



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión directiva y calidad del servicio en una institución educativa de educación básica regular, Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bartolo Herrera, Pedro Eduardo (orcid.org/0000-0002-7420-3973)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión directiva y calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024", cuyo autor es BARTOLO HERRERA PEDRO EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 26-07-2024 20:51:52

Código documento Trilce: TRI - 0835796





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del autor

Yo, BARTOLO HERRERA PEDRO EDUARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión directiva y calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las Fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
PEDRO EDUARDO BARTOLO HERRERA DNI: 70451048 ORCID: 0000-0002-7420-3973	Firmado electrónicamente por: PBARTOLOH7 el 26- 07-2024 22:58:43

Código documento Trilce: TRI - 0835797



Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis a mis padres Angel Bartolo y Maritza Herrera, a mis hermanos Axel y Alexandra, a mis abuelos Justiniano Herrera y Nicacia Sopen y a mi tía Maxima Artega, quienes siempre me han estado acompañando y dando aliento en todo momento para poder ultimar este trabajo de investigación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado salud para poder ultimar el trabajo de investigación, también agradezco a mis asesor Hugo Chumpitaz, quien me brindo el conocimiento necesario para desarrollar el trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.METODOLOGÍA	10
III.RESULTADOS	14
IV.DISCUSIÓN	26
V.CONCLUSIONES.....	29
VI.RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Confiabilidad del Instrumento Variable Gestión Directiva.....	14
Tabla 2. Confiabilidad del Instrumento Calidad del Servicio	14
Tabla 3. Tabla cruzada Gestión Directiva*Calidad del Servicio.....	15
Tabla 4. Tabla cruzada Gestión Directiva*Fiabilidad.....	16
Tabla 5. Tabla cruzada Gestión Directiva*Capacidad de réplica.....	17
Tabla 6. Tabla cruzada Gestión Directiva*Seguridad.....	18
Tabla 7. Tabla cruzada Gestión Directiva*Empatía.....	19
Tabla 8. Tabla de la Prueba de normalidad	20
Tabla 9. Tabla de la Hipótesis general	21
Tabla 10. Tabla de la Hipótesis específica 1	22
Tabla 11. Tabla de la Hipótesis específica 2	23
Tabla 12. Tabla de la Hipótesis específica 3	24
Tabla 13. Tabla de la Hipótesis específica 4	25

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024. La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 77 docentes de una institución educativa pública, a quienes se les aplicó cuestionarios con escala de Likert; los resultados producto del análisis realizado indican que la correlación del Rho de Spearman fue de 0,955, el cual mostro una correlación positiva muy alta, que demuestra que existe una alta correlación positiva entre la gestión directiva y la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Palabras Clave: Gestión directiva, calidad del servicio, docentes.

Abstract

The general objective of this research was to determine how management management is related to the quality of service in an Educational Institution of Regular Basic Education, Lima 2024. The research is based on a quantitative approach, of an applied type, with a level descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational design. The study sample was made up of 77 teachers from a public educational institution, to whom questionnaires with a Likert scale were applied; The results of the analysis carried out indicate that the Spearman Rho rating was 0.955, which shows a very high positive rating, which demonstrates that there is a high positive rating between management management and the quality of service in an Educational Institution of Education. Basic Regular, Lima 2024.

Keywords: Management, quality of service, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

El levante contexto, la estipulación directoral en las instituciones educativas presentan diversas problemáticas en la calidad del servicio que suscitan partida en una altura internacional, nacional y local.

En el contexto internacional, tomamos como crónica sobre artículo del Colegio Público Veneranda Manzano, en donde nos menciona acerca de las problemáticas que encara el staff directivo para dirigir la particularidad en los medios educativos, los cuales son: Las innovaciones y reformas en el escenario jurídico, carencia de estudios del staff directivo para el desenvolvimiento de sus deberes, déficit de medios, compleja administración económica en los presupuestos y las restricciones en las síntesis curriculares, las cuales van a repercutir en la calidad del servicio del educando (Granda, 2020).

En el contexto nacional, disponemos a emplear como alusión a la resolución N° 002385-2021 por parte del órgano SERVIR, en donde nos da referencia que a veces los directivos no aplican una correcta gestión, por lo que se detalla que se sancionaron a 2 directivos de Huachibamba, esto debido al mal manejo de los recursos de MIMANTENIMIENTO – PRONIED, en donde este presupuesto debió de invertirse en el mejoramiento de la infraestructura de sus respectivas instituciones educativas, sin embargo, debido al mal manejo de estos recursos económicos y sobre todo la mala praxis de su ética profesional, presentaron documentaciones adulteradas, impidiendo el desarrollo de las condiciones del servicio del educando (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021).

En el contexto local, tenemos a un ente educativo integrado de adiestramiento básica sincrónico situado en la comarca de SJL, en el que los directivos tienen problemas en el manejo de su gestión, dirigiendo y coordinando las actividades de su institución educativa, fomentando la innovación educativa, desarrollando las competencias de los docentes y estudiantes, asegurando el cumplimiento de la legislación, aplicando estrategias de prevención y fortalecimiento del clima escolar. Asimismo, presenta problemáticas en la calidad de servicio debido a que hay poco tiempo de respuesta a las solicitudes, baja

productividad de los trabajadores, poca optimización de los canales de comunicación y la inexistencia de la personificación de mensajes para los usuarios.

Cabe precisar que, sí y solo si los directivos aplican una correcta gestión directiva, con planificación, organización, dirección y control, todos los objetivos establecidos serán ejecutados. Esto va a implicar que tomen las mejores decisiones estratégicas, liderando equipos, asignando recursos y evaluando resultados para garantizar el éxito y la eficiencia operativa. Por ello, la gestión directiva será un elemento clave para el buen funcionamiento la institución, ya que al tener una gestión directiva efectiva, se optimizarán los procesos, se maximizará el rendimiento del personal y se fomentará un ambiente de trabajo productivo y colaborativo.

Por lo anterior, se identificó como dificultad principal: ¿Cómo influye la gestión directiva en la calidad del servicio en una Entidad Escolar de EBR en Lima 2024? Se formularon tres problemas específicos que se detallan en nuestro periquete anexo. La justificación teórica se fundamenta en aprendizaje previos que abordan las variables involucradas y proporcionan prueba científica relevante sobre el acontecimiento de indagación. Esto facilita que los directivos perciben las carencias sobre su comunidad escolar y tomen medidas para mejorar su regencia, impactando así la calidad de dependencia ofrecida. La acreditación metodológica se cimienta en el uso de un instrumento validado para la casa recoleta de datos. La credencial social propone mejoras para instituciones educativas con características similares a las del despacho. El ecuánime propósito de la indagación fue: Determinar cómo se asocia la gestión directiva con la adecuación del servicio en una Entidad Escolar de EBR, Lima 2024. De este procedimiento se derivan tres objetivos específicos que se pueden consultar en el anexo 03. La hipótesis general planteada es en cuanto la gestión directiva se asocia valiosamente con la calidad del servicio en una Entidad Escolar de Educación Básica Regular, Lima 2024; de esta hipótesis dimanar dos teorías específicas que también se encuentran en los apéndices del trabajo.

