicación e información, clima participativo y de colaboración.
Niveles y rangos:	Malo (28 – 65), Regular (66 – 103), Bueno (104 – 140).
Confiabilidad:	0.801, Alfa de Cronbach.
Escala de medición:	Ordinal Likert (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.
Cantidad de ítems:	28 ítems.
Tiempo:	15 minutos.

3.5 Procedimientos

Se siguió el siguiente proceso: en primer lugar, se discutió la realidad problemática que aqueja el servicio educativo de calidad, a partir del cual se plantean las preguntas, objetivos, hipótesis y justificación; en seguida, se revisó antecedentes internacionales, regionales y locales, para luego revisar los modelos teóricos principales y secundarios que explican las variables con cada uno de sus dimensiones propuestos, y de esta manera, se operacionalizó cada una de las variables; a partir de ahí se elaboró un instrumento que permita

medirlos, fue validada por expertos en validación y a su vez se obtuvo la fiabilidad del instrumento mediante un método estadístico. Acto seguido, para aplicarse los instrumentos, se instó y coordinó con el director de la institución indicada las gestiones respectivas y aplicar los cuestionarios, momento en el cual se tuvo en cuenta el consentimiento informado; seguidamente, se derivó los datos a una base informática para continuar al procesamiento estadístico de la misma, en seguida se discutió dichos resultados y finalmente elaboró el informe.

3.6 Método de análisis de datos

A razón de analizar los datos recopilados por medio de los instrumentos, se utilizó softwares informáticos como Microsoft Excel para los datos descriptivos y SPSS v.26 para comprobar las hipótesis. Para exhibir los resultados obtenidos, se utilizó tablas que permitieron presentar datos de frecuencia y porcentaje (descriptivos) y de hipótesis (inferencial).

Respecto a la prueba de hipótesis, se efectuó la prueba de normalidad en base al test de Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra superó la cantidad de 50 unidades (Galindo-Domínguez, 2020). En seguida, la comprobación de la hipótesis fue llevada a cabo con la prueba estadística Regresión Logística Ordinal, que es una técnica de uso cada vez más frecuente en ciencias de la educación empleada para variables cualitativas con categorías ordinales (Juárez, 2016). Posteriormente analizar y discutir los datos encontrados.

3.7 Aspectos éticos

Basada en el Código de ética en investigación publicado por la Universidad César Vallejo, consideran como principios la autonomía de quienes participan, la beneficencia como una condición para el bienestar y beneficio de los participantes, la competencia profesional y científica en base al rigor científico y preparatorio para el desarrollo de la investigación, la integridad humana por encima de cualquier otro interés, la justicia, libertad, no maleficencia, el respeto al derecho del autor que implica las normas APA para realizar un trabajo impecable y la transparencia con los datos obtenidos y procesados (UCV, 2020). La ética en investigación orienta y educa a los involucrados a llevar un proceso investigativo basado en el respeto por la libertad humana, velando por sus beneficios, sumándose además publicaciones y escritos que aporten el conocimiento y la experiencia científica (Denman y Castro, 2014).

IV. RESULTADOS

En seguida, se anotan los resultados descriptivos.

Desempeño directivo vs calidad del servicio educativo.

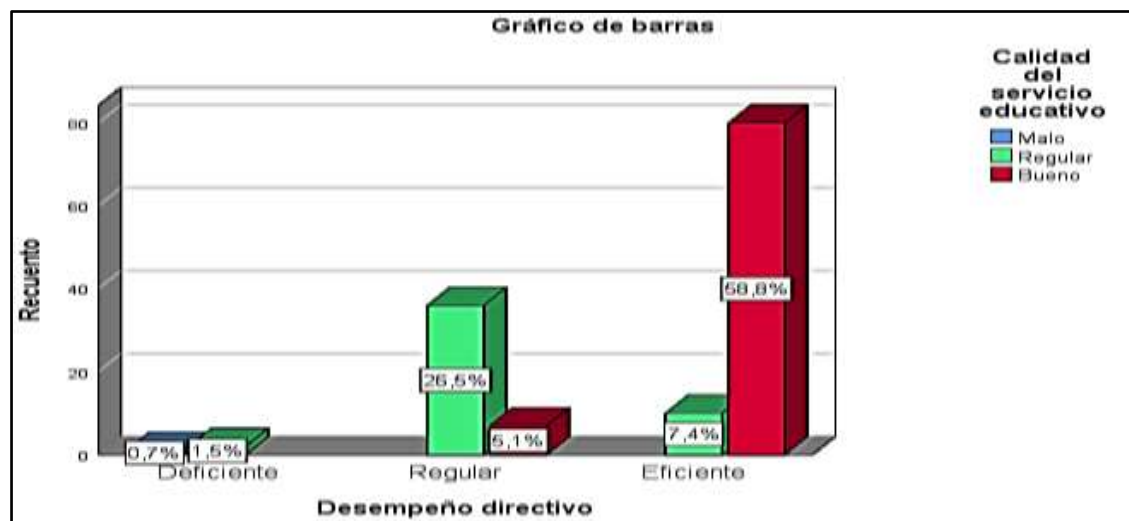
Tabla 3

Desempeño directivo y calidad del servicio educativo

			Calidad del servicio educativo			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Desempeño directivo	Deficiente	Recuento	1	2	0	3
		% del total	0.7%	1.5%	0.0%	2.2%
	Regular	Recuento	0	36	7	43
		% del total	0.0%	26.5%	5.1%	31.6%
	Eficiente	Recuento	0	10	80	90
		% del total	0.0%	7.4%	58.8%	66.2%
Total		Recuento	1	48	87	136
		% del total	0.7%	35.3%	64.0%	100.0%

Figura 1

Desempeño directivo y calidad del servicio educativo



Según la tabla 3 y figura 1, de una muestra de 136 padres de familia, se observó que el 2.2 % (3) percibieron un desempeño directivo deficiente, el 31.6 % (43) regular y el 66.2 % (90) eficiente. Asimismo, el 0.7 % (1) lo consideró que la calidad del servicio educativo es mala, el 35.3 % (48) señalaron como regular y el 64 % (87) como buena. Por ende, se consideró que la mayoría de progenitores percibieron un desempeño directivo eficiente, visibles en la participación en democracia, la operatividad y la gestión de calidad de los procesos educativos; a su vez, indicaron una buena calidad del servicio educativo puesto que se cuenta con docentes cualificados, se tiene un proceso organizado para que el alumno aprenda, se cuenta con recursos disponibles, al igual que con sistemas para evaluar su gestión y mejorar, un plan para comunicarse e informar y un clima interactivo y colaborativo.

Planificación institucional vs calidad del servicio educativo

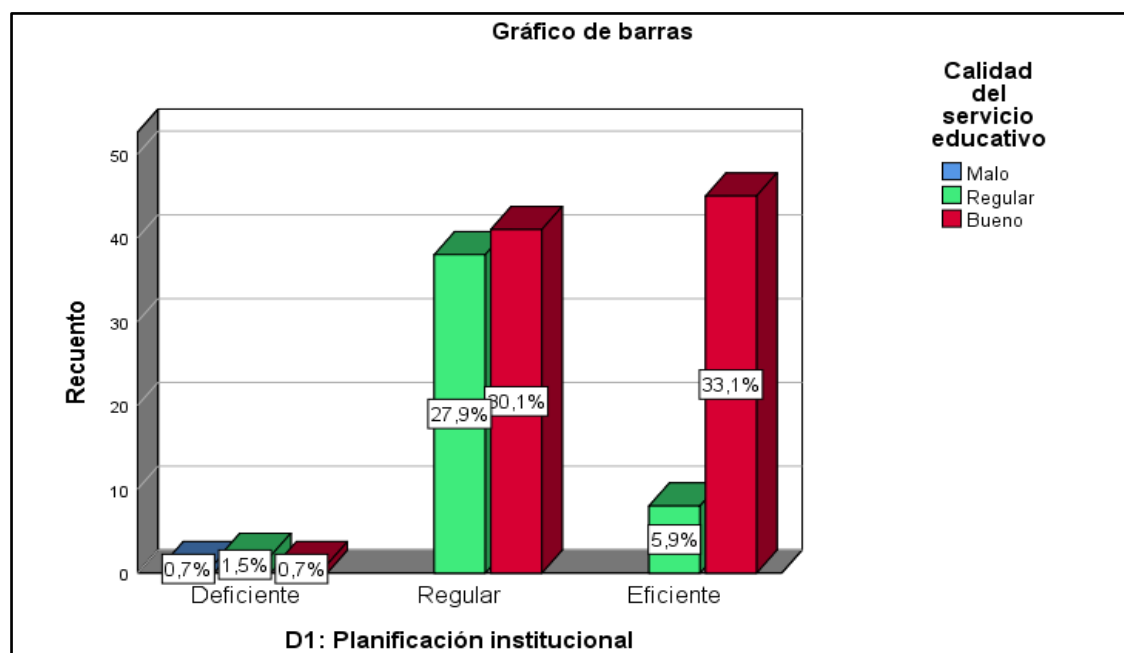
Tabla 4

Planificación institucional y calidad del servicio educativo

			Calidad del servicio educativo			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D1: Planificación institucional	Deficiente	Recuento	1	2	1	4
		% del total	0.7%	1.5%	0.7%	2.9%
	Regular	Recuento	0	38	41	79
		% del total	0.0%	27.9%	30.1%	58.1%
	Eficiente	Recuento	0	8	45	53
		% del total	0.0%	5.9%	33.1%	39.0%
Total		Recuento	1	48	87	136
		% del total	0.7%	35.3%	64.0%	100.0%

Figura 2

Planificación institucional y calidad del servicio educativo



En la tabla 4 y figura 2 se observó que, de 136 participantes, respecto a la planificación institucional, el 2.9 % (4) evidenció un nivel deficiente, el 58.1 % (79) lo consideró regular y el 39 % (53) lo percibió eficiente; de igual modo, el 0.7 % (1) señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % (48) es regular y el 64 % (87) es buena. Como consecuencia, se estableció que la mayoría de progenitores consideraron que la planificación institucional está en un nivel regular respecto a diagnóstico y diseño participativo, y percibieron una calidad buena respecto al servicio educativo.

Participación democrática vs calidad del servicio educativo

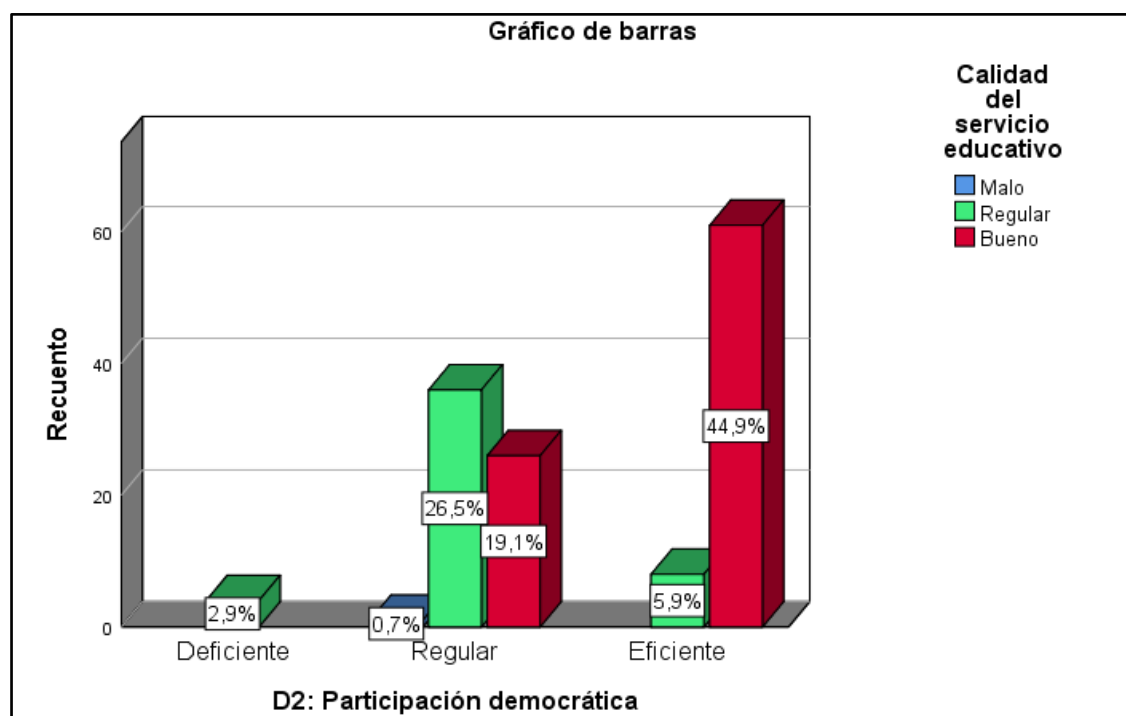
Tabla 5

Participación democrática y calidad del servicio educativo

			Calidad del servicio educativo			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D2: Participación democrática	Deficiente	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	1	36	26	63
		% del total	0,7%	26,5%	19,1%	46,3%
	Eficiente	Recuento	0	8	61	69
		% del total	0,0%	5,8%	44,9%	50,7%
Total	Recuento	1	48	87	136	
	% del total	0,7%	35,3%	64,0%	100,0%	

Figura 3

Participación democrática y calidad del servicio educativo



En la tabla 5 y figura 3 se evidenció que, de 136 padres de familia, el 2.9 % (4) percibió una participación democrática deficiente, el 46.3 % (63) como regular y el 50.7 % (69) como eficiente; a su vez, el 0.7 % (1) señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % (48) como regular y el 64 % (87) como buena. Por consiguiente, la mayoría de progenitores percibieron una participación democrática eficiente en cuanto a la disponibilidad y contribución, el ambiente académico, las actividades preventivas y resolutivas, y la organización participativa; asimismo, se percibió una calidad buena en cuanto al servicio educativo.