Para el cerco teórico del estudio, se ha contemplado los informes nacionales e internacionales:

A nivel nacional, Tafur (2023) realizó un estudio sobre la administración directiva y su relación con los educadores en dos escuelas públicas. El propósito fue examinar del modo que la gestión directiva repercute en la comunicación efectiva entre los profesores en Lambayeque. Se utilizó la estrategia de muestreo proporcional con un bosquejo transversal no aplicado y un encauzamiento de estudio correlacional explicativo. El prototipo consistió en 57 docentes, en los que se les asignaron dos herramientas de valoración; uno de estos medía la gestión directiva a través de habilidades directivas, compuesto por 18 ítems divididos en cuatro dimensiones. Los hallazgos mostraron que la gestión directiva se presentaba mayormente en niveles regulares (35%) y bajos (35%), siendo la dimensión institucional la más deficiente. En resumen, la gestión directiva está moderadamente correlacionada de manera positiva con la comunicación efectiva. Esto implica que al mejorar la comunicación efectiva, también se mejora en cierta medida la gestión directiva, con un valor $p > 0.005$.

Tomasto (2023) realizó un estudio titulado Procedimiento administrativo y la condición del servicio en una Entidad Escolar Nacional con el objetivo de disponer la relación a través del procedimiento administrativo, así como la condición sobre el servicio educativo en una entidad escolar de la provincia constitucional de Lima. La investigación siguió un encauzamiento de cantidad y utilizó un bosquejo correlacional no experimental, abarcando una muestra de 81 docentes. Los hallazgos mostraron una conexión representativa tanto entre el procedimiento administrativo como la condición sobre el servicio (ρ es equivalente a 0,703) así como él (sig. es equivalente a 0,002). Se concluyó la existencia de una conexión a través de la gestión administrativa, así como las vertientes de seguridad, condición de respuesta y comprensión.

Mogrovejo (2021) realizó una investigación sobre gestión directiva y la valuación formativa por medio de entornos virtuales para educadores de la UGEL I, con el objetivo de resaltar la relación entre estos dos aspectos en un contexto digital. Se utilizó un encuadre de cantidad y una estructura de indagación básico y no aplicada, con la participación de 74 educadores de la UGEL I en el distrito de VMT. Los resultados mostraron suficientes evidencias para aceptar la suposición nula en lugar de la disyuntiva, ya que el valor p fue de 0.838, superior a 0.05.

Guerrero (2023) llevó a cabo un estudio titulado Gestión directiva y competencias interpersonales sobre los educadores a través las escuelas nacionales de la provincia constitucional de Lima, en el que el diseño fue investigar la conexión sobre la gestión directiva, así como las competencias interpersonales de los educadores en estas entidades escolares. La investigación tuvo un enfoque básico, centrado en el repertorio y evaluación de datos cuantitativos, sin intervenciones experimentales, y se enfocó en evaluar las relaciones entre los elementos en un momento específico. La muestra incluyó a 92 docentes de diversas escuelas del Callao. Los resultados mostraron un encauzamiento moderadamente favorable a través de la gestión directiva y las competencias interpersonales presentan un coeficiente acerca de 0.416 y un valor $p = 0.005$.

Miranda (2023) realizó una pesquisa denominada Gestión directiva y singularidad instructiva en educadores sobre tres entidades escolares con la meta de analizar la conexión sobre la gestión directiva, así como la singularidad instructiva. La indagación fue de tipo aplicada, sin incluir experimentación, y se basó en un enfoque relacional con datos numéricos. La muestra incluyó a 30 docentes. Los resultados mostraron una intrepidez $p = 0.003$ y un factor de correlación Rho de 0.525, indicando una conexión favorablemente regulada sobre la gestión directiva y la singularidad instructiva. También se observó una vinculación favorablemente regulada a través de la gestión directiva así como la singularidad instructiva.

A nivel internacional, Melianah et al. (2021) acarrearon un estudio en Indonesia sobre la educación en AL-ISHLAH, con el objetivo de analizar de que manera las habilidades interpersonales, al igual que el liderazgo, repercuten sobre la relación a través de la gestión directiva y la productividad de los educadores en entidad escolar nivel secundaria. Utilizando un bosquejo correlacional transversal, reclutando a 078 educadores y encontraron una conexión significativa a través de los elementos ponderados (p es equivalente a 0.034) de la gestión directiva y (p es equivalente 0.006) por parte de la productividad. En sus conclusiones, destacaron la importancia de aplicar tácticas de gestión directiva que promuevan una dirección afianzada, subrayando la envergadura de estas tácticas en el ámbito educativo. Además, los análisis de

multicolinealidad y heterocedasticidad no mostraron problemas significativos (tolerancia = 0.929, VIF = 1.076; $p > 0.05$, respectivamente).

Escanio (2023) realizó un estudio en la República Dominicana para explorar la asociación a través de las habilidades interpersonales de los profesores y la gestión directiva en la entidad escolar nivel secundaria. La investigación utilizó un encauzamiento de cantidad en el interior del prototipo positivista, con un diseño del ámbito descriptivo y de estudio correlacional. Participaron 303 educadores en el estudio. Los resultados mostraron cuánto un 82% de los participantes se sienten motivados ocasionalmente por la institución, el 27% rara vez se siente motivado, y solo el 14% afirmó sentirse siempre motivado. Se encontró una asociación significativa y positiva a través de la dirección en la gestión directiva, así como el rendimiento, con una valoración $p = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.784. La conclusión resaltó que fortificar las habilidades interpersonales, así como progresar la gestión directiva puede mejorar el desenvolvimiento educacional, remarcando la relevancia del encuadre de liderazgo eficaz.

Lino (2022) logró finalizar su indagación, con un objetivo por desarrollar una estructura automatizada de verificación a fin de mejorar la gestión administrativa en entidades escolares nacionales en Salinas. El estudio se basó en un encauzamiento básico y proyectivo, con un bosquejo no experimental y transversal. Se recopilaron datos sobre las dos variables investigadas mediante encuestas y cuestionarios, con una cooperación de 131 directivos y educadores. Las implicancias indicaron que la red de control presentaba deficiencias en la intendencia administrativa, según un 62.60% sobre los interrogados, quienes la estimaron en un grado bajo-medio. Esta percepción se atribuyó principalmente a la falta de una evaluación adecuada de la información en el momento de su registro.

Pintag y Tay (2020) realizaron un análisis del paradigma de gestión directiva, así como su repercusión en la productividad laboral de los educadores en una Entidad Educativa Nacional. Para la indagación se basaron en un encauzamiento cuantitativo con un bosquejo no experimental. El modelo incluyó a 27 docentes y un director. Utilizaron una encuesta para recopilar datos, y los

hallazgos desvelaron que el 3% de los participantes consideraban sobre la gestión directiva de la entidad escolar era impropia, entretanto un 17% la percibía como poco adecuada.

Jaramillo y Silva (2022) llevaron a cabo una evaluación en Venezuela para analizar la vinculación a través de la gestión directiva, al igual que las habilidades interpersonales sobre los educadores. Su estudio se caracterizó por ser interrelacional y comparativo, empleando un esquema del ámbito no aplicado. La muestra estuvo compuesta por 50 empleados de la Subdirección Académica. Identificaron deficiencias en el desarrollo de valoración del rendimiento, del mismo modo que las fallas en las tácticas de intervención, responsabilidad laboral y responsabilidad confraternizada. Además, encontraron una proporción de correlación de Pearson sobre 0.85, lo que revela una asociación muy fuerte y positiva en medio de los aspectos estudiados. Concluyeron que la falta de innovación en las prácticas pedagógicas por parte de los empleados vinculados a la gestión directiva impacta negativamente en la eficiencia educativa. Su investigación enfatiza la relevancia de implementar aprendizajes formativos novedosos con el fin de optimizar el rendimiento normativo y enfatiza en cuanto una gestión directiva eficiente es fundamental por fomentar las habilidades interpersonales con el propósito de asegurar el éxito educacional.

Tras realizar un análisis del trabajo previo, se procedió a definir las variables. Desde la perspectiva de la teoría de gestión directiva, se entiende que estas variables incluyen los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes necesarios para desempeñarse de manera efectiva en diversas actividades y organizaciones en roles de liderazgo. Además, se ha investigado la conexión a través de las habilidades gerenciales, así como el proceso administrativo, que comprende la organización, ruta y regulación (Bedoya et al., 2020). En cuanto a la dirección directiva se focaliza sustancialmente en la toma de elecciones, involucrando a los integrantes de la agrupación pedagógica en la determinación de los problemas y fomentando la colaboración en equipo (Atencio et al., 2020). Se define como un conjunto de medidas coordinadas para alcanzar metas a largo plazo, abarcando aspectos administrativos, de personal, económicos, de planificación y programación (Alzate et al., 2020). Este concepto se presenta como un ámbito de comprensión y, al mismo tiempo, como una

actividad social encargada de dirigir, administrar y gestionar recursos tanto pedagógicos como institucionales y burocráticos, con la intención de lograr los objetivos instaurados (Bustamante, 2021). Se trata de un proceso en el que el director o el equipo directivo de las instituciones educativas identifica las acciones que deben llevarse a cabo de acuerdo con el plan estratégico y los objetivos fijados para la institución, con el propósito de lograr la visión deseada para la entidad (Ruestaa et al., 2022). Para esta indagación, se utilizó en concepto de soporte la especificación de Miranda (2016), el cual describe a la gestión directiva en educación como una categoría que abarca una variedad de conceptos que la definen, caracterizan y sustentan desde la perspectiva de los directivos docentes. Esta área de actividad incluye tareas académicas, administrativas y financieras, así como la gestión de la sociedad y la promoción de un entorno armonioso que guía las prácticas pedagógicas y contribuye a dirigir todos los aspectos de la vida institucional. Entretanto a las características de la primigenia variable, se observan:

D1V1: Gestión Pedagógica. La dimensión se centra en las competencias pedagógicas que se dirigen hacia la implementación de actividades profesionales y la habilidad para establecer una interacción dialógica competente en el proceso educativo. Incluye la capacidad de planificar, organizar y llevar a cabo la enseñanza y el aprendizaje de manera efectiva (Sergeeva et al., 2021).

D2V1: Gestión Institucional. En esta dimensión se tienen en cuenta los distintos entornos de desempeño laboral, tal como el marco legal, los fundamentos ideales de la sagacidad educativa y los enfoques de acción para la toma de decisiones (Deler & López, 2018).

D3V1: Gestión Administrativa. En esta dimensión se tiene como concepto a una actividad acordada que regula acciones en los ámbitos público y privado. Su finalidad es establecer un sistema que facilite la planificación, distribución y gestión integral de recursos, con el propósito de fomentar la toma de elecciones más adecuadas y lograr la eficiencia institucional (Peralta et al., 2023).

D4V1: Liderazgo. Esta dimensión destaca que el liderazgo en el ámbito educativo no se limita únicamente a las tareas administrativas, sino que debe ser multifacético, promoviendo acciones en áreas como lo financiero, académico, pedagógico, administrativo y relaciones públicas que sean necesarias para el funcionamiento efectivo de la organización (López, 2022).

La segunda variable, la Calidad del Servicio, ha sido definida principalmente como la diferencia entre lo que los consumidores esperan y perciben. (Rivera et al., 2021). Se considera una táctica clave para configurar la estructura y operatividad de la organización, alineándose con las expectativas y deseos de los clientes (Villacis et al., 2021). En cuanto a la calidad del servicio se define de la manera en el que la competencia de la entidad para satisfacer sobre una manera adecuada las necesidades de fiabilidad, seguridad y empatía de sus clientes, cumpliendo con sus solicitudes y superando sus expectativas (Morles, 2021). La virtud del servicio educacional se define como la forma en que las instituciones educativas proporcionan un servicio que alcanza niveles óptimos, concentrándose en el crecimiento tanto del individuo como de la sociedad, fomentando una cultura de calidad que perdure en el tiempo (Zhang et al., 2016). En la investigación de la segunda variable, se adoptó como referencia la definición de (Rendón & Villasís ,2017); quienes describen que la calidad del servicio se entiende como la disparidad a través de las perspectivas y percepciones del servicio recibido. Este enfoque permite abordar la evaluación de la excelencia al medir de forma independiente las perspectivas y aprehensión de los clientes. En cuanto a sus dimensiones en la segunda casual tenemos:

D1V2: Fiabilidad. Esta dimensión se refiere al concepto más básico de fiabilidad, el cual implica que un producto cumple con ciertas especificaciones y, cuando esto sucede, se envía al cliente (Sánchez et al., 2021).

D2V2: Capacidad de Réplica. La concepción de "réplica" abarca tanto la noción de copia o duplicado como a la idea de respuesta o contestación (Flores, 2024).

D3V2: Seguridad. La seguridad juega un papel directo en la confianza y satisfacción del cliente, con el propósito de proporcionar información valiosa para mejorar y fortalecer las relaciones con los clientes (Vela et al., 2024).

D4V2: Empatía. La empatía puede ser concebida como una colaboración entre el pensamiento y la acción. Consiste en el proceso psicológico de ponerse en la posición del otro, contemplando los aspectos cognitivos, emocionales y motivacionales (Silva et al.,2022). En esta perspectiva, la actual indagación de fundamento en la corriente positivista. Esto se debio a que el positivismo otorga una significativa importancia a la teoría desde el principio, instando al pensador, al filósofo y al investigador a interpretar la realidad no solo desde un enfoque

epistemológico, sino también considerando su contexto cultural y histórico, que enmarca el legado del conocimiento (Abad, 2020).

II.METODOLOGÍA

El tipo de indagación fue aplicada, ya que ha sido un trabajo auténtico encarrilado a la consecución de nuevos conocimientos enmarcado en la solución de un problema singular basado en los resultados de la pesquisa básica; estos se podrán llegar en una estación más escasa, y su efecto en la comunidad será más sobresaliente (Castro et al., 2023).

La investigación utilizó un encuadre cuantitativo ya que fue progresiva y acreditada. Partiendo de una idea inicial que se va refinando, se establecieron propósitos e interrogantes de indagación, se reconsidero la literatura existente y se elaboró un prisma teórico. Este enfoque también se organizó en torno a sectores o temas relevantes de análisis. No obstante, fue crucial señalar que la formulación de las interrogantes de indagación y las hipótesis proviene a la recopilación y reconocimiento de datos (Sánchez & Murillo, 2021).

Se aplicó la lógica hipotético-deductivismo, el cual fue un razonamiento en la asignatura y como punto de partida para la pesquisa científica. Esta lógica permitió que, a partir de hipótesis, se formulen consecuencias comprobables o, mejor dicho, que, a partir de enunciados teóricos, leyes o hipótesis, mediante reglas de derivación, se generen enunciados contemplacionales que se someterán a prueba (De la Cruz, 2020).

El esquema de esta indagación anduvo no experimental, de tajo transversal, además de eso se adoptó un enfoque descriptivo-correlacional. Esta elección se justificó porque el estudio no manipuló las variables; los datos fueron recolectados en un momento delimitado y se certificaron las peculiaridades de las variables para averiguar la relación entre ellas (Hernández & Mendoza, 2018).

Por consiguiente, la investigación utilizó un nivel descriptivo, debido a que este tipo de estudios se basa en arribar a saber las coyunturas, tradiciones y posturas preponderantes a través de la parábola exacta de las actividades, complementos, fases e individuos (Guevara, 2020).