Condición operativa vs calidad del servicio educativo

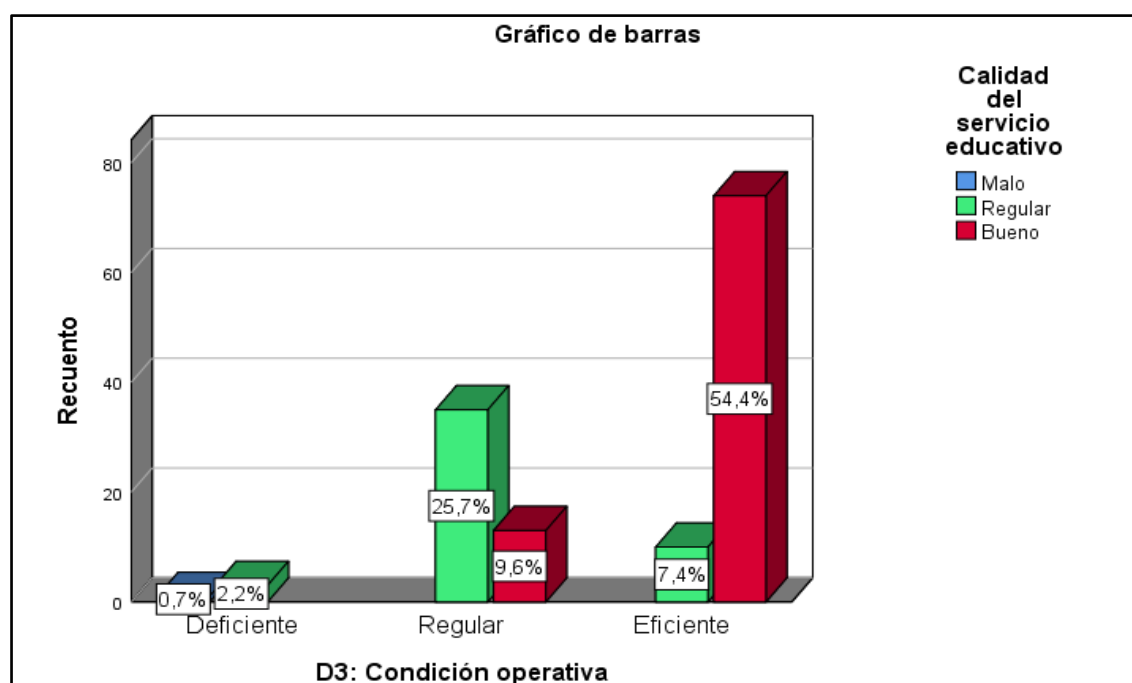
Tabla 6

Condición operativa y calidad del servicio educativo

			Calidad del servicio educativo			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D3: Condición operativa	Deficiente	Recuento	1	3	0	4
		% del total	0.7%	2.2%	0.0%	2.9%
	Regular	Recuento	0	35	13	48
		% del total	0.0%	25.7%	9.6%	35.3%
	Eficiente	Recuento	0	10	74	84
		% del total	0.0%	7.4%	54.4%	61.8%
Total	Recuento	1	48	87	136	
	% del total	0.7%	35.3%	64.0%	100.0%	

Figura 4

Condición operativa y calidad del servicio educativo



En la tabla 6 y figura 4, se obtuvo que, de 136 padres de familia, el 2.9 % (4) indicó que la condición operativa se percibe como deficiente, el 35.3 % (48) como regular y el 61.8 % (84) como eficiente; en tanto, el 0.7 % (1) señalaron que la calidad es mala en sentido al servicio educativo, el 35.3 % (48) es regular y el 64 % (87) es buena. En ese sentido, la mayoría de participantes señalaron percibir una condición operativa eficiente en cuanto al uso adecuado de infraestructura, el tiempo, y los recursos de financiación, las estrategias que se disponen para prevenir riesgos situacionales y eventuales y el manejo del equipo de administración, además, se percibió que predomina una calidad de servicio educativo bueno.

Evaluación de la gestión institucional vs calidad del servicio educativo

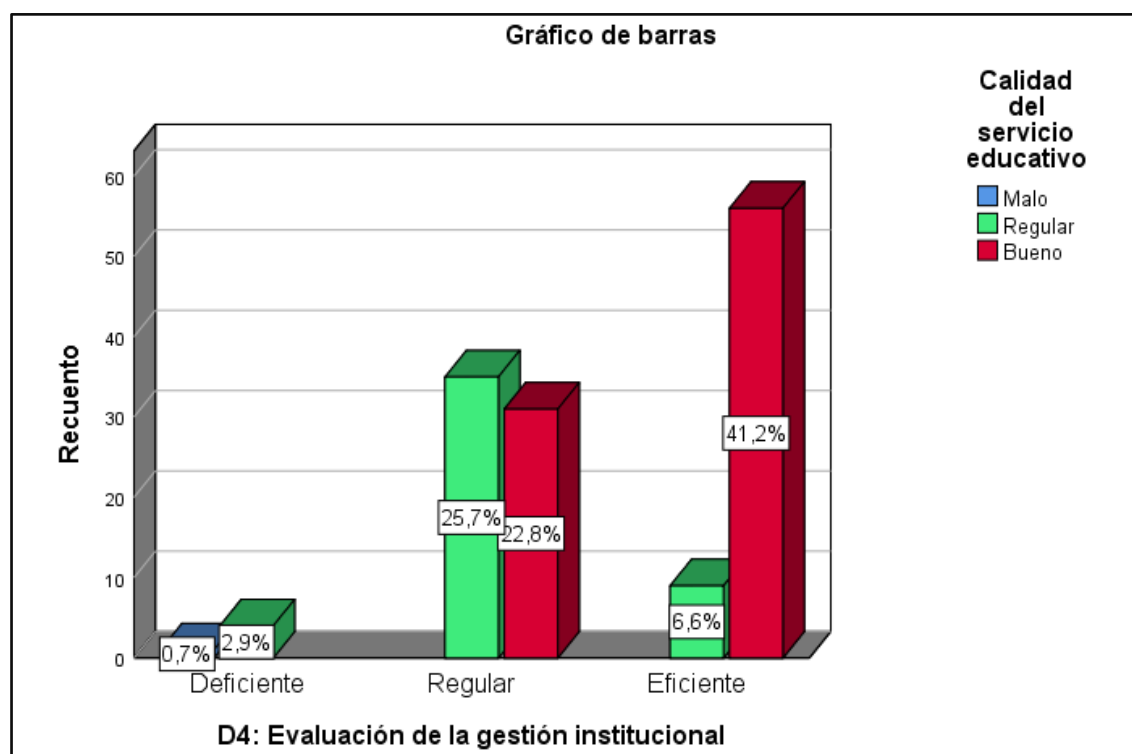
Tabla 7

Evaluación de la gestión institucional y calidad del servicio educativo

			Calidad del servicio educativo			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D4: Evaluación de la gestión institucional	Deficiente	Recuento	1	4	0	5
		% del total	0.7%	2.9%	0.0%	3.7%
	Regular	Recuento	0	35	31	66
		% del total	0.0%	25.7%	22.8%	48.5%
	Eficiente	Recuento	0	9	56	65
		% del total	0.0%	6.6%	41.2%	47.8%
Total		Recuento	1	48	87	136
		% del total	0.7%	35.3%	64.0%	100.0%

Figura 5

Evaluación de la gestión institucional y calidad del servicio educativo



En la tabla 7 y figura 4 se detalló que, de 136 evaluados, el 3.7 % (5) distinguió que la evaluación de la gestión institucional es deficiente, el 48.5 % (66) como regular y el 47.8 % (65) como eficiente; a la vez que el 0.7 % (1) señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % (48) es regular y el 64 % (87) es buena. En síntesis, la mayoría percibió que la evaluación realizada de cómo se gestiona la institución es regular relacionado a la producción de información y autoevaluación y la mejora permanente, además de percibirse un servicio educativo de buena calidad.

Comunidad de aprendizaje vs calidad del servicio educativo

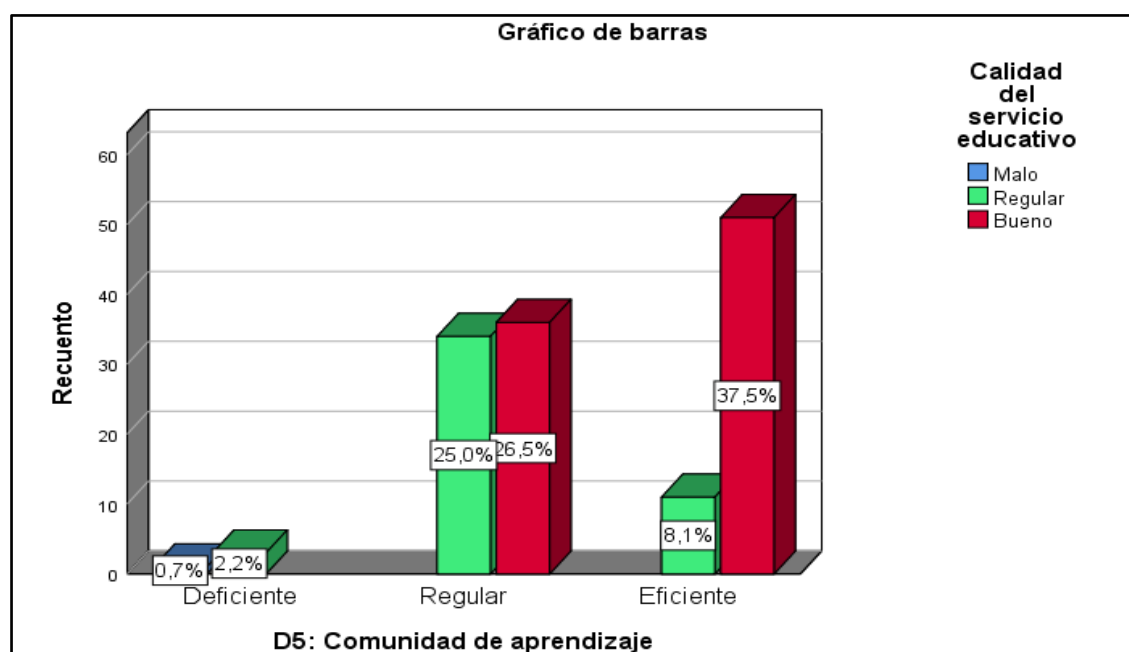
Tabla 8

Comunidad de aprendizaje y calidad del servicio educativo

			Calidad del servicio educativo			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D5:	Deficiente	Recuento	1	3	0	4
Comunidad		% del total	0.7%	2.2%	0.0%	2.9%
de	Regular	Recuento	0	34	36	70
aprendizaje		% del total	0.0%	25.0%	26.5%	51.5%
	Eficiente	Recuento	0	11	51	62
		% del total	0.0%	8.1%	37.5%	45.6%
Total			Recuento	1	48	87
			% del total	0.7%	35.3%	64.0%

Figura 6

Comunidad de aprendizaje y calidad del servicio educativo



En la tabla 8 y figura 5 se evidenció que, de 136 padres de familia, el 2.9 % (4) señaló que la comunidad del aprendizaje es deficiente el 51.5 % (70) como regular y el 45.6 % (62) percibió una comunidad del aprendizaje eficiente; en tanto el servicio educativo percibido fue malo en cuanto a calidad con 0.7 % (1), regular con 35.3 % (48) y bueno con 64 % (87). Por lo cual, la mayoría evidenció una comunidad del aprendizaje regular en relación al espacio y mecanismo para trabajar colaborativamente y recursos y tiempo, a su vez, se percibieron un servicio educativo bueno en cuanto a calidad.