En cuanto a las variables y su operacionalización se describe en el siguiente orden:

Variable 1: La gestión directiva en el aprendizaje es un ámbito donde convergen diversos criterios que definen, caracterizan y promueven el trabajo de los directivos educadores. Esta gestión abarca actividades relacionadas con habilidades, tareas burocráticas, económicos, supervisión administrativa y responsabilidades sociales, todas las cuales influyen en las preparaciones pedagógicas y abarcan todos los aspectos de la memoria institucional (Miranda, 2016).

Variable 2: La Calidad del Servicio se aprecia como el desajuste entre los horizontes y la idea del servicio aceptado. Permite acercarse al cálculo del linaje a través de la tasación de manera distante de los panoramas y aprehensión de los clientes (Rendón & Villasís, 2017).

La variable gestión directiva, consto de 4 dimensiones con 36 preguntas de tipo ordinal: Gestión Pedagógica (3 indicadores), Gestión Institucional (3 indicadores), Gestión Administrativa (2 indicadores), y Liderazgo (1 indicador).

La variable calidad del servicio, consto de 4 dimensiones con 16 preguntas desde el tipo ordinal: Fiabilidad (3 indicadores), Capacidad de réplica (3 indicadores), Seguridad (3 indicadores), y Empatía (3 indicadores).

Para la selección de la población, prototipo, el muestreo y el mecanismo de análisis se realizó siguiendo una estructura metodológica que exponemos a continuación:

Población: La población son todos los sujetos que residen en una zona (Ochoa Nogales et al., 2018). La población total de la Institución educativa fue de 77 docentes.

Muestra: La magnitud de la muestra hace alusión a la cantidad de individuos que serán incorporados en un estudio de indagación (Rendón, 2017). Es por ello que la muestra para esta investigación fue censal debido a que se incluyó íntegramente a la población.

Muestreo: En esta indagación se aplicó el pernicioso muestreo probabilístico; en virtud a que la elección sobre los individuos de estudio se basó en unas cuantas particularidades y criterios específicos en las que se consideró en ese momento (Otzen & Manterola, 2017).

Unidad de análisis: Fueron todos los docentes de los sectores intermedio y final de la IE. de EBR, Lima 2024.

Como técnica frecuentada se partió de la encuesta, el cual se utilizó para recopilar información. En este contexto, el procedimiento de investigación más común fue la recopilación de datos y documentación, con énfasis en la estimación de un diseño óptimo del cuestionario y la especificación de las diversas directrices para su administración (Alcaide, 2015).

El instrumento fue el cuestionario, debido a que se pudo considerar claro, es decir, lo más probable es que quienes hayan respondido fueron capaces de comprender las preguntas (Moreira & Cardoso, 2022).

Asimismo, en cuanto a la validación de contenido, los instrumentos fueron tomados de otros estudios ya validados y aplicables científicamente de los autores: Tafur Ruiz, Lorena Jesus - 2023 y Tomasto Rodriguez, Benigno Valentin - 2023; por tanto, se aplicó a nuestra realidad problemática y unidad de estudio.

En listado con la confiabilidad, correspondió a una hacienda psicométrica que fue el deterioro de errata de la medición; o del período de estabilidad de las puntuaciones obtenidas a lo extenso del instrumento (Manterola et al., 2018).

En la primera evaluación, se administró el coeficiente Alfa de Cronbach a un conjunto de 77 profesores. Para evaluar la gestión directiva, se empleó un cuestionario con 36 interrogantes, se obtuvo un puntaje de 0,925, mientras que para la segunda variable, calidad del servicio, con 20 ítems, se registró un puntaje de 0,837.

Para realizar la investigación, se solicitó una carta, para la ostentación a la facultad, la cual fue remitida a la jefatura universal y luego sometida a la comisión de moralidad en la investigación biomédica. Una vez aprobado, se procedió con la recolección de datos.

En el mismo lugar, se convocó al personal docente para explicarles los fundamentos y objetivos de la investigación. Se les entregó un formulario sobre el asentimiento referido y se les afianzo que toda información recopilada se mantendría confidencial. No se les pidió que proporcionaran sus nombres, ya

que la encuesta se llevó a cabo de forma anónima, respetando los principios éticos.

Posteriormente, los datos fueron recopilados, numerados y trasladados al formato Excel y al software SPSS V26.

El análisis de datos comenzó con la validación del instrumento, que fue aprobado tras su revisión. Luego, los datos fueron procesados en Excel según las respuestas de los interrogados y posteriormente se transfirieron al software SPSS V 26.0.0 para crear tablas y cuadros que mostraran los porcentajes de cada variante y sus dimensiones. Se realizaron tablas cruzadas para investigar las relaciones entre variables. En la distinción inferencial, se efectuó una verificación de naturalidad antes de aplicar el estadístico adecuado para verificar las hipótesis.

Finalmente, en cuanto a los aspectos éticos, este estudio se comprometió a proteger y respetar la identidad de los participantes, sin causarles ningún tipo de perjuicio, debido a que consumaron el formulario de manera voluntaria y concedieron una notificación valiosa. La ética en la indagación científica se apoya en la puntualidad e integridad que todo investigador debe mantener, siendo crucial para el progreso del bienestar social. Los aspectos éticos abarcan consideraciones como el consentimiento informado, asegurando que los participantes estuvieran completamente informados y participaran de forma voluntaria. Se avaló la reserva de los datos recopilados, resguardando la identidad de los participantes en todo momento. Además, se respetaron los derechos de autor, asegurando que toda la información y contribuciones de diversos autores fueran convenientemente citadas ciñendo las pautas del estilo APA, 7ma edición.

III.RESULTADOS

Confiabilidad del Instrumento

Tabla 1

V1 Gestión Directiva

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	36

La indagación recopilada mediante el software estadístico V.26 alcanzó una credibilidad de 0.925 en el cuestionario sobre la variable Gestión Directiva, aplicado a 77 docentes de los niveles primaria y secundaria en una Entidad Escolar de (EBR) en Lima 2024, lo que permitió obtener un grado de confiabilidad excelente.

Tabla 2

V2 Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	20

La información procesada con el software estadístico V.26 obtuvo una credibilidad de 0.837 en el cuestionario sobre la variante Calidad del Servicio, aplicado a 77 docentes desde los niveles primaria y secundaria en una Entidad Escolar de (EBR) en Lima 2024, logrando así un buen grado de confiabilidad.

Resultados Descriptivos

Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la calidad del servicio en una Entidad Escolar de EBR, Lima 2024.

Tabla 3

*Tabla cruzada Gestión Directiva*Calidad del Servicio*

		Calidad del Servicio			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Gestión Directiva	BAJO	Recuento	0	10	0	10
		% del total	0,0%	13,0%	0,0%	13,0%
	MEDIO	Recuento	8	46	4	58
		% del total	10,4%	59,7%	5,2%	75,3%
	ALTO	Recuento	1	4	4	9
		% del total	1,3%	5,2%	5,2%	11,7%
Total	Recuento	9	60	8	77	
	% del total	11,7%	77,9%	10,4%	100,0%	

En la Tabla 3 se muestra que el 11,7% de los educadores de una entidad escolar nacional de Educación Básica Regular (EBR) perciben la gestión directiva como alta; el 75,3% la ven como media y el 13,0% la consideran baja. Por otro lado, el 10,4% de los docentes de la misma institución estima en cuanto la calidad del servicio es alta; el 77,9% la distinguen como media y el 11,7% la ven como baja.