Gestión de calidad de los procesos educativos vs calidad del servicio educativo

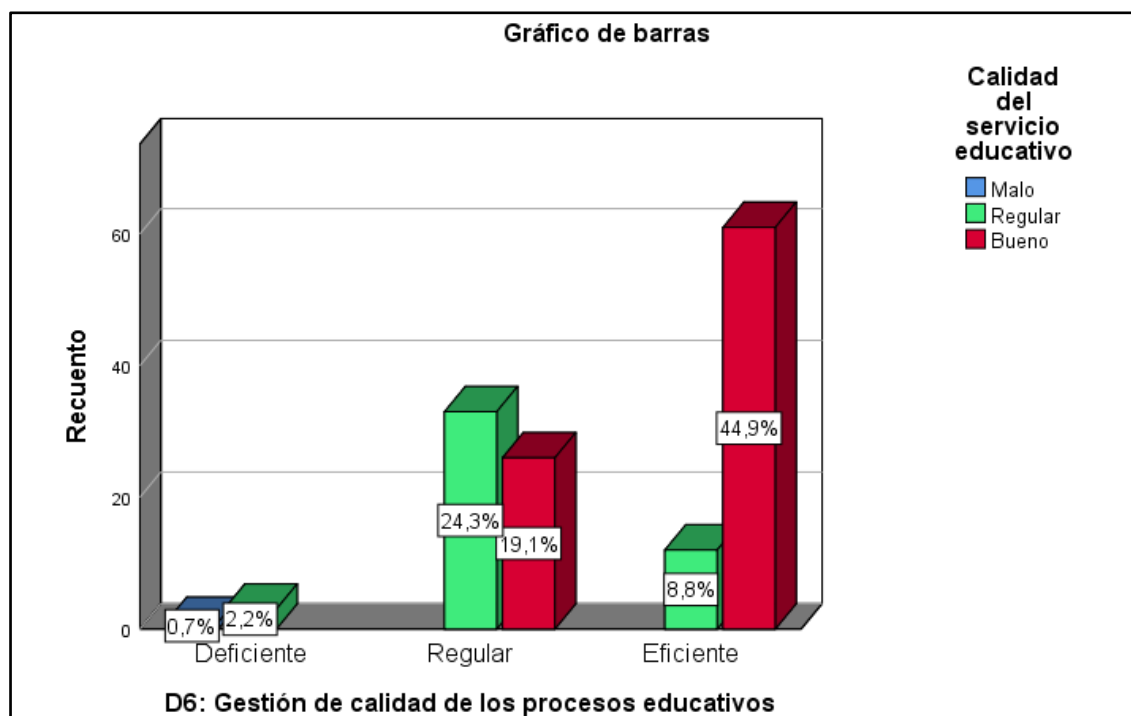
Tabla 9

Gestión de calidad de los procesos educativos y calidad del servicio educativo

			Calidad del servicio educativo			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D6: Gestión de calidad de los procesos educativos	Deficiente	Recuento	1	3	0	4
		% del total	0.7%	2.2%	0.0%	2.9%
	Regular	Recuento	0	33	26	59
		% del total	0.0%	24.3%	19.1%	43.4%
	Eficiente	Recuento	0	12	61	73
		% del total	0.0%	8.8%	44.9%	53.7%
Total		Recuento	1	48	87	136
		% del total	0.7%	35.3%	64.0%	100.0%

Figura 7

Gestión de calidad de los procesos educativos y calidad del servicio educativo



En la tabla 9 y figura 6 se observó que, de 136 padres de familia, el 2.9 % (4) de percibió como deficiente la gestión de calidad de los procesos educativos, el 44.2 % (59) como regular y el 53.7 % (73) como eficiente; de los mismos, el 0.7 % (1) distinguieron una calidad del servicio educativo de nivel malo, el 35.3 % (48) como regular y el 64 % (87) como bueno. Así pues, se percibió que en su mayoría los encuestados señalaron que la gestión para que los procesos educativos sean de calidad son eficientes en cuanto a la intervención de los docentes como equipo, al igual que para evaluar los aprendizajes, a su vez que el servicio educativo fue de calidad buena.

Resultados inferenciales

Para responder a la respuesta tentativa de la hipótesis, se debe seguir una secuencia sistemática de pasos para cumplir con su comprobación; en sentido a su aplicabilidad, se utiliza para estudios que son de nivel explicativo, tienen como objetivo determinar variables de causa efecto y se direcciona al proceso estadístico con la finalidad de hallar la dependencia entre variables; para ello, una vez establecida las hipótesis de trabajo, se prosiguió a hallar el índice de normalidad, cuyo propósito fue definir si las variables presentan o no una distribución que cumple con las condiciones de normalidad y de ese modo establecer el tipo de estadística para poner a prueba la hipótesis; en el caso de datos que no tienen una distribución con características de normalidad corresponde usarse pruebas no paramétricas (Sánchez, 2020). Además, se precisó el uso de dos pruebas de normalidad en función a la cantidad de la muestra de estudio para determinar el supuesto de normalidad, para el cual se tuvo en consideración la prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos muestrales mayores que superan 50 unidades (Galindo-Domínguez, 2020).

Según el supuesto de normalidad, se planteó dos eventos posibles que pueden ocurrir en cuanto al procesamiento de la prueba:

Ho: El desempeño directivo y sus dimensiones y la calidad del servicio educativo, persiguen una distribución normal.

Ha: El desempeño directivo y sus dimensiones y la calidad del servicio educativo, no persiguen una distribución normal.

Para ello, se consideró el nivel de significancia (p-valor) del 5 % o 0.05 como punto de corte para aceptar o rechazar la hipótesis nula (Ho), en base a ello se propone:

Si $p < 0.05$ se rechaza Ho.

Si $p > 0.05$ se acepta Ho.

A la vista de dicho procedimiento indicado, los datos de las variables no persiguieron una distribución normal, ya que los niveles de significancia no superaron a 0.05, entonces, se rechaza Ho y se acepta Ha; por ende, el desempeño directivo y sus dimensiones y la calidad del servicio educativo, no presentan normalidad, como consecuencia, corresponde el uso de la estadística no paramétrica, entre ellas comprende el uso de la Regresión Logística Ordinal (Anexo 6).

Regresión Logística Ordinal

En las ciencias sociales, las variables suelen tener una connotación cualitativa. Este tipo de variables pueden ser categóricas, debido a que no tiene sentido en verificarse el promedio; por lo tanto, se obtienen datos ordinales o nominales; en el caso de las variables ordinales, los valores pueden ordenarse en categorías (Villarroel, 2013). Visto lo anterior, el modelo de Regresión Logística suele ser un modelo estadístico ventajoso en las ciencias sociales, puesto que su uso puede cumplir con los objetivos de estudios en base a supuestos de normalidad con distribución de no normalidad, entre ellas la Regresión Logística Ordinal, una extensión que corresponde a la Regresión Logística Binaria, el cual facilita la predicción de cómo se comporta una variable dependiente en función a una variable independiente (Escobar et al., 2012).

Prueba de hipótesis

Para decidir si aceptar o rechazar una hipótesis, se debe examinar si esta se acepta o rechaza. Por ende, una hipótesis es una afirmación supuesta que puede o no ser cierta, para ello, se lleva a cabo un procedimiento que permite comprobar por medio de pruebas estadísticas la verdad o falsedad de dicha hipótesis (Triola, 2018). Desde un punto de vista estadístico, la hipótesis puede ser nula (H_0) o alterna (H_a); en el caso de H_0 , es la hipótesis de trabajo que debe comprobarse; si se rechaza o acepta, ya que plantea que no existe diferencia entre dos parámetros (variables); en tanto, la H_a es una hipótesis de complemento de H_0 y representa la conclusión si H_0 se rechaza (Llinás, 2014).

Decisión estadística

En este apartado permitió tomar la decisión de aceptar o rechazar H_0 , a partir del valor obtenido de p comparado al valor de significancia de $\text{sig.} = 0.05$, valor indicado como el riesgo considerado tolerable para aceptar o rechazar H_0 , en consideración al valor p como la probabilidad de obtener por medio del azar una diferencia no significativa respecto a la observación realizada (González et al., 2017).

De lo anterior se consideró que si:

$\text{Sig.} = 0.05 \leq 0.05$, se rechaza H_0 y,

$\text{Sig.} = 0.05 > 0.05$, se acepta H_0 .

Donde sig. es el valor de significancia obtenida y 0.05 representa el 5 % de error y una confianza de un 95 %.

Hipótesis general

Ho: No existe influencia significativa del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Ha: Existe influencia significativa del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Tabla 10

Información de ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	92.015			
Final	9.292	82.723	2	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10 se observó que, según el informe presentado, el valor de significancia (0.000) es menor al error aceptado (0.05); por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por consiguiente, se afirmó que existe influencia significativa en cuanto al desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	.456
Nagelkerke	.609
McFadden	.441

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, la calidad del servicio educativo es explicado por el desempeño directivo en un .456 según los valores hallados en la prueba de Cox y Snell, y en un .609 es explicado según el valor de Nagelkerke. El valor encontrado indicó que el servicio educativo mejoró en cuanto a calidad en un 45.6 % (Cox y Snell) y en un 60.9 % (Nagelkerke) en concordancia al desempeño directivo. El estadístico R^2 de Cox y Snell cotejó el modelo nulo (primera variable) con el modelo de M parámetros (segunda variable con sus elementos). Para calcular la comparación se utilizaron las probabilidades logarítmicas de los dos modelos.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia significativa de la planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Tabla 12

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	36.786			
Final	15.659	21.127	2	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12 se apreció según el informe de ajuste, que el valor de significancia (0.000) es menor al margen de error (0.05); por lo tanto, se rechaza Ho. En consecuencia, se afirmó que existe influencia significativa de la planificación institucional en cuanto al servicio educativo de calidad en los participantes.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	.144
Nagelkerke	.192
McFadden	.113

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, la calidad del servicio educativo es explicado por la planificación institucional en un .144 según los valores hallados de la prueba de Cox y Snell y en un .192 por la prueba Nagelkerke. Según el resultado obtenido, la calidad del servicio educativo mejoró en un 14.4 % (Cox y Snell) y 19.2 % (Nagelkerke) por influencia de la planificación institucional. El estadístico R^2 de Cox y Snell cotejó el modelo nulo (primera dimensión de variable independiente) con el modelo de M parámetros (segunda variable con sus elementos).

Hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia significativa de la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Tabla 14

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	53.789			
Final	12.023	41.766	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14 se evidenció según el informe de ajuste, que el valor de significancia (0.000) es menor al error permitido (0.05); ello permite que se rechaza Ho. Por consiguiente, se afirmó que existe influencia significativa de la participación democrática en cuanto al servicio educativo de calidad de quienes participaron.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	.264
Nagelkerke	.353
McFadden	.223

Función de enlace: Logit.

En la tabla 15, la calidad del servicio educativo es explicado por la participación democrática en un .264 según los valores obtenidos de la prueba de Cox y Snell y en un .353 es explicado según el valor de Nagelkerke. En base los resultados encontrados, la calidad del servicio educativo mejoró en un 26.4 % (Cox y Snell) y en un 35.3 % (Nagelkerke) por influencia de la participación democrática. El estadístico R^2 de Cox y Snell cotejó el modelo nulo (segunda dimensión de variable independiente) con el modelo de M parámetros (segunda variable con sus elementos).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia significativa de la condición operativa en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la condición operativa en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Tabla 16

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	75.502			
Final	9.858	65.644	2	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16 se observó que, según el informe revisado, el valor de significancia (0.000) es menor al error tolerado (0.05); lo que indica que se rechaza Ho. Dicho resultado permitió afirmar que existe influencia significativa de la condición operativa en cuanto al servicio educativo de calidad según los participantes evaluados.

Tabla 17

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	.383
Nagelkerke	.512
McFadden	.350

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17, la calidad del servicio educativo es explicado por la condición operativa en un .383 según los valores obtenidos de la prueba de Cox y Snell y en un .512 es explicado según el valor de Nagelkerke. Según los resultados encontrados, la calidad del servicio educativo mejoró en un 38.3 % (Cox y Snell) y 51.2 % (Nagelkerke) por influencia de la condición operativa. El estadístico R^2 de Cox y Snell cotejó el modelo nulo (tercera dimensión de la variable independiente) con el modelo de M parámetros (segunda variable con sus elementos).

Hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia significativa de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Tabla 18

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	49.336			
Final	10.335	39.001	2	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 18 se evidenció según el informe mostrado, un valor de significancia (0.000) inferior al error consentido (0.05); por lo tanto, se rechaza Ho. Como consecuencia, se afirmó que existe influencia significativa de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en los participantes del estudio.

Tabla 19

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	.249
Nagelkerke	.333
McFadden	.208

Función de enlace: Logit.

En la tabla 19, la calidad del servicio educativo es explicado por la evaluación de la gestión institucional en un .249 según los valores obtenidos de la prueba de Cox y Snell y en un .333 es explicado según el valor de Nagelkerke. En concordancia a los resultados obtenidos, la calidad del servicio educativo mejoró en un 24.9 % (Cox y Snell) y en un 33.3 % (Nagelkerke) por influencia de la evaluación de la gestión institucional. El estadístico R^2 de Cox y Snell cotejó el modelo nulo (cuarta dimensión de la variable independiente) con el modelo de M parámetros (segunda variable con sus elementos).

Hipótesis específica 5

Ho: No existe influencia significativa de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Tabla 20

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	38.581			
Final	10.489	28.092	2	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 20 se observó que, según el informe de ajuste, se obtuvo un valor de significancia (0.000) inferior al error aceptado (0.05); por ello, se rechaza Ho. Ello significa que existe influencia significativa de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo según lo referido de quienes participaron.

Tabla 21

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	.187
Nagelkerke	.249
McFadden	.150

Función de enlace: Logit.

En la tabla 21, la calidad del servicio educativo es explicado por la comunidad de aprendizaje en un .187 según los valores hallados de la prueba de Cox y Snell y en un .249 es explicado según el valor de Nagelkerke. En concordancia a los resultados obtenidos, la calidad del servicio educativo mejoró en un 18.7 % (Cox y Snell) y en un 24.9 % (Nagelkerke) por influencia de la comunidad de aprendizaje. El estadístico R^2 de Cox y Snell cotejó el modelo nulo (quinta dimensión de la variable independiente) con el modelo de M parámetros (segunda variable con sus elementos).

Hipótesis específica 6

Ho: No existe influencia significativa de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.

Tabla 22

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 6

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	47.246			
Final	10.407	36.839	2	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 22 se comprobó mediante el informe respectivo, que el valor de significancia (0.000) no superó al error tolerado (0.05); lo que permite que se rechaza Ho. En consecuencia, se afirmó que existe influencia significativa de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo según se percibe por los participantes.

Tabla 23

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 6

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	.237
Nagelkerke	.317
McFadden	.196

Función de enlace: Logit.

En la tabla 23, la calidad del servicio educativo es explicado por la gestión de calidad de los procesos educativos en un .237 según los valores hallados de la prueba de Cox y Snell y en un .317 es explicado según el valor de Nagelkerke. En concordancia a los resultados obtenidos, la calidad del servicio educativo mejoró en un 23.7 % (Cox y Snell) y en un 31.7 % (Nagelkerke) por influencia de la gestión de calidad de los procesos educativos. El estadístico R^2 de Cox y Snell cotejó el modelo nulo (sexta dimensión de la variable independiente) con el modelo de M parámetros (segunda variable con sus elementos).

V. DISCUSIÓN

Acorde al principal objetivo, se determinó la influencia del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública. En cuanto a los datos descriptivos se halló que el 2.2 % percibieron un desempeño directivo deficiente, el 31.6 % regular y el 66.2 % eficiente; asimismo, el 0.7 % señalaron en cuanto al servicio educativo que su calidad es mala, el 35.3 % regular y el 64 % buena. Igualmente, determinó que el valor de significancia es menor al error tolerado, aceptándose la hipótesis alterna; en consecuencia, se corroboró mediante las pruebas de Cox y Snell, y Nagelkerke, que la segunda variable es explicada en un 45.6 % y 60.9 % por el desempeño directivo respectivamente. Dichos resultados encuentran similitud en Espinoza (2019) quien revisó el clima organizacional y su relación con el servicio educativo de calidad desde la percepción de escolares de un colegio de Ecuador, cuyos resultados evidenciaron una relación significativa positiva media ($\rho = .463$); de igual modo, predominó un servicio educativo muy de acuerdo en cuanto a tangibilidad (53.3 %) y empatía (70 %), y moderadamente de acuerdo en fiabilidad (70 %), capacidad de respuesta (100 %) y seguridad (70 %); en cuanto al clima organizacional, se percibió que estuvieron de acuerdo con la estructura (90 %) y la recompensa (70 %), muy de acuerdo y de acuerdo en relaciones (50 % en ambos casos), y muy de acuerdo en identidad (73.3 %); lo cual llevó a concluir que, un clima organizacional óptimo mejora el servicio educativo, con elementos de calidad que lo garanticen, además de la disposición y respuesta a las necesidades de los educandos, con los padres como mediadores del proceso. De igual forma, hubo semejanza con el estudio de Collins (2022) quien buscó verificar si las dimensiones de gestión se relacionan al servicio educativo de calidad según padres de un colegio de Lima, cuyos resultados señalaron que existe relación significativa ($r = .372$, $p = .001$); en sentido a la primera variable, se encontró en promedio que el 46 % lo percibe como regular, en cuanto a la segunda variable, el 55 % lo consideró regular; concluyó que un servicio adecuado en la educación trasciende en los hijos, de modo que, los padres son conscientes de la gestión percibida y el servicio adquirido acorde a sus expectativas, la misma que debe estar en constante evolución a partir de una mejora continua a nivel pedagógico, organizacional, administrativo y comunitario.

En cuanto al desempeño directivo, Manes (2014) describió el paradigma Multidimensional de administración de la educación de Sander, que responde a características de anticipación, innovación y excelencia. Este paradigma explica que la educación está dirigida por contenidos inherentes y principios éticos que se construyen en colectivo, a modo de brindar un espacio organizacional para que la ciudadanía participe, además es de carácter multidisciplinario, constituido por dimensiones dialécticamente articuladas: economía, pedagogía, política y cultura, que, a su vez, le compete ciertos criterios de desempeño: eficacia, eficiencia, efectividad y relevancia (Muñoz, 2021). En ese sentido, la UNESCO (2017) refiere que, para el logro de una educación que lleve a un rumbo de calidad, el alcance que se plantea requiere que los directivos dispongan de una variedad de competencias complejas que les permita asumir desempeños y tareas y así subsanar lo que el alumno necesita en su aprendizaje. Asimismo, Senlle y Gutiérrez (2005) explican que referirse a la calidad es direccionarse a una cultura organizativa en base a la eficiencia y eficacia en el servicio educativo con modelos innovadores de organización, planificación y estrategia y de ese modo alcanzar los objetivos trazados, teniendo en cuenta la gestión de procesos, errores y costos en beneficio del alumno, que debe ser asumido, entre otros, por los directivos. Además, cabe indicar que la calidad en la educación se logra con la práctica, para ello es necesario llevar a cabo reformas significativas que tengan en cuenta las necesidades de las comunidades beneficiarias; en ese sentido, la calidad educativa puede percibirse en el desarrollo cognitivo de los educandos, siendo el propósito implícito de la labor que todo sistema educativo despliega, así también se suma el rol de formación en actitudes y valores asociados a la buena conducta, además de garantizar un espacio idóneo para el crecimiento afectivo y creativo del educando; aquello conlleva a comprender la calidad como un concepto inherente a la mejora de la educación y que, muchas veces depende de la eficiencia que se tiene al gestionar el centro educativo por parte de los directivos (Calderón et al., 2018). De igual manera, otro punto fuerte en esta materia es la respuesta oportuna que brinda a las necesidades que los alumnos requieren en su aprendizaje, las mismas que deben centrarse en las necesidades reales que a la comunidad aqueja; para lograr este propósito, se requiere de directivos con liderazgo que asuman el reto complejo de perfilar la administración a la cobertura de todos los estándares de calidad (Polo y

Sánchez, 2022). De esa manera, la calidad en cuanto se refiere a la educación en la actualidad, exige que haya mayor implicancia de la comunidad, involucrando conceptos asociados a la cultura y la dinámica social como recursos que permiten coadyuvar a construir una educación participativa y en democracia (Moreno et al., 2012). En tal sentido, los parámetros que el directivo debe cumplir al desempeñarse en la dirección de una institución están referidas a las aptitudes relacionadas a cumplir no solo con un perfil laboral, sino a coadyuvar a una mejor educación en el país (Secretaría de Educación Pública, 2017). En ella, se involucra activamente la relación que establecen tanto el colegio como los progenitores, para ese debe precisar que la educación es un servicio como tal, que se brinda por parte de profesionales expertos en formación pedagógica y es utilizada por padres quienes tienen hijos en edad escolar, en cuya labor debe involucrarse un compromiso y participación activa en el logro educativo de sus hijos, para ello debe establecerse una alianza dinámica y abierta para que continuamente, tanto los directivos y docentes, en conjunto a los progenitores, tengan que asumir responsabilidades directas y complementarias en beneficio de un mejor resultado en la enseñanza y aprendizaje de los educandos (Cámere, 2013). De esa manera, corresponde la dirección oportuna de los directivos frente a las necesidades que los educandos presentan para afrontar el reto de brindar un servicio de calidad, un reto cada vez mayor debido a la complejidad de la sociedad actual que no escapa de la realidad educativa, en cooperación más activa con los padres, quienes deben convertirse en agentes activos de la educación de los hijos.

Por otro lado, dado el primer objetivo específico, se estableció la influencia de la planificación institucional en la calidad del servicio educativo. De acuerdo a los datos descriptivos, se pudo corroborar que la planificación institucional se percibió como deficiente en un 2.9 %, regular en un 58.1 % y eficiente en un 39 %; en tanto, el 0.7 % señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % regular y el 64 % buena. De igual manera, se estableció que la significancia no superó al error permitido, aceptándose la hipótesis alterna; por ende, mediante las pruebas aplicadas, se corroboró que la variable dependiente es explicada en un 14.4 % y 19.2 % por la planificación institucional. Tales resultados encuentran parecido a García (2021) quién buscó analizar si la planificación estratégica se relaciona a la calidad del servicio educativo de un

colegio de Ecuador, hallándose una relación significativa positiva fuerte ($\chi^2 = 52.00$ y Sig. = .000); asimismo, el 50 % de encuestados consideró que la educación es de calidad regular y el 25 % refirió que es bueno, al igual que las estrategias de planificación; en conclusión, se dedujo que si la planificación estratégica mejora, la calidad educativa también lo hará. De igual manera, se apoya en el estudio de Lucero (2021) quien buscó identificar si las habilidades gerenciales se relacionan al desempeño directivo en colegios de primaria de Huaura, quien encontró relación significativa positiva alta ($\rho = .791$, $p = .011$), de igual modo, el nivel de habilidades gerenciales fue alto (68.9 %), con una percepción menor en docentes (60.2 %); asimismo, el desempeño directivo fue eficiente en todos los evaluados (66.1 %); concluyó que se percibe eficiencia en el trabajo de los directivos al momento de su labor gerencial. Para el MINEDU (2014), en esta dimensión el directivo conduce el proceso pedagógico, el clima educativo, las particularidades de sus alumnos y el medio, orientado a cumplir con las metas que se tiene para que el alumno aprenda. En ese sentido, hablar de calidad en cuanto a la prestación del servicio en educación puede ser explicado por los conocimientos que el directivo tiene de la gestión pedagógica de su institución, el clima que impera en la institución donde labora y el ambiente en el cual se desenvuelve, para ello requiere potenciar habilidades para gestionar.

En relación al segundo objetivo específico, estableció la influencia de la participación democrática en la calidad del servicio educativo. De acuerdo a los datos descriptivos, se corroboró que la dimensión estudiada se percibió como deficiente en un 2.9 %, regular en un 46.3 % y eficiente en un 50.7 %; asimismo, el 0.7 % señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % regular y el 64 % buena. De igual modo, se estableció que la significancia no superó al error al permitido, aceptándose la hipótesis alterna; en consecuencia, mediante las pruebas aplicadas se corroboró que la variable dependiente es explicada en un 26.4 % y 35.3 % por la participación democrática. Estos resultados concordaron con Intriago et al. (2021) quienes buscaron determinar si un plan integral de fortalecimiento académico mejora la calidad del servicio educativo, cuyos resultados demostraron que el plan propuesto sí influye en la segunda variable ($\rho = .867$; $p = .000$); además, el 69.9 % consideró estar de acuerdo que los procesos planificadores contribuyen al plan propuesto, al igual que el perfil

profesional del docente (77.3 %); concluyó que la formación académica, la experiencia y las capacitaciones del personal docente promueven la mejora continua que garantizan una calidad óptima del servicio. De igual manera, el estudio de Gil (2021) quien buscó identificar si la gestión que un directivo realiza en la escuela está relacionada a la calidad de los servicios educativos que dicha institución brinda, cuyos resultados mostraron que el 37.5 % percibieron una gestión escolar regular y deficiente del directivo y en cuanto al servicio educativo, el 45.8 % presentaron una calidad deficiente y el 41.7 % una calidad regular; como consecuencia, se encontró una relación directamente proporcional muy alta ($r = .933$); en conclusión, si la gestión directiva es alta, entonces el servicio educativo de calidad será mayor, o viceversa. Respecto a esta dimensión, el MINEDU (2014) señala que debe ser promovida y sostenida para toda la comunidad educativa en beneficio del aprendizaje, además, fomenta un clima educativo en base al respeto, refuerzo, ayuda mutuo, reconociendo la diversidad intercultural. Los resultados hallados sintetizan el alcance que la participación mancomunada y activa de toda la comunidad educativa contribuye a mejorar el servicio dado, ya que todos pueden referir sus puntos de vista a fin de fortalecer el desempeño que la dirección tiene respecto a los procesos llevados a cabo en la institución.