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la fiabilidad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Tabla 4
*Tabla cruzada Gestión Directiva*Fiabilidad*

			Fiabilidad			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Gestión Directiva	BAJO	Recuento	4	6	0	10
		% del total	5,2%	7,8%	0,0%	13,0%
	MEDIO	Recuento	9	49	0	58
		% del total	11,7%	63,6%	0,0%	75,3%
	ALTO	Recuento	1	5	3	9
		% del total	1,3%	6,5%	3,9%	11,7%
Total	Recuento		14	60	3	77
	% del total		18,2%	77,9%	3,9%	100,0%

En la Tabla 4 se muestra que el 11,7% de los educadores de una entidad escolar nacional de Educación Básica Regular (EBR) consideran que la gestión directiva es alta; el 75,3% la ven como media y el 13,0% la perciben como baja. En cuanto al nivel de fiabilidad, el 3,9% de los docentes de la misma institución lo considera alta; el 77,9% lo perciben como media y el 18,2% lo ven como baja.

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la capacidad de réplica en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Tabla 5

*Tabla cruzada Gestión Directiva*Capacidad de réplica*

		Capacidad de réplica			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Gestión Directiva	BAJO	Recuento	1	6	3	10
		% del total	1,3%	7,8%	3,9%	13,0%
	MEDIO	Recuento	8	40	10	58
		% del total	10,4%	51,9%	13,0%	75,3%
	ALTO	Recuento	0	7	2	9
		% del total	0,0%	9,1%	2,6%	11,7%
Total		Recuento	9	53	15	77
		% del total	11,7%	68,8%	19,5%	100,0%

Para la Tabla 5 se contempla que el 11,7% de los de los educadores de una entidad escolar nacional de Educación Básica Regular (EBR) consideran que la gestión directiva es alta; el 75,3% la perciben como media y el 13,0% la ven como baja. En contraste, el 19,5% de los docentes de la misma institución consideran que el nivel de capacidad de respuesta es alta; el 66,8% lo perciben como media y el 11,7% lo consideran baja.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la seguridad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Tabla 6

*Tabla cruzada Gestión Directiva*Seguridad*

		Seguridad			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Gestión Directiva	BAJO	Recuento	4	5	1	10
		% del total	5,2%	6,5%	1,3%	13,0%
	MEDIO	Recuento	7	45	6	58
		% del total	9,1%	58,4%	7,8%	75,3%
	ALTO	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0,0%	5,2%	6,5%	11,7%
Total	Recuento	11	54	12	77	
	% del total	14,3%	70,1%	15,6%	100,0%	

Para la Tabla 6 se contempla que el 11,7% de los de los educadores de una entidad escolar nacional de Entidad Básica Regular (EBR) valoran la gestión directiva como alta; el 75,3% la consideran media y el 13,0% la ven como baja. En cuanto al nivel de seguridad, el 15,6% de los docentes de la misma institución lo califican como alta; el 70,1% lo perciben como media y el 14,3% lo consideran baja.

Objetivo específico 4

Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la empatía en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Tabla 7

*Tabla cruzada Gestión Directiva*Empatía*

			Empatía			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Gestión Directiva	BAJO	Recuento	4	4	2	10
		% del total	5,2%	5,2%	2,6%	13,0%
	MEDIO	Recuento	5	48	5	58
		% del total	6,5%	62,3%	6,5%	75,3%
	ALTO	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0,0%	6,5%	5,2%	11,7%
Total		Recuento	9	57	11	77
		% del total	11,7%	74,0%	14,3%	100,0%

En la Tabla 7 se muestra que el 11,7% de los de los educadores de una entidad escolar nacional de Educación Básica Regular (EBR) consideran que la gestión directiva es alta; el 75,3% la distinguen en media y el 13,0% la ven como baja. En relación con el nivel de empatía, el 14,3% de los docentes de la misma institución lo valoran como alta; el 74,0% lo perciben como media y el 11,7% lo consideran baja.

Análisis inferencial

Se trabajó bajo una prueba de normalidad Kolmogorov-Smimov, con una confianza de 95% y significancia de 5%, por tanto:

- $P > 0,05$ = paramétrica de Pearson.
- $P < 0,05$ = no paramétrica Rho Spearman.

Decisión:

Si $p < 0.05$, rechaza la Hipótesis nula y acepta la alterna.

Si $p \geq 0.05$, acepta la hipótesis nula.

Tabla 8
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Gestión Directiva	,247	77	,000
Variable Calidad del Servicio	,210	77	,000

Dado que $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Por ello, se utilizó un análisis estadístico no paramétrico.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis general

Ho: La gestión directiva no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Ha: La gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Tabla 9
Hipótesis general

			Variable Gestión Directiva	Variable Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Variable Gestión Directiva	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Variable Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Se reportó una correlación de Rho de Spearman de 0,955, que indica una correlación positiva muy alta según la clasificación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); por lo tanto, se valida la hipótesis general.

Hipótesis específica 1

Ho: La gestión directiva no se relaciona significativamente con la fiabilidad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Ha: La gestión directiva se relaciona significativamente con la fiabilidad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

Tabla 10
Hipótesis específica 1

		Variable		
		Gestión	Dimensión	
		Directiva	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Variable Gestión Directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Se reportó una correlación de Rho de Spearman de 0,943, que indica una correlación positiva muy alta según la evaluación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); por lo tanto, se valida la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

Ho: La gestión directiva no se relaciona significativamente con la capacidad de réplica en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024

Ha: La gestión directiva se relaciona significativamente con la capacidad de réplica en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024

Tabla 11
Hipótesis específica 2

		Variable Gestión Directiva	Dimensión Capacidad de Réplica
Rho de Spearman	Variable Gestión Directiva	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,909**
		N	. 77
	Dimensión Capacidad de Réplica	Coeficiente de correlación	,909**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 77

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

Se reportó una correlación de Rho de Spearman de 0,909, que indica una correlación positiva muy alta según la clasificación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); por lo tanto, se valida la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Ho: La gestión directiva no se relaciona significativamente con la seguridad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024

Ha: La gestión directiva se relaciona significativamente con la seguridad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024

Tabla 12
Hipótesis específica 3

		Variable		
		Gestión	Dimensión	
		Directiva	Seguridad	
Rho de Spearman	Variable Gestión Directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Se reportó una correlación de Rho de Spearman de 0,948, que indica una correlación positiva muy alta según la evaluación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); por lo tanto, se valida la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 4

Ho: La gestión directiva no se relaciona significativamente con la empatía en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024

Ha: La gestión directiva se relaciona significativamente con la empatía en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024

Tabla 13

Hipótesis específica 4

			Variable Gestión Directiva	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Variable Gestión Directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Dimensión Empatía	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Se reportó una correlación de Rho de Spearman de 0,761, que indica una correlación positiva alta según la evaluación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); por lo tanto, se valida la hipótesis específica 4.

IV.DISCUSIÓN

De acuerdo con la intención absoluta de la investigación, que busca establecer la conexión a través de la gestión directiva, así como la calidad del servicio en una Entidad Escolar de Educación Básica Regular en Lima 2024, se obtuvieron los subsecuentes resultados descriptivos: el 11,7% de los docentes consideran que la gestión directiva es superior, el 75,3% la perciben como un intermedio y el 13,0% como inferior. En el análisis inferencial, se encontró un Rho de Spearman sobre 0,955, lo cual denotan una conexión positiva muy superior, validando así la hipótesis general. Asimismo, estas implicancias convergen con la indagación de Tomasto (2023), que concluyó que subsiste una conexión a través de la gestión administrativa, así como la calidad del servicio. Además, se halló una vinculación significativa a través de la gestión administrativa, así como la calidad del servicio educativo, con el valor sobre rho de 0,703 y una implicancia desde 0,002. La indagación se sostiene en la doctrina de Atencio et al. (2020), que destaca que la gestión directiva se enfoca en la toma de decisiones, involucrando a los integrantes de la agrupación pedagógica en la satisfacción de conflictos y fomentando la colaboración en equipo. También se menciona a Alzate et al. (2020), quien puntualiza a la gestión a modo de coordinación de empeños con el propósito de conseguir metas a largo plazo, abarcando aspectos administrativos, de personal, económicos, de planificación y programación.