Asimismo, dado el tercer objetivo específico, se estableció la influencia de la condición operativa en el servicio educativo, en el cual se obtuvo como datos descriptivos que la condición operativa se percibió como deficiente en un 2.9 %, regular en un 35.3 % y eficiente en un 61.8 %; en tanto, el 0.7 % señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % regular y el 64 % buena. De igual manera, se estableció que el valor de significancia no es mayor al error permitido, aceptándose la hipótesis alterna; por ello, mediante las pruebas aplicadas, se corroboró que la variable dependiente es explicada en un 38.3 % y 51.2 % por la condición operativa. Los resultados encontrados son similares al estudio de Chiclla (2022) quien buscó determinar si las competencias en tecnología tienen influencia en el desempeño que realiza el directivo en colegios de Abancay, donde se reveló que existe influencia significativa ($p = .000$) con valores de .180 (Cox y Snell) y .315 (Nagelkerke) respecto a las pruebas de influencia; en cuanto a las medidas descriptivas, se encontró que el 67.5 % consideró eficiente en el caso de la primera variable y el 85 % en el caso de la

segunda variable; lo cual llevó a concluir que, las competencias en tecnología pueden explicar el nivel de desempeño que tiene el directivo. Según el MINEDU (2014), esta dimensión debe favorecer un aprendizaje seguro y de calidad para todos los educandos, de modo que pueda gestionarse equitativa y eficientemente los recursos tanto humanos como materiales, de cronograma y económicos, además de gestionar la prevención de riesgos. Es decir, la operatividad que el directivo asigna a los recursos disponibles para el servicio educativo debe ser gestionados de manera equitativa y eficiente en beneficio de un mejor aprendizaje, cuidando de la salud y la integridad de quienes dirige, además de garantizar que el cronograma establecido pueda ser cumplido acorde a planificado para no retrasar el aprendizaje y de esa forma mejorar los resultados que se tiene.

De igual manera, en sentido al cuarto objetivo, se estableció la influencia de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo, cuyos datos descriptivos evidenciaron que la dimensión evaluada se percibe como deficiente en un 3.7 %, regular en un 48.5 % y eficiente en un 47.8 %; en tanto, el 0.7 % señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % regular y el 64 % buena. En esa misma línea, se estableció que el valor de significancia no superó al error permitido, aceptándose la hipótesis alterna; por consiguiente, mediante las pruebas empleadas, se corroboró que la variable dependiente es explicada en un 24.9 % y 33.3 % por la evaluación de la gestión institucional. Los resultados hallados pueden compararse con Mamani (2020) quien determinó si la gestión llevada a cabo en el colegio influye de manera significativa en un servicio educativo de calidad de un colegio de Tacna, halló que si hay influencia significativa ($\chi^2 = 61.456$; $p = .000$), con resultados descriptivos que refieren una prevalencia de nivel regular en ambas variables (50.8 % y 57.4 % respectivamente); en conclusión, demostró que la estructura formal e informal no adecuado en todos los aspectos de la gestión dificultan una formación integral, por ende la calidad en cuanto a la educación brindada no cumple con las pautas solicitadas. En cuanto a este resultado, MINEDU (2014) indica que en esta dimensión el directivo lidera su cumplimiento, en el cual asume tareas como rendir cuentas para planificar la mejora constante y que el aprendizaje sea logrado. La gestión institucional especifica el direccionamiento de la gestión a partir de una evaluación plausible de las funciones que asume el

directivo, además de señalar los logros y deficiencias alcanzadas en dicho proceso, para el cual, se debe enfocar el trabajo hacia una misión más concreta y arraigada a lo que la sociedad exhorta a ser atendida.

En cuanto al quinto objetivo específico, se estableció la influencia de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo, donde los datos descriptivos hallados señalaron que la dimensión evaluada se percibió como deficiente en un 2.9 %, regular en un 51.5 % y eficiente en un 45.6 %; en tanto, el 0.7 % señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % regular y el 64 % buena. Del mismo modo, se estableció que el valor de significancia no fue mayor al error tolerado, aceptándose la hipótesis alterna; por tanto, mediante las pruebas utilizadas, se corroboró que la variable dependiente es explicada en un 18.7 % y 24.9 % por la comunidad de aprendizaje. Al compararse con otros estudios, tiene similitud con Ocaña (2022) quien buscó analizar si las estrategias didácticas que emplean los profesores inciden en calidad educativa en la enseñanza de escolares de un municipio de Ecuador, en sus resultados demostró que ambas variables se relacionan significativamente ($r_s = .77$; $p = .000$), representando una relación directa; a su vez, se encontró que el 35.5 % percibe que se cuenta con materiales escolares y demás recursos para su aprendizaje; por otro lado, en cuanto a la calidad educativa, el 93.5 % consideró que a menudo se incluye contenido en el currículo que permita desarrollar las habilidades necesarias para el aprendizaje, el 84.2 % consideró que casi siempre se cuenta con un diseño de estrategias didácticas que promuevan la enseñanza, lo que hizo concluir que, las estrategias didácticas que usan los profesores mejoran la calidad educativa de los participantes evaluados. Para el MINEDU (2014), esta dimensión debe ser promovida y liderada por el director para con los docentes del colegio que preside, enfatizando la colaboración recíproca, la formación continua y la evaluación de su desempeño profesional, orientado a mejorar la praxis pedagógica en beneficio de un mejor aprendizaje. Sintetiza un trabajo en equipo que no solo depende del directivo, sino también de la participación que los progenitores tienen de manera activa para con el aprendizaje y enseñanza de sus hijos, lo que implica no solo escuchar, sino además atender los requerimientos de quienes valoran el servicio, desde una atención abierta y funcional.

Por último, según el sexto objetivo específico, se estableció la influencia de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo, donde se obtuvo como datos descriptivos que la dimensión analizada se percibió como deficiente en un 2.9 %, regular en un 43.4 % y eficiente en un 53.7 %; en tanto, el 0.7 % señalaron que el servicio educativo es de mala calidad, el 35.3 % regular y el 64 % buena. En consecuencia, se estableció que el valor de significancia no supera al error permitido, aceptándose la hipótesis alterna; por tanto, mediante las pruebas aplicadas, se corroboró que la variable dependiente fue explicada en un 23.7 % y 31.7 % por la gestión de calidad de los procesos educativos. Al compararse con otros resultados, Quishpe (2021) buscó analizar si el liderazgo a nivel educativo incide en el desempeño que profesionalmente tiene el directivo, cuyos resultados demostraron que ambas variables se relacionan significativamente ($R = .794$, $p = .000$); a su vez, el 75 % de los directivos y el 65 % de docentes estuvieron de acuerdo y parcialmente de acuerdo con el aporte de los padres respectivamente; respecto a la valoración del directivo, el 54 % estuvo parcialmente de acuerdo con la gestión y el 45 % de acuerdo, el 63 % estuvo parcialmente de acuerdo con la actitud profesional y el 66 % estuvo parcialmente de acuerdo con la orientación al uso adecuado de la infraestructura para cumplir con el objetivo del aprendizaje; concluyó que el liderazgo que posee el directivo fortalece su desempeño. En base al MINEDU (2014), en esta dimensión se persigue como un propósito a lograr al interior del colegio mediante el acompañamiento sistemático a los docentes, reflexionando junto a ellos con la intención de que las metas planificadas sean logradas y el alumno aprenda. En base a lo encontrado, esta dimensión precisa que la gestión que el directivo presta a su labor y lo evalúa, sincerando los resultados e identificando sus fortalezas y debilidades respecto al acompañamiento docente y la reflexión arribada de dicho proceso, la misma que permite mejorar la calidad educativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó que el desempeño directivo, en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz, es estadísticamente significativa para pronosticar la calidad del servicio educativo, puesto que el modelo de Regresión Logística determinó valores aceptables de influencia. Asimismo, estos valores fueron confirmados por las pruebas de Cox y Snell, y Nagelkerke; de modo que se concluyó que el desempeño que tiene el directivo explica la calidad del servicio educativo.

Segunda:

Se estableció que la planificación institucional, en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz, es estadísticamente significativa para pronosticar la calidad del servicio educativo, puesto que el modelo de Regresión Logística estableció valores aceptables de influencia. Asimismo, estos valores fueron confirmados por los coeficientes de determinación utilizados; de modo que concluyó que la planificación institucional fue explicada por la calidad del servicio educativo.

Tercera:

Se estableció que la participación democrática, en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz, es estadísticamente significativa para pronosticar la calidad del servicio educativo, puesto que el modelo de Regresión Logística estableció valores aceptables de influencia. Asimismo, estos valores fueron confirmados por los coeficientes de determinación empleados; de modo que concluyó que la participación democrática es explicada por la calidad del servicio educativo.

Cuarta:

Se estableció que la condición operativa, en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz, es estadísticamente significativa para pronosticar la calidad del servicio educativo, puesto que el modelo de Regresión Logística estableció valores aceptables de influencia. Asimismo, estos valores fueron confirmados por los coeficientes de determinación aplicadas; de modo que concluyó que la condición operativa fue explicada por la calidad del servicio educativo.

Quinta:

Se estableció que la evaluación de la gestión institucional, en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz, es estadísticamente significativa para pronosticar la calidad del servicio educativo, puesto que el modelo de Regresión Logística estableció valores aceptables de influencia. Asimismo, estos valores fueron confirmados por los coeficientes de determinación que se aplicaron; de modo que concluyó que la evaluación de la gestión institucional fue explicada por la calidad del servicio educativo.

Sexta:

Se estableció que la comunidad de aprendizaje, en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz, es estadísticamente significativa para pronosticar la calidad del servicio educativo, puesto que el modelo de Regresión Logística estableció valores aceptables de influencia. Asimismo, estos valores fueron confirmados por los coeficientes de determinación efectuados; de modo que concluyó que la comunidad de aprendizaje fue explicada por la calidad del servicio educativo.

Séptima:

Se estableció que la gestión de calidad de los procesos educativos, en los padres de familia de una institución educativa de Independencia, Huaraz, es estadísticamente significativa para pronosticar la calidad del servicio educativo, puesto que el modelo de Regresión Logística logró establecer valores aceptables de influencia. Asimismo, estos valores fueron confirmados por los coeficientes de determinación utilizados; de modo que concluyó que la gestión de calidad de los procesos educativos fue explicada por la calidad del servicio educativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Al director de la Dirección Regional de Educación de Ancash es conveniente gestionar capacitaciones, seminarios, talleres concernientes al desempeño directivo en manejo de recursos, planificación y gestión de la misma, mesas directivas con padres de familia, con el fin de mejorar la calidad del servicio educativo en beneficio de toda la comunidad educativa para que los progenitores se sientan satisfechos con la educación brindada, teniendo un alcance más cercano con ellos e involucrando activamente en el proceso educativo de sus hijos.

Segunda:

Al director de la UGEL Huaraz, es pertinente que capaciten y evalúen la planificación institucional directiva, con el propósito de mejorar el diagnóstico y diseño participativo del servicio educativo en base a las características particulares de los alumnos.

Tercera:

Al jefe del área administrativa de la institución educativa del distrito de Independencia, Huaraz, es oportuno dar a conocer talleres sobre participación democrática en favor de la comunidad educativa con el fin de organizar, prevenir y resolver conflictos dentro de la institución en favor de mejorar la calidad del servicio educativo.

Cuarta:

Al director, de la institución educativa es pertinente realizar una evaluación sobre su desempeño en beneficio de los agentes educativos, de esa forma, ellos puedan valorar positivamente la gestión realizada.

Quinta:

Al director de dicha institución, es oportuno que desempeñe un rol más activo en cuanto a la interacción con los profesores, de modo que puedan establecer una comunicación asertiva y se sientan apoyados, integrados y satisfechos con el soporte que el líder del colegio les brinda; además, promueve que los progenitores se involucren en las actividades que los docentes realizan con sus alumnos.

Sexta:

A los docentes, se precisa gestionar los recursos disponibles en la institución de modo que pueda ser aprovechado por los alumnos para su aprendizaje, ya que muchas de ellas, a pesar de estar a disposición, no son utilizadas; además, puede solicitarse la misma a las entidades correspondientes para optimizarla.

Séptima:

A los padres de familia, es conveniente que se involucren activamente en las actividades extracurriculares programadas en el colegio, debido a que son significativos para interactuar y conocer el propósito a alcanzar no solo en lo educativo, sino en las relaciones interpersonales que sus menores hijos tienen, sin excluir ni discriminar la participación de ninguno de ellos.

REFERENCIAS

- Abad, D. (2008). *El concepto de calidad en la organización y su sentido estratégico*. Hipertexto. <https://es.scribd.com/read/282735913/El-concepto-de-calidad-en-la-organizacion-y-su-sentido-estrategico>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. José Luis Arias Gonzales. https://drive.google.com/file/d/1qBbC6KLI0l66-bDYcXTBP-baeQ1aPzzG/view?usp=share_link
- Balarín, M., Cueto, S. y Fort, R. (Eds.). (2022). *El Perú pendiente. Ensayos para un desarrollo con bienestar*. GRADE. <https://hdl.handle.net/20.500.12820/704>
- Banco Mundial. (2022). *Educación*. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Bonilla, O. (2014). *Función de alto riesgo. La tarea pedagógica de la supervisión escolar*. Ediciones SM. <https://es.scribd.com/read/351834248/Funcion-de-alto-riesgo-La-tarea-pedagogica-de-la-supervision-escolar>
- Boza, J., Pérez-Rodríguez, J. y De León, J. (2016). *Introducción a las técnicas de muestreo*. Ediciones Pirámide. https://drive.google.com/file/d/1b_fdVUtpjR5WQEXCt83_4IVDJNKghGxk/view?usp=share_link
- Calderón, L., Echavarría, E., Cano, C., Betancur, M., Pino, J., Echeverri, G., Garzón, D., Lopera, M., Piedrahíta, F., Giraldo, Y., León, D., Vallejo, M. y Bernal, I. (2018). *Experiencias y calidades de la educación en Medellín: Prácticas pedagógicas y quehacer educativo en contexto de docentes y directivos docentes postulados al Premio Ciudad de Medellín a la Calidad de la Educación 2010-2013*. Editorial Bonaventuriana. <https://es.scribd.com/read/490555814/Experiencias-y-calidades-de-la-educacion-en-Medellin-Practicas-pedagogicas-y-quehacer-educativo-en-contexto-de-docentes-y-directivos-docentes-postula>
- Cámere, E. (2013). *Educación Más allá de las aulas*. Perú eBooks. <https://es.scribd.com/read/226632644/Educacion-Mas-alla-de-las-aulas>
- Casañas, M. (2020). *La Filosofía de la educación desde una perspectiva Latinoamericana y Caribeña*. Mirta Casañas.