En lo que respecta a la intención específica 1, se determinó en cuanto al 11,7% de los docentes sobre una institución educativa de Educación Básica Regular (EBR) perciben la gestión directiva como alta; el 75,3% la consideran media y el 13,0% la ven como baja. Por otro lado, el 3,9% de los docentes de la misma institución conjeturan que la magnitud de fiabilidad es superior; un 77,9% lo perciben como intermedio y un 18,2% lo ven como inferior. Se obtuvo una correspondencia de Rho de Spearman de 0,943, lo que muestra una reciprocidad positiva muy alta, validando así la hipótesis específica 1. Estos hallazgos son similares a los de la indagación sobre Tafur (2023), quien infiere que subsiste una correlación a través de la gestión directiva y la comunicación efectiva, además de que la comunicación efectiva contribuye a mejorar la gestión

directiva en cierta medida, con un valor $p > 0.005$. La formación se apoyó en la doctrina de Sergeeva et al. (2021), que enfatiza que la gestión pedagógica se centra en las competencias pedagógicas necesarias para implementar actividades profesionales y establecer una interacción dialógica competente en el proceso educativo.

En lo que respecta a la intención específica 2, se arribó en cuanto al 11,7% de docentes de una institución educativa EBR, aprecian sobre la gestión directiva que es superior; un 75,3% las perciben como intermedio y un 13,0% como inferior. Asimismo, el 19,5% de docentes de una institución educativa EBR estima que la magnitud de capacidad de réplica es superior; el 66,8% perciben como intermedio y 11,7% de docentes de una institución educativa EBR considera que el nivel es inferior. De igual manera hay una vinculación de Rho de Spearman sobre 0,909, en donde mostro una conexión positiva muy alta validando la hipótesis específica 2. Hay similitud con la indagación de Mogrovejo (2021) dirimo que hay una conexión a través de la gestión directiva así como la evaluación formativa. Además, los resultados mostraron que existe fundamento suficiente para aceptar la suposición nula en lugar de la alternativa, dado que el valor p fue de 0.838, superior a 0.05. El análisis se apoyó en la doctrina de Deler & López (2018), que sostiene que la gestión institucional considera los diversos entornos del desempeño laboral, incluyendo el marco legal, los ideales principios de la educación y los enfoques de acción para la toma de decisiones.

En lo que respecta a la intención específica 3, se encontró que un 11,7% de los docentes de una institución educativa de Educación Básica Regular (EBR) perciben la gestión directiva como alta; el 75,3% la consideran media y el 13,0% la ven como baja. En cuanto al nivel de capacidad de respuesta, el 19,5% de los docentes consideran que es alto; el 66,8% lo perciben como medio y el 11,7% lo ven como bajo. Se obtuvo una vinculación de Rho de Spearman de 0,909, en donde denota una conexión positiva muy superior, validando así la hipótesis específica 2. Estos resultados son consistentes con la indagación de Mogrovejo (2021), que dirimo que subsiste una conexión a través de la gestión directiva así como la evaluación formativa. Además, el estudio mostró evidencia suficiente para aceptar la suposición nula en lugar de la disyuntiva, ya que el valor p fue de 0.838, superior a 0.05. El trabajo de indagación se apoyó en la doctrina de Deler

& López (2018), que argumenta que la gestión institucional debe considerar los diversos entornos del desempeño laboral, incluyendo el marco legal, los principios educativos ideales y los enfoques de acción para la toma de decisiones.

En lo que respecta a la intención específica 4, se observó que un 11,7% de los docentes sobre una institución educativa de Educación Básica Regular (EBR) perciben la gestión directiva como superior; el 75,3% la consideran intermedio y el 13,0% la ven como inferior. En cuanto al nivel de empatía, el 14,3% de los docentes de la misma institución lo consideran superior; el 74,0% lo perciben como intermedio y el 11,7% lo ven como inferior. Se reportó una vinculación sobre el Rho de Spearman de 0,761, lo que muestra una correlación positiva superior, validando así la hipótesis específica 4. Estos hallazgos son coherentes con la indagación de Miranda (2023), que dirimo que subsiste una correlación a través de la gestión directiva, así como la innovación pedagógica, demostrando un valor p de 0.003 y una proporción de conexión Rho de 0.525, lo que denota una conexión positiva moderada. El estudio se fundamentó en la teoría de López (2022), que sostiene que el liderazgo en el ámbito educativo debe ser multifacético, abarcando no solo las tareas administrativas, sino también áreas como la gestión financiera, académica, pedagógica, administrativa y de relaciones públicas, para asegurar el funcionamiento efectivo de la organización.

Finalmente, el estudio, con un diseño correlacional, permitió establecer la conexión a través de las variantes gestión directiva así como la calidad del servicio. Asimismo, se recomienda considerar estos hallazgos para futuras investigaciones que aborden estas variables.

V.CONCLUSIONES

Luego de llevar a cabo la indagación y basándose en los indicadores recaudados, se concluye:

Primera:

En asociación con el objetivo general, los logros denotan que la variable gestión directiva está notablemente relacionada con la calidad del servicio en una Entidad Escolar (EBR) en Lima 2024, mostrando una correlación positiva muy alta con un Rho de Spearman de $r_s = 0.955$.

Segunda:

En relación con el primer objetivo específico, los resultados indican que la gestión directiva está significativamente relacionada con la fiabilidad en una Entidad Escolar (EBR) en Lima en el año 2024. Esta relación se evidencia por una correlación positiva muy alta, con un coeficiente de Spearman de $r_s = 0.943$.

Tercera:

Con respecto al segundo objetivo específico, los resultados muestran que la gestión directiva tiene una relación significativa con la capacidad de réplica en una Entidad Escolar (EBR) en Lima en 2024. Esta relación se manifiesta mediante una correlación positiva muy alta, con un coeficiente de Spearman de $r_s = 0.909$.

Cuarta:

Respecto al tercer objetivo específico, los resultados concluyen que la gestión directiva tiene una relación significativa con la seguridad en una Entidad Escolar (EBR) en Lima en 2024. Esta relación se evidencia mediante una correlación positiva muy alta, con un coeficiente de Spearman de $r_s = 0.948$.

Quinta:

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados indican que la gestión directiva está significativamente relacionada con la empatía en una Entidad Escolar (EBR) en Lima en 2024. Esta relación se manifiesta mediante una correlación positiva alta, con un coeficiente de Spearman de $r_s = 0.761$.

VI.RECOMENDACIONES

Primera:

Proponer a la entidad escolar difundir el modelo de gestión directiva para el buen conocimiento práctico y dinámico de los docentes. Este modelo proporcionará a los profesores las herramientas necesarias para sistematizar sus conocimientos pedagógicos y mejorar sus competencias profesionales.

Segunda:

A los directivos de la institución se sugiere ayudar a fortalecer la fiabilidad de las competencias técnicas de los docentes organizando espacios para las jornadas de gestión para obtener un mejor desarrollo en los planes de gestión.

Tercera:

Se sugiere a los directivos crear mayores espacios de gestión en las que los docentes puedan mejorar sus capacidades interpersonales, replicando sus dudas o inquietudes; lo cual aportara al desarrollo de las competencias metodológicas.

Cuarta:

A los jerárquicos de la institución se les orienta a mantener la seguridad, en todos sus niveles, tanto interna como externa, para la confianza del personal docente y usuarios en general.