- <https://es.scribd.com/book/470202030/La-Filosofia-De-La-Educacion-Desde-Una-Perspectiva-Latinoamericana-Y-Caribena>
- Chiclla, F. (2022). *Competencias tecnológicas y desempeño directivo en las instituciones educativas del distrito de Abancay. Apurímac, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98675>
- Cobos, A. (2022). *Manual de Orientación Educativa. Teoría y práctica de la Psicopedagogía*. Narcea Ediciones. <https://es.scribd.com/read/576548679/Manual-de-orientacion-educativa-Teoria-y-practica-de-la-Psicopedagogia>
- Collins, A. (2022). *Valoración de las dimensiones de gestión y la percepción de la calidad del servicio educativo según los padres de familia de la Institución Educativa Privada "Da Vinci" del distrito de Los Olivos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. https://drive.google.com/file/d/1d0xZ-_7CJs4nvcKdPAckhWIX3Uvr31UK/view?usp=share_link
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- De Miguel, J. Melendo, A., Fernández, P. y López, M. (2016). *Espíritu crítico y Educación*. CEASGA. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=663579>
- Denman, C. y Castro, M. (2014). *Ética en la investigación social*. El Colegio de Sonora. <https://es.scribd.com/read/521843449/Etica-en-la-investigacion-social-Experiencias-y-reflexiones>
- Domínguez, M., Medina, M., González, R. y López, E. (Coords.). (2018). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad*. UNED Editorial. https://drive.google.com/file/d/1XOPsE8I5X6uqWdoKi6inPXFmgXos74eB/view?usp=share_link
- Dorantes, C. (2018). *El proyecto de investigación en psicología: de su génesis a la publicación* (2.^a ed.). Universidad Iberoamericana Ciudad de México. <https://es.scribd.com/read/556115764/El-proyecto-de-investigacion-de-Psicologia-De-su-genesis-a-la-publicacion>

- Enkvist, I. (2011). *La buena y la mala educación. Ejemplos internacionales*. Ediciones Encuentro. <https://es.scribd.com/read/282866187/La-buena-y-la-mala-educacion-Ejemplos-internacionales>
- Escobar, M., Fernández, E. y Bernardi, F. (2012). *Análisis de datos con Stata*. Centro de Investigaciones Sociológicas. <https://es.scribd.com/document/357755082/Analisis-de-Datos-Con-STATA>
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 1-25. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Espinoza, L. (2019). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertests UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10524>
- Freire, S. y Miranda, A. (2014). *El rol del director en la escuela: el liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico*. GRADE. <https://www.grade.org.pe/publicaciones/1357-el-rol-del-director-en-la-escuela-el-liderazgo-pedagogico-y-su-incidencia-sobre-el-rendimiento-academico/>
- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estad%C3%ADstica-para-no-estad%C3%ADsticos-Una-gu%C3%ADa-b%C3%A1sica-sobre-la-metodolog%C3%ADa-cuantitativa-de-trabajos-acad%C3%A9micos-2.pdf>
- García, M. (2021). La planificación estratégica y la calidad de la educación en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia El Batán. *Ciencia y Educación*, 1(2), 29-37. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202009>
- Gil, S. (2021). *Gestión escolar del directivo y su relación con la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala, Chaulán - Huánuco 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio

- Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6985>
- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. Manual Moderno.
https://drive.google.com/file/d/1S-mtyWmMYDhk-Sei3H9WFj9__grWdieg/view?usp=sharing
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
https://drive.google.com/file/d/13C9VCTeBg8m6zDy4evBkj1sBUKWAYG_U/view?usp=share_link
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. McGraw/Hill Interamericana.
https://drive.google.com/file/d/1E4SAiyUA8kQm3trTVq5dxza5KJWJb1QV/view?usp=share_link
- Instituto Peruano de Economía. (2020). *Casi la mitad de colegios en Áncash carece de servicios básicos*. IPE. <https://www.ipe.org.pe/portal/casi-la-mitad-de-colegios-en-ancash-carece-de-servicios-basicos/>
- Intriago, G., Mendiburu, A. y Oviedo, M. (2021). Plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio Educativo. *Magazine de Las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 6(2), 64–84.
<https://doi.org/10.33262/rmc.v6i2.1252>
- IPAE. (2011). *Para la mejora efectiva de la educación básica en el Perú: Revisión de los principales programas educativos*. Instituto Peruano de Acción Empresarial. <http://mapeal.cippecc.org/wp-content/uploads/2014/05/Para-la-mejora-efectiva-de-la-educaci%C3%B3n-b%C3%A1sica-en-el-Per%C3%BA-revisi%C3%B3n-de-los-principales-programas-educativos.pdf>
- Juárez, P., Cañedo, R., Barragán, M. y Juárez, O. (2016). Un modelo de regresión logística ordinal para la determinación de los principales factores que influyen en la percepción de la calidad de vida en dos comunidades de Acapulco, Guerrero. *Denarius*, (30), 171-200.
<https://denarius.izt.uam.mx/index.php/denarius/article/view/53>

- Llinás, H. (2014). *Introducción a la estadística con aplicaciones en ciencias sociales*. Editorial Universidad del Norte. <https://es.scribd.com/read/380349595/Introduccion-a-la-estadistica-con-aplicaciones-en-Ciencias-Sociales>
- Lora, M., Loza, W., Mucha, L., y Hernández, J. (2022). Percepción del estudiante de secundaria sobre desempeño docente y calidad educativa en tiempos COVID-19, Puno-Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(6), 18-31. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38821>
- Lucero, D. (2021). *Habilidades gerenciales y desempeño directivo en las instituciones educativas del nivel primaria del distrito de Santa María, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5377>
- Lugo, M., Stincer, D. y Campos, R. (2013). *Calidad Educativa*. Red Tercer Milenio. https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Educacion/Calidad_educativa.pdf
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. <https://es.scribd.com/book/436222099/Metodologia-de-la-investigacion-social-Paradigmas-cuantitativo-sociocritico-cualitativo-complementario>
- Mamani, M. (2020). *Gestión institucional y calidad de los servicios educativos de la institución educativa del nivel secundaria Francisco Antonio de Zela - Tacna, año 2018* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/b1ddc6a6-d305-4c4a-8de4-9cedc8dc6c78>
- Manes, J. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas* (2.^a ed.). Ediciones Granica. https://drive.google.com/file/d/1X2SZRh3wgmaGH6n79Rjc3X0Eo1fMiXdl/view?usp=share_link
- Marchesi, A. (2016). *Liderazgo educativo en la calidad de la enseñanza*. Ediciones SM. <https://es.scribd.com/read/351835121/Liderazgo-educativo-en-la-calidad-de-la-ensenanza>

- MINEDU (2014). *Marco del Buen Desempeño del Directivo. Directivos construyendo escuela*. Ministerio de Educación. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5182>
- MINEDU. (2021). *Lineamientos que establecen las condiciones básicas para la provisión de servicios educativos de Educación Básica*. Ministerio de Educación. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2034360/RM%20N%C2%B0%20263-2021-MINEDU.pdf.pdf>
- MINEDU. (2022). *El Perú en PISA 2018 Informe nacional de resultados*. Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7725>
- Ministerio de Educación de Chile (2021). *Estándares Indicativos de Desempeño para los Establecimientos Educacionales y sus Sostenedores*. Ministerio de Educación de Chile. https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/14361/EID_estandar.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Ministerio de Educación del Ecuador (2011). *Estándares de desempeño profesional directivo: propuesta para la discusión ciudadana*. MinEduc. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Estandares_Desempeno_Directivo_Propedeutico.pdf
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa*. MinEduc. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Manual-para-la-implementacion-de-los-estandares-de-calidad-educativa.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (2022). *El liderazgo directivo: una apuesta por la calidad de la educación en Colombia: nota técnica*. Mineducación. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-363488_recurso_3.pdf
- Moreno, A., Díez, E., Pazos, J. y Recio, M. (2012). *Qué hacemos con la educación*. Ediciones Akal. <https://es.scribd.com/read/349977601/Que-hacemos-con-la-educacion>
- Muñoz, C. (2021). *¿Cómo puede la educación contribuir a la movilidad social?: Resultados de cuatro décadas de investigación sobre la calidad y los*

- efectos socioeconómicos de la educación (1968-2008) (2.ª ed.).* Universidad Iberoamericana.
<https://es.scribd.com/read/552086178/Como-puede-la-educacion-contribuir-a-la-movilidad-social-Resultados-de-cuatro-decadas-de-investigacion-sobre-la-calidad-y-los-efectos-socioeconomic>
- Navaridas, F. (2013). *Procesos y contextos educativos: nuevas perspectivas para la práctica docente.* Genuève Ediciones.
<https://www.torrossa.com/es/catalog/readonline/3053116/645c3ece08702>
- Navarro, M. y Lladó, D. (2014). *La gestión escolar, una aproximación a su estudio.* Palibrio. <https://es.scribd.com/read/523930504/La-Gestion-Escolar-Una-Aproximacion-a-Su-Estudio>
- Niño, J. y Mendoza, M. (2021). *La investigación científica en el contexto académico.* NSIA.
https://drive.google.com/file/d/17ZYDhlf8qztXkZgaRwJPEJaXdSMfbGT/view?usp=share_link
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación (2.ª ed.).* Ediciones de la U.
<https://es.scribd.com/read/494173719/Metodologia-de-la-investigacion-Disenio-ejecucion-e-informe-2%C2%AA-Edicion#>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5.ª ed.).* Ediciones de la U.
https://drive.google.com/file/d/1tYBnFpf88ydXTOhXh0h6PIvNH3oHHvnV/view?usp=share_link
- Ocaña, N. (2022). *Estrategias didácticas y calidad educativa para la enseñanza de personas con escolaridad inconclusa* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. Repositorio PUCESA.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3720>
- OEI. (2019). Liderazgo Directivo: *Dimensiones para el análisis de la normativa sobre los directores y directoras escolares en Iberoamérica.* Organización de Estados Americanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
https://drive.google.com/file/d/1jYM1zqV5RZea4wCejQltiacd43ejC6RJ/view?usp=share_link

- Ornelas, C. (Ed.). (2020). *Política educativa en América Latina: reformas, resistencia y persistencia*. Grupo Editorial Siglo XXI.
<https://es.scribd.com/book/485112916/Politica-educativa-en-America-Latina-Reformas-resistencia-y-persistencia>
- Polo, M. y Sánchez, J. (2022). *La gestión directiva en las instituciones educativas*. Editorial Unimagdalena.
<https://es.scribd.com/read/596902778/La-gestion-directiva-en-las-instituciones-educativas>
- Quishpe, K. (2021). *Liderazgo educativo: Análisis del desempeño profesional directivo en instituciones educativas* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio UTI.
<https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/2781>
- Rojas, I. y Sánchez, J. (2020). *Micropolítica en las instituciones educativas*. Universidad de Magdalena.
<https://es.scribd.com/book/504146598/Micropolitica-en-las-instituciones-educativas>
- Román, P., Rodríguez, M. y Roperó, C. (Eds.). (2021). *Metodología de la investigación: de lector a divulgador*. EDUAL.
https://drive.google.com/file/d/1HielsANBEVvOGQfPAMMHn9IVzR9dyJ3q/view?usp=share_link
- Rossi, R. (2019). *Gestionando la calidad del servicio educativo. Una propuesta para brindar un servicio de calidad en Educación Básica Regular*.
<https://es.scribd.com/document/440342875/Gestionando-la-calidad-del-servicio-educativo-pdf>
- Ruiz, C. (2015). *El quehacer del director: Reflexiones sobre la dirección estratégica de organizaciones*. Editorial Océano.
<https://es.scribd.com/read/465271839/El-quehacer-del-director-Reflexiones-sobre-la-direccion-estrategica-de-organizaciones>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de investigación*. Alpha Editorial.
<https://es.scribd.com/read/582152843/Metodos-de-investigacion>
- Sánchez, F. (2020). *Estadística para tesis y uso del SPSS*. Centrum Legalis.
<https://es.scribd.com/document/582168793/Libro-Estadistica-Digital#>
- Sánchez, T., Guzmán, E. y Gonzáles, E. (Coord.). (2015). *Calidad educativa*. Universidad Técnica de Machala.