Quinta:

A la plana directiva de la institución se les recomienda ser más empáticos con la plana docente, administrativa y usuaria, de esta manera podrá fomentar el desarrollo de las competencias sociales.

REFERENCIAS

- Abad Salgado, A. M., (2020). Corrientes epistemológicas y sus implicaciones en la educación. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 13(2), 271-288. <https://doi.org/10.15332/25005421.5997>
- Alcaide, G. G. (2015). Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos. *Revista Española De Documentación Científica*, 36(3), 1-2. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1449791224?accountid=37408>
- Alzate-ortiz, F. A., Chaverra-rodíguez, I. M., & Arango-Zuleta, E. P. (2020). Gestión directiva universitaria desde el paradigma de la complejidad: otra mirada y nuevas propuestas. *Hallazgos*, 17(33), 23-51. <https://doi.org/10.15332/2422409X.5454>
- Atencio Bravo, E. A., Ramírez Lora, L. J., & Zappa Berastegui, Y. B. (2020). Neuroliderazgo como estrategia para el fortalecimiento de la gestión directiva en instituciones educativas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 20(1), 1-29. <https://doi.org/10.15517/aie.v20i1.40160>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (Diciembre 03, 2021). RESOLUCIÓN N° 002385-2021-SERVIR/TSC-Segunda Sala. Régimen Disciplinario Cese Temporal. EXP. 2508-2021-SERVIR/TSC. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/01/Resolucion-02385-2021-Servir-TSC-Segunda-Sala-LPDerecho.pdf>
- Bedoya Dorado, C., Murillo Vargas, G., & González Campo, C. H. (2020). Competencias directivas en la gestión universitaria en Colombia. *Educación y Educadores*, 23(4), 685-708. <https://doi.org/10.5294/edu.2020.23.4.7>
- Bustamante Sierra, V. L., (2021). Aportes del Desarrollo Humano para el ejercicio de la Gestión Directiva en Instituciones Educativas. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 17(2), 92-116. <https://doi.org/10.17151/rlee.2021.17.2.6>

- Castro-Maldonado., J.J. Gómez-Macho., L.K. y Camargo-Casallas., E. (2023) La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Revista Udistrital. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/issue/view/1136>
- De la Cruz Sullca, P. R., (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. Horizonte de la Ciencia, 10(18), . <https://www.redalyc.org/journal/5709/570968990003/>
- Deler Ferrera, D. C., & López Miranda, M. E. (2018). Gestión institucional de proyectos educativos. VARONA, (02), 1-9. <https://www.redalyc.org/journal/3606/360672109013/>
- Escanio, M. (2023). Liderazgo del directivo escolar como elemento estratégico en la efectividad del desempeño docente en educación secundaria. Mentor revista de investigación educativa y deportiva, 2, 846-871. <https://doi.org/10.56200/mried.v2iEspecial.6464>
- Flores, M. B., (2024). Imagem, corpo, replicante. Fronteiras: Revista Catarinense de História, (43), 09-29. <https://doi.org/10.36661/2238-9717.2024n43.14138>
- Granda Brea, N. (2020). Problemas que afrontan los equipos directivos para gestionar la innovación en los centros educativos. Artículo Didáctica, innovación y multimedia, Núm. 38, Modelos educativos y planes de innovación, ISSN 1699-3748. <https://ddd.uab.cat/record/226895>
- Guerrero, S. (2023). Gestión directiva y las habilidades blandas de los docentes en las instituciones educativas públicas del Callao, 2023. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134679>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

- Hernández-Sampieri & Paulina Mendoza Torres, (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Jaramillo, J. y Silva, Y. (2022). Human talent management and academic productivity in a higher education institution. *Scientific e-journal of Human Sciences*, 52(18), 31-46.
- Lino, D. (2022). Diseño de un sistema de control para optimizar la gestión administrativa en instituciones educativas públicas, Salinas - Ecuador 2022 [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93427/Lino_DDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López Olea, J. F., (2022). Leadership skills of managers of educational institutions . *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 6(41), 64-79. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573270857004/>
- Manterola, Carlos, Grande, Luis, Otzen, Tamara, García, Nayely, Salazar, Paulina, & Quiroz, Guissela. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*, 35(6), 680-688. <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Melianah, A., Matin y Santosa, H. (2021). The Influence of Transformational Leadership and Interpersonal Communication on Teachers' Performance. *I-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 13(1). <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/alishlah>
- Miranda Beltrán, S., (2016). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 562-589. <https://www.redalyc.org/journal/4981/498155462028/>

- Miranda, W. (2023). Gestión directiva e innovación pedagógica en docentes de tres instituciones educativas, Abancay, Apurímac, 2023. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123260>
- Mogrovejo, R. (2021). Gestión directiva y evaluación formativa en medios virtuales a docentes de la Ugel 01- Villa María Del Triunfo 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74778>
- Moreira, DM, Mussi, RF y Cardoso, BL (2022). Cuestionario sobre valorização docente (Q-VD): elaboración y validación de un instrumento. *Revista Tempos e Espaços em Educação* , 15 (34), . <https://doi.org/10.20952/revtee.v15i34.17489>
- Morles, J., (2021). PROCESOS ORGANIZACIONALES VINCULADOS A LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(17), 55-64.
- Ochoa Nogales, B., Camarena Gómez, B. O., Valenzuela Quintanar, A. I., & Silveira Gramont, M. I. (2018). Condiciones socioeconómicas y de salud de grupos de población infantil que residen en localidades rurales de Sonora, México. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 28(51), 00-00. <https://www.redalyc.org/journal/417/41755135012/>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D.(2023). gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 1-11. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pintag, L., & Siong - Tay, P. (2020). Análisis del modelo de gestión directiva en la efectividad laboral de los docentes en una institución fiscal. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 47-58. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.419>

- Rivera-Arroyo, J. K., Araya-Castillo, L., Ganga-Contreras, F., Torres, J. P., & Sánchez Morales, F. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Interciencia*, 46(11), 404-415. <https://www.redalyc.org/journal/339/33969826002/>
- Rendón-Macías, M. E., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista Alergia México*, 64(2), 220-227. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>
- Ruesta, G., Gejaño, V., & Vega, S. (2022). Executive management and work with the community during the health emergency due to COVID-19. *Gestão executiva e trabalho com a comunidade durante a emergência sanitaria decorrente do COVID-19. Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 6(22), 83 – 91. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/403/850>
- Sánchez Michel, G., González Garay, S., & Ramirez Reyes, M. (2021). Estimación de la fiabilidad de software: Modelo Littlewood-Verall. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 61-77. <https://www.redalyc.org/journal/3783/378369433005/>
- Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. <https://www.redalyc.org/journal/6557/655769223006/>
- Sergeeva, M. G., Lukashenko, D. V., Kunitsyna, M. L., & Abdula-Zade, K. Z. (2021). Pedagogical management of resolving conflict situations in educational institution. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 14(33), 1-11. <https://doi.org/10.20952/revtee.v14i33.16558>
- Silva, J. A., Massih, C. G., Valente, D. A., Souza, D. F., Monteiro, M. R., & Rodrigues, R. M. (2022). Ensino da empatia em saúde: revisão integrativa. *Revista Bioética*, 30(4), 715-724. <https://doi.org/10.1590/1983-80422022304563PT>