- <https://drive.google.com/file/d/1YJHGWWJrWplzqH1FVwrwOtRJLT4I1WIW/view?usp=sharing>
- Secretaría de Educación Pública. (2017). *Perfil, parámetros e indicadores para personal con funciones de dirección y de supervisión en educación básica*. SEP México. <https://drive.google.com/file/d/1atEiXnBrU9AIM9JD9d-BOb-LFZ9b9hS8/view?usp=sharing>
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Triola, M. (2018). *Estadística* (12.^a ed.). Pearson Educación de México. <https://drive.google.com/file/d/1OuxsHTZHbCGfmRnRyFivSTgXjSjgRhy/view?usp=sharing>
- UCV. (2020). *Código de Ética en Investigación*. Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- UNESCO (2016). *Tecnologías digitales al servicio de la calidad educativa*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245115?posInSet=108&queryId=1d497fed-47e9-4ec2-9c3e-8c8a71ead6e6>
- UNESCO (2017). *Necesidades formativas y condiciones institucionales en un grupo de docentes y directivos en el Perú*. Ministerio de Educación. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000260918/PDF/260918spa.pdf.multi>
- UNESCO. (2021). *Resultados del Análisis curricular del Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE 2019)*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://www.unesco.org/es/articles/la-unesco-alerta-que-desde-2013-hay-falta-de-avances-en-los-aprendizajes-fundamentales-en-america-0>
- UNICEF. (2013). *Autoevaluación de la Calidad Educativa para Escuelas Secundarias*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

<https://drive.google.com/file/d/1TOH0BzxhTFT7gSOGtUSw-KiiH4qZhPx5/view?usp=sharing>

- UNICEF. (2022). *Where are we on Education Recovery*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. <https://www.unicef.org/media/117626/file/Where%20are%20we%20in%20Education%20Recovery>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. conceptos y herramientas* (3.^a ed.). Ecoe Ediciones. <https://es.scribd.com/read/398071290/Calidad-y-servicio-Conceptos-y-herramientas>
- Villarroel, L. (2013). *Métodos bioestadísticos*. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://es.scribd.com/read/460051651/Metodos-Bioestadisticos>
- Wood, P. y Smith, J. (2018). *Investigar en educación: conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. NARCEA Editores. <https://drive.google.com/file/d/1GQE2srX-6mLgYmGbg5FpSaiV6yCq5Wjd/view?usp=sharing>

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Matriz de operacionalización de la variable 01: Desempeño directivo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Es una acción que los directivos realizan y pueden observarse como tal, evidenciando un manejo de las competencias necesarias a partir del cumplimiento de ciertas condiciones como la actuación observable, responsabilidad y logros, evaluables mediante fuentes cualitativas y cuantitativas (MINEDU, 2014).	La variable se midió según las siguientes dimensiones: planificación institucional, participación democrática, condición operativa, evaluación de la gestión institucional, comunidad de aprendizaje y gestión de calidad de los procesos educativos, a medirse mediante una escala tipo Likert, desde 1: Nunca, hasta 5: Siempre.	D1: Planificación institucional	Diagnóstico. Diseño participativo.	1, 2 3, 4	Ordinal Escala Likert: 1: Nunca (N) 2: Casi nunca (CN) 3: A veces (AV) 4: Casi siempre (CS) 5: Siempre (S)	Eficiente Regular Deficiente
		D2: Participación democrática	Participación y organización. Clima escolar. Prevención y resolución. Participación organizada.	5, 6 7, 8 9, 10 11, 12		
		D3: Condición operativa	Uso adecuado de infraestructura. Uso adecuado del tiempo. Uso adecuado de recursos financieros. Estrategias preventivas y situacionales de riesgo. Equipo administrativo.	13, 14 15, 16 17, 18 19, 20 21, 22		
		D4: Evaluación de la gestión institucional	Producción de información. Autoevaluación y mejora continua.	23, 24 25, 26		
		D5: Comunidad de aprendizaje	Espacios y mecanismos para el trabajo colaborativo. Recursos y tiempo.	27, 28 29, 30		

		D6: Gestión de calidad de los procesos educativos	Participación del equipo docente. Evaluación de los aprendizajes.	31, 32 33, 34		
--	--	---	--	------------------	--	--

Nota: Adaptado del Marco de buen desempeño del directivo (MINEDU, 2014).

Link: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5182>

Matriz de operacionalización de la variable 02: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Es el resultado de las expectativas que el usuario espera recibir u obtener en comparación a lo que realmente percibe; a partir del cual se puede considerar que el servicio fue de calidad sí estuvo acorde a las expectativas esperadas, y no fue de calidad si no se cumplió con las expectativas esperadas (Navaridas, 2013).	La variable a través de las siguientes dimensiones: docentes competentes, organización del proceso de enseñanza-aprendizaje, infraestructuras y materiales adecuados, sistema de evaluación y mejora, plan de comunicación e información y clima participativo y de colaboración, valoradas teniendo en cuenta una escala tipo Likert, desde 1 muy en desacuerdo hasta 5 a muy de acuerdo.	D1: Docentes competentes	Capacitación docente. Habilidades didácticas. Motivación al alumno.	1, 2 3, 4 5, 6	Ordinal Escala Likert: 1. Muy en desacuerdo (MeD) 2. En desacuerdo (ED) 3. Indeciso (I) 4. De acuerdo (DA) 5. Muy de acuerdo (MdA)	Bueno Regular Malo
		D2: Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	Planificación minuciosa. Horarios adecuados.	7, 8 9, 10		
		D3: Infraestructuras y materiales	Infraestructura. Higiene y seguridad. Materiales didácticos y de laboratorio.	11, 12 13, 14 15, 16		
		D4: Sistema de evaluación y mejora	Elaboración de diagnóstico situacional. Propuestas de mejora.	17, 18 19, 20		
		D5: Plan de comunicación e información	Equipo de trabajo. Relaciones directivas.	21, 22 23, 24		
		D6: Clima participativo y de colaboración	Participación de padres de familia. Actividades extracurriculares.	25, 26 27, 28		

Nota: Adaptado de Navaridas (2013).

Link: <https://www.torrossa.com/es/catalog/readonline/3053116/645c3ece08702>

2. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO QUE MIDE EL DESEMPEÑO DIRECTIVO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Cerna Caururo, Vicente Ricardo, con Nro. DNI. 31617969, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Desempeño directivo

Escala autovalorativa

- 1: Nunca (N)
- 2: Casi nunca (CN)
- 3: A veces (AV)
- 4: Casi siempre (CS)
- 5: Siempre (S)

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Desempeño directivo	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Planificación institucional					
1) Evalúa las condiciones en el que la institución educativa se encuentra.					
2) Valora constantemente los aprendizajes logrados de los estudiantes.					
3) Diseña instrumentos que permitan gestionar adecuadamente la convivencia escolar teniendo en cuenta la realidad de la comunidad.					
4) Establece metas de aprendizaje en función a las necesidades de la institución educativa.					
Dimensión 2: Participación democrática					
5) Promueve una participación activa y organizada de los padres de familia en la comunidad educativa en la toma de decisiones.					
6) Lidera y motiva a la comunidad educativa a participar activamente.					
7) Promueve un ambiente escolar basado en el respeto de la diversidad educativa.					
8) Mantiene un trato amable con los padres de familia.					
9) Gestiona los conflictos identificados al interior de la institución educativa de modo que permitan solucionarlos en beneficio de los estudiantes.					
10) Plantea alternativas de solución frente a los problemas de la institución educativa.					

11) Promueve la participación activa de los padres en el aprendizaje de sus hijos.					
12) Se comunica activamente con otras organizaciones educativas (cómites, APAFA, CONEI, etc.) para la toma de decisiones en la mejora de las condiciones de enseñanza-aprendizaje.					
Dimensión 3: Condición operativa					
13) Gestiona y optimiza el uso de la infraestructura, equipamiento y material disponible en la institución educativa.					
14) Motiva a los estudiantes a utilizar de forma responsable los recursos disponibles en la institución educativa.					
15) Verifica que las horas de clase dedicado a los estudiantes responde a las necesidades de aprendizaje que ellos presentan.					
16) Brinda acompañamiento y asesoramiento pedagógico para la mejora de su desempeño.					
17) Gestiona que los recursos económicos de la institución educativa cubran las necesidades de educación de los estudiantes.					
18) Presenta resultados verificables del manejo de los recursos económicos en la mejora de infraestructura, compra de equipos o materiales, etc.					
19) Planifica las condiciones idóneas para reducir los riesgos y amenazas que afectan a los estudiantes.					
20) Planifica el cuidado de la integridad física y emocional de sus estudiantes.					
21) Mantiene una comunicación constante con los padres de familia para evaluar las actividades a realizar para mejorar el servicio educativo.					
22) Mantiene una relación amena, amable y gentil con su equipo directivo.					
Dimensión 4: Evaluación de la gestión institucional					
23) Facilita el acceso a la información de las actividades realizadas en la institución educativa.					
24) El acceso a la información (rendición de cuentas, notas del estudiante, resultados de aprendizaje) es transparente.					
25) Promueve la mejora de la calidad de aprendizaje en los estudiantes.					
26) Mantiene reuniones con los directivos de la Asociación de Padres de Familia (APAFA) para coordinar las estrategias de mejora de la enseñanza-aprendizaje.					
Dimensión 5: Comunidad de aprendizaje					
27) Promueve el trabajo en equipo con los docentes.					
28) Sostiene relaciones positivas de modo que los docentes se sienten apoyados, integrados y satisfechos.					

29) Estimula a los docentes para la innovación e investigación para una mejor calidad de enseñanza-aprendizaje.					
30) Fomenta la participación de los padres de familia en las actividades extracurriculares programadas en el año escolar.					
Dimensión 6: Gestión de calidad de los procesos educativos					
31) Está en constante comunicación con sus docentes en beneficio de una mejor enseñanza-aprendizaje de sus estudiantes.					
32) Valora la enseñanza de los docentes en base a las condiciones socioculturales de la comunidad.					
33) Supervisa que los recursos (económicos, materiales, tecnológicos) cubran a las necesidades de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.					
34) Orienta a los docentes al cumplimiento de sus actividades curriculares.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Cerna Caururo, Vicente Ricardo, con Nro. DNI. 31617969, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Escala autovalorativa

- 1: Muy en desacuerdo (MeD)
- 2: En desacuerdo (ED)
- 3: Indeciso (I)
- 4: De acuerdo (DA)
- 5: Muy de acuerdo (MdA)

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Calidad del servicio educativo	MeD	ED	I	DA	MdA
Dimensión 1: Docentes competentes					
1) Los docentes demuestran conocer los temas que se tratan en clases.					
2) Los docentes desarrollan sus clases utilizando organizadores gráficos, dibujos, trabajos grupales, entre otros, para que los estudiantes puedan aprender significativamente.					
3) Percibo que los docentes planifican sus cursos de manera dinámica y práctica.					
4) Considero que los docentes aplican métodos innovadores durante las clases.					
5) Percibo que mi menor hijo se siente motivado al asistir a sus clases.					
6) Percibo que mi menor hijo adquiere los conocimientos necesarios durante sus horas de clase.					
Dimensión 2: Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje					
7) Percibo que los docentes planifican detalladamente sus clases para que los estudiantes puedan aprender los temas tratados.					
8) Mi menor hijo desarrolla valores y actitudes positivas al asistir a sus clases.					
9) Percibo que el director junto con los docentes organiza los horarios de modo que los estudiantes puedan aprender por igual en todos los cursos.					
10) Las clases son acatadas por los docentes según el horario establecido.					

Dimensión 3: Infraestructuras y materiales					
11) La institución educativa posee ambientes saludables, con buena iluminación y materiales para desarrollar las clases.					
12) La institución educativa cuenta con mobiliario (carpetas, mesas, sillas) para el dictado de clases.					
13) La institución educativa cuenta con servicios higiénicos, agua y desagüe como elementos básicos para el aseo personal.					
14) Los ambientes de la institución educativa son seguros para la salud de mi menor hijo.					
15) Se cuenta con materiales didácticos para las clases, tales como libros, útiles de escritorio, etc.					
16) La institución educativa cuenta con laboratorio para desarrollar clases de ciencias, tecnología, etc.					
Dimensión 4: Sistema de evaluación y mejora					
17) El director se reúne con los padres de familia para identificar las fortalezas y debilidades que la institución educativa presenta.					
18) El director identifica las debilidades que la institución educativa presenta y trabaja en su mejora.					
19) La institución educativa cuenta con un plan de mejora frente a los problemas que le aquejan.					
20) Los problemas presentados en años anteriores como, por ejemplo, la poca comunicación del director con los padres, la falta de agua y desagüe, entre otros, aún persisten durante este año académico.					
Dimensión 5: Plan de comunicación e información					
21) Se observa que el director y los docentes trabajan en equipo constantemente para lograr metas y objetivos.					
22) Los docentes y padres de familia están en comunicación constante.					
23) La institución educativa responde de forma inmediata a las solicitudes y reclamos que los padres de familia presentan.					
24) La dirección, docentes y administrativos realizan actividades recreativas involucrando a los estudiantes y padres de familia.					
Dimensión 6: Clima participativo y de colaboración					
25) El colegio promueve que los padres de familia se involucren en la toma de decisiones para el beneficio de la institución educativa.					
26) Asisto a la institución educativa a verificar las calificaciones de mi menor hijo en cada uno de sus cursos.					
27) La institución educativa realiza actividades festivas o representativas para conmemorar eventos significativos para los padres de familia.					
28) Asumo la responsabilidad de forma activa en la educación de mi menor hijo.					

Muchas gracias.

3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

(mayores de 18 años o del padre o apoderado, según sea el caso)

Consentimiento Informado

Yo, xxxxxxxxxxxx, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de la institución, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)

..... email:

y docente Asesor email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Lugar, 25 mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MUÑOZ GUZMAN, DELSI ROSARIO DNI 31618063	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 02/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/06/2012 Fecha egreso: 30/05/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MUÑOZ GUZMAN, DELSI ROSARIO DNI 31618063	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 03/06/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MUÑOZ GUZMAN, DELSI ROSARIO DNI 31618063	LICENCIADA EN EDUCACION, NIVEL PRIMARIO Fecha de diploma: 25/08/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BERNUI FERNANDEZ, ANITA DEL ROSARIO DNI 31653104	BACHILLER EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 12/06/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/01/1994 Fecha egreso: 03/04/1995	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
BERNUI FERNANDEZ, ANITA DEL ROSARIO DNI 31653104	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA ESTRATEGICA Fecha de diploma: 11/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
BERNUI FERNANDEZ, ANITA DEL ROSARIO DNI 31653104	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 16/08/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO <i>PERU</i>
BERNUI FERNANDEZ, ANITA DEL ROSARIO DNI 31653104	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCIÓN EN PSICOPEDAGOGIA: PROBLEMAS DE APRENDIZAJE Fecha de diploma: 08/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

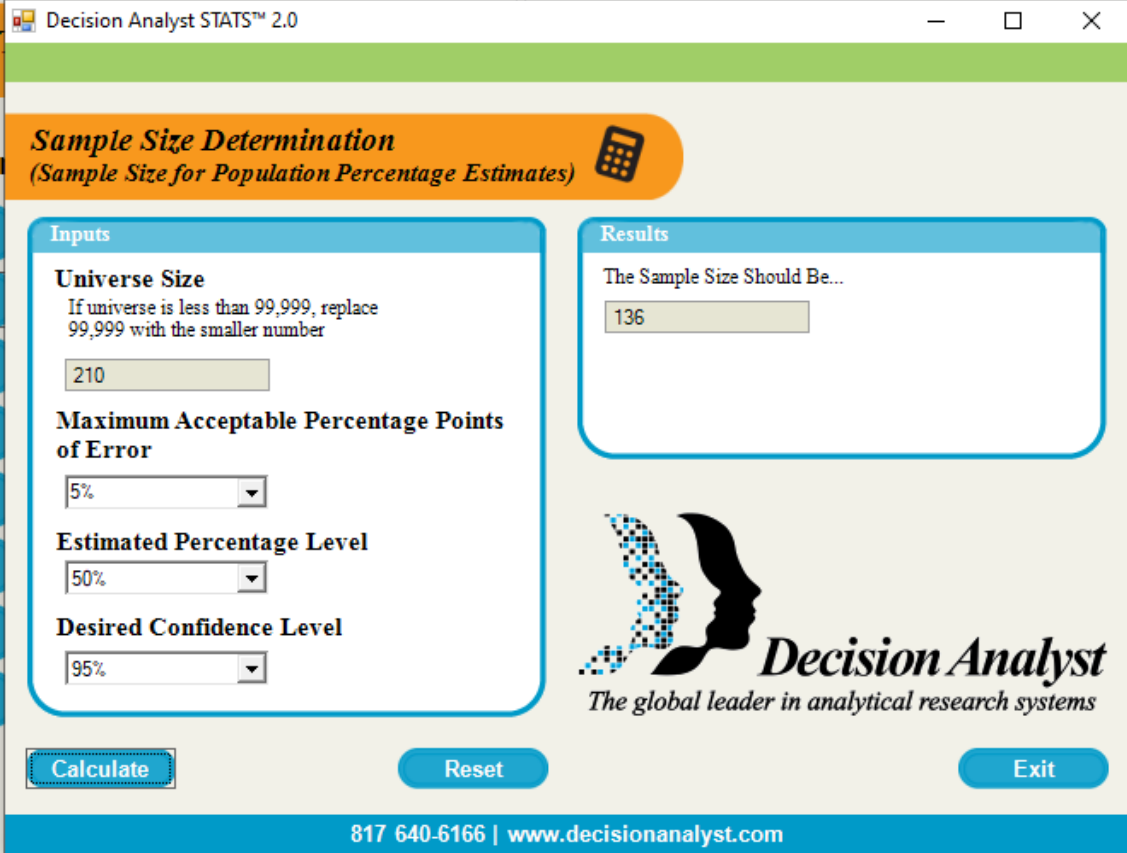
Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CRUZ ROMERO, FIDENCIA MARCELINA DNI 31608157	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCION EN GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 06/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/06/2016 Fecha egreso: 28/02/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
CRUZ ROMERO, FIDENCIA MARCELINA DNI 31608157	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/05/2014 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CRUZ ROMERO, FIDENCIA MARCELINA DNI 31608157	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 07/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CRUZ ROMERO, FIDENCIA DNI 31608157	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/08/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CRUZ ROMERO, FIDENCIA MARCELINA DNI 31608157	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 28/09/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

6. Otros anexos:

Cálculo del tamaño de muestra en STATS



The screenshot shows the 'Sample Size Determination' window in the Decision Analyst STATS 2.0 software. The window is titled 'Decision Analyst STATS™ 2.0' and has a green header bar. Below the header, there is an orange banner with the text 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)' and a calculator icon. The main area is divided into two columns: 'Inputs' and 'Results'. The 'Inputs' column contains four fields: 'Universe Size' (text input with value 210), 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error' (dropdown menu with value 5%), 'Estimated Percentage Level' (dropdown menu with value 50%), and 'Desired Confidence Level' (dropdown menu with value 95%). The 'Results' column contains a text input field with the value 136. At the bottom of the window, there are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'. The footer of the window displays the phone number '817 640-6166' and the website 'www.decisionanalyst.com'. The Decision Analyst logo and tagline 'The global leader in analytical research systems' are also visible.

Field	Value
Universe Size	210
Maximum Acceptable Percentage Points of Error	5%
Estimated Percentage Level	50%
Desired Confidence Level	95%
Results (Sample Size)	136

Según el software STATS, con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95%, de una población de 210 padres de familia, la cantidad muestral calculada es de 136 padres de familia.

Matriz de consistencia

TÍTULO: Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023						
AUTOR: Cerna Caururo, Vicente Ricardo						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>General: ¿De qué manera influye el desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿Cómo influye la planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?</p> <p>2. ¿Cómo influye la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?</p>	<p>General: Determinar la influencia del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>Específicas 1. Establecer la influencia de la planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>2. Establecer la influencia de la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>3. Establecer la influencia de la condición operativa en del servicio educativo</p>	<p>General: Existe influencia significativa del desempeño directivo en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>Específicas 1. Existe influencia significativa de la planificación institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>2. Existe influencia significativa de la participación democrática en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p>	Variable 1: Desempeño directivo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/Rangos
			D1: Planificación institucional	Diagnóstico. Diseño participativo.	1, 2 3, 4	Eficiente Regular Deficiente
			D2: Participación democrática	Participación y organización. Clima escolar. Prevención y resolución. Participación organizada.	5, 6 7, 8 9, 10 11, 12	
			D3: Condición operativa	Uso adecuado de infraestructura. Uso adecuado del tiempo Uso adecuado de recursos financieros. Estrategias preventivas y situacionales de riesgo. Equipo administrativo.	13, 14 15, 16 17, 18 19, 20 21, 22	
			D4: Evaluación de la gestión institucional	Producción de información. Autoevaluación y mejora continua.	23, 24 25, 26	
			D5: Comunidad de aprendizaje	Espacios y mecanismos para el trabajo colaborativo.	27, 28	

<p>3. ¿Cómo influye la condición operativa en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?</p> <p>4. ¿Cómo influye la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?</p> <p>5. ¿Cómo influye la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?</p> <p>6. ¿Cómo influye la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023?.</p>	<p>en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>4. Establecer la influencia de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>5. Establecer la influencia de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>6. Establecer la influencia de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p>	<p>3. Existe influencia significativa de la condición operativa en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>4. Existe influencia significativa de la evaluación de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>5. Existe influencia significativa de la comunidad de aprendizaje en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p> <p>6. Existe influencia significativa de la gestión de calidad de los procesos educativos en la calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023.</p>		Innovación e investigación pedagógicas.	29, 30			
			D6: Gestión de calidad de los procesos educativos	Participación de la plana docente. Evaluación de los aprendizajes.	31, 32 33, 34			
			Variable 2: Calidad del servicio educativo					
			D1: Docentes competentes	Capacitación docente. Habilidades didácticas. Motivación al alumno.	1, 2 3, 4 5, 6	Bueno Regular Malo		
			D2: Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	Planificación minuciosa. Horarios adecuados.	7, 8 9, 10			
			D3: Infraestructuras y materiales	Infraestructura. Higiene y seguridad. Materiales didácticos y de laboratorio.	11, 12 13, 14 15, 16			
			D4: Sistema de evaluación y mejora	Elaboración de diagnóstico situacional. Propuestas de mejora.	17, 18 19, 20			
			D5: Plan de comunicación e información	Equipo de trabajo. Relaciones directivas.	21, 22 23, 24			
			D6: Clima participativo y de colaboración	Participación de padres de familia. Actividades extracurriculares.	25, 26 27, 28			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional causal, transeccional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 210 padres de familia de una institución educativa pública, Independencia, Huaraz.</p> <p>Muestra probabilística: 136 padres de familia</p> <p>Muestreo Probabilístico aleatorio simple</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: De la V1: Desempeño directivo Nro. Ítems: 34 De la V2: Calidad del servicio educativo Nro. Ítems: 28</p>	<p>Descriptiva: Para describir frecuencia y porcentaje de resultados de cada variable.</p> <p>Inferencial: Contraste de hipótesis mediante prueba estadística Regresión Logística Ordinal. Se utilizó los softwares Microsoft Excel y SPSS v.26.</p>

Validez de instrumentos por criterio de jueces

Nro.	Identificación del experto	Instrumento 1:	Instrumento 2:
		Desempeño directivo	Calidad del servicio educativo
1	Mg. Bernul Fernández, Anita Del Rosario	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Muñoz Guzman, Delsi Rosario	Aplicable	Aplicable
3	Dra. Cruz Romero, Fidencia Marcelina	Aplicable	Aplicable

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1D1: Planificación institucional	.358	136	.000
V1D2: Participación democrática	.333	136	.000
V1D3: Condición operativa	.390	136	.000
V1D4: Evaluación de la gestión institucional	.315	136	.000
V1D5: Comunidad de aprendizaje	.324	136	.000
V1D6: Gestión de calidad de los procesos educativos	.348	136	.000
V1: Desempeño directivo	.415	136	.000
V2D1: Docentes competentes	.402	136	.000
V2D2: Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	.360	136	.000
V2D3: Infraestructura y materiales	.381	136	.000
V2D4: Sistema de evaluación y mejora	.368	136	.000
V2D5: Plan de comunicación e información	.305	136	.000
V2D6: Clima participativo y de colaboración	.350	136	.000
V2: Calidad del servicio educativo	.409	136	.000

Confiabilidad de instrumentos según Alfa de Cronbach

	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1: Desempeño directivo	0.808	34
V2: Calidad del servicio educativo	0.801	28

De la prueba piloto de 15 participantes, el valor de Alfa de Cronbach para desempeño directivo es de 0.808, que representa excelente confiabilidad. Para calidad del servicio educativo el valor de Alfa de Cronbach es de 0.801, que representa excelente confiabilidad.

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.



I.E. 86031 "NUESTRA
SEÑORA DE LA ASUNCIÓN"
MONTERREY



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Independencia, 8 de junio del 2023

AUTORIZACIÓN

SEÑOR : Vicente Ricardo Cerna Caururo
ASUNTO : Autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación
REFERENCIA: Solicitud de fecha 25/05/2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle y a su vez comunicarle lo siguiente:

Que, de acuerdo a lo solicitado sobre la autorización y facilidades para la aplicación de los instrumentos de investigación titulado: "Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia, Huaraz, 2023". Autorizo a usted el recojo de dicha información de todos los padres de familia de la institución educativa 86031 Nuestra Señora de la Asunción.

Sin otro particular expreso muestras de apoyo y estima personal.

Atentamente.



I.E. "NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN"

[Firma]
Prof. Alejo Cuella Broncano
DNI: 09455887
DIRECTOR (e)



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ASMAD MENA GIMMY ROBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023", cuyo autor es CERNA CAURURO VICENTE RICARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 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.

LIMA, 15 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ASMAD MENA GIMMY ROBERTO DNI: 09452979 ORCID: 0000-0001-9630-6511	Firmado electrónicamente por: GASMADM9 el 15- 08-2023 10:57:10

Código documento Trilce: TRI - 0649205