- Tafur, L. (2023). Gestión directiva y comunicación efectiva en docentes de dos instituciones educativas públicas, Chiclayo, Lambayeque 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111721>
- Tomasto, B. (2023). Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/126481>
- Vela-Reyna, J. B., Olmedo-Noguera, C. N., & Ibarra-Cisneros, M. A. (2024). E-commerce: Experiencia, Seguridad, Confianza y Satisfacción. *Investigación Administrativa*, 53(133), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456076200013/>
- Villacis Zambrano, L., Macías Barberán, J. R., Meneses Pantoja, W. R., & Espinoza Arauz, M. (2021). Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(2), 74-84. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758007/>
- Zhang, J., Wang, J., Min, S. D., Chen, K. K., & Huang, H. (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 18. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2016.04.001>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Instrumento	
Gestión directiva	La gestión directiva en educación es una categoría donde confluyen diferentes conceptos que la delimitan, caracterizan y sustentan desde el quehacer de los directivos docentes, siendo ésta un campo de acción que comprende las tareas académicas, administrativas y financieras, de gestión de la comunidad y trabajo convivencial que orientan las prácticas pedagógicas y contribuyen en la dirección de todos los aspectos de la vida institucional (Miranda, 2016).	La variable gestión directiva, consta de 4 dimensiones: Gestión Pedagógica (3 indicadores), Gestión Institucional (3 indicadores), Gestión Administrativa (2 indicadores), y Liderazgo (1 indicador).	Gestión Pedagógica	Gestionar el logro de aprendizaje	1-12				
				Monitorear y asesorar					
				Círculos de inter aprendizajes					
			Gestión Institucional	Formación de equipos	13-22				
Involucrar a la familia									
Gestión Administrativa	Reconocimiento y estímulo	23-32							
	Organizar a la institución educativa								
Liderazgo	Cumplir la normatividad y supervisión	33-36							
	Estilo autocrático y democrático								
Calidad del Servicio	La Calidad del Servicio se evalúa como la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido. Permite aproximarse a la medición de la calidad mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los clientes (Rendón & Villasís, 2017).	La variable calidad del servicio, consta de 4 dimensiones: Fiabilidad (3 indicadores), Capacidad de réplica (3 indicadores), Seguridad (3 indicadores), y Empatía (3 indicadores).	Fiabilidad	Información sobre los servicios educativos	37-41	Politémica	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Adecuado	Cuestionario
				Resolución de problemas					
				Cumplimiento del servicio educativo					
			Capacidad de replica	Atención rápida e inmediata	42-46				
				Rápida comunicación					
				Disposición de ayuda inmediata					
			Seguridad	Confianza del servicio educativo	47-51				
				Sentimiento de seguridad del servicio					
				Conocimiento del servicio educativo					
			Empatía	Capacidad de interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa	52-56				
				Atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa.					
				Preocupación y comprensión de las necesidades estudiantiles.					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Metodología
¿De qué manera la gestión directiva se relaciona con la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024?	Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.	La gestión directiva se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.	Variable 1: Gestión directiva Dimensiones: -Gestión pedagógica -Gestión Institucional -Gestión Administrativa -Liderazgo Variable 2: Calidad del servicio Dimensiones -Fiabilidad -Capacidad de replica -Seguridad -Empatía	Tipo Investigación: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental Corte: Transversal - Correlacional Población y muestra: Población 77 docentes de la IE Muestra: Muestra censal. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		
¿De qué manera la gestión directiva se relaciona con la fiabilidad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024?	Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la fiabilidad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.	La gestión directiva se relaciona significativamente con la fiabilidad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024		
¿De qué manera la gestión directiva se relaciona con la capacidad de réplica en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024?	Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la capacidad de réplica en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.	La gestión directiva se relaciona significativamente con la capacidad de réplica en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024		
¿De qué manera la gestión directiva se relaciona con la seguridad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024?	Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la seguridad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.	La gestión directiva se relaciona significativamente con la seguridad en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024		
¿De qué manera la gestión directiva se relaciona con la empatía en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024?	Determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la empatía en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.	La gestión directiva se relaciona significativamente con la empatía en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión Directiva de (Tafur, 2023)

Estimado participante,

Antes que nada, queremos expresar nuestro agradecimiento por tu participación. A continuación, te presentaremos una serie de preguntas. Ninguna de estas preguntas tiene una respuesta correcta o incorrecta, y te agradecemos que respondas según tu percepción.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	Dimensión 1: Gestión Pedagógica	1	2	3	4	5
01	El director se interesa por el aprendizaje de los estudiantes.					
02	El director fomenta el mejoramiento de la enseñanza en la institución educativa.					
03	El director valora y reconoce el desempeño óptimo de los docentes.					
04	El director motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes.					
05	El director logra el cumplimiento eficaz de la función que realiza el docente.					
06	Toma decisiones acertadas para el mejoramiento y desarrollo de la Institución Educativa.					
07	El director es innovador y visionario en el desempeño de sus funciones.					
08	El director promueve el trabajo en equipo.					
09	El director logra el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E.					
10	El director lograr los resultados pedagógicos y objetivos esperados en el desarrollo de su gestión.					
11	El director promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño docente.					
12	El director desarrolla una visión compartida con los docentes para el mejoramiento de la Institución Educativa.					
N	Dimensión 2: Gestión Institucional	1	2	3	4	5
13	El director mantiene un adecuado clima institucional en el centro educativo.					
14	El director demuestra una comunicación horizontal.					
15	El director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la Institución Educativa.					

16	La Institución Educativa tiene el Proyecto Educativo Institucional (PEI).					
17	La Institución Educativa aplica el Proyecto Educativo Institucional (PEI).					
18	El director crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.					
19	El director mantiene buenas relaciones con los padres de familia y la comunidad.					
20	El director es ejemplo de persona en su vida laboral y social.					
21	El director hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas.					
22	El director fomenta y logra la colaboración, participación del docente para actividades académicas y administrativas.					
N	Dimensión 3: Gestión Administrativa	1	2	3	4	5
23	El director demuestra eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus funciones.					
24	El director es imparcial para sancionar las faltas e incumplimientos del docente.					
25	El director se actualiza y capacita permanentemente.					
26	Se siente satisfecho por la gestión que realiza el director.					
27	El director cuenta con el respeto y apoyo de los docentes.					
28	El director tiene el conocimiento y la capacidad directiva para desempeñarse en el cargo.					
29	El director es emprendedor, laborioso y responsable en el desarrollo de sus funciones.					
30	El director administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la Institución Educativa.					
31	El director mantiene y promueve la mejora de los recursos, materiales de la institución para una mejor labor educativa.					
32	El director tiene las cualidades indispensables para desempeñarse en el cargo.					
N	Dimensión 4 Estilos de Liderazgo	1	2	3	4	5
33	El director muestra un estilo anárquico o liberal (dejar hacer, dejar pasar)					
34	El director es democrático en el desarrollo de sus funciones.					
35	El director en la realización de sus funciones muestra un estilo autoritario.					
36	El director muestra diferentes estilos de liderazgo de manera correcta y adecuada según la situación requerida.					

Cuestionario sobre Calidad del Servicio de (Tomasto, 2023)

Estimado participante,

Antes que nada, queremos expresar nuestro agradecimiento por tu participación. A continuación, te presentaremos una serie de preguntas. Ninguna de estas preguntas tiene una respuesta correcta o incorrecta, y te agradecemos que respondas según tu percepción.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	Dimensión 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
37	Los encargados de las diferentes áreas del colegio informan y comunican sobre los diversos servicios educativos que brinda la Institución Educativa.					
38	Los docentes están dispuestos a solucionar problemas estudiantiles cuando se les pide y si no está dentro de sus posibilidades, los derivan a las áreas correspondientes.					
39	Se observa que la institución educativa viene cumpliendo con todo lo ofrecido al inicio del año académico.					
40	Los directivos y demás trabajadores de la Institución Educativa se esmeran por cumplir todos los requerimientos y exigencias educativas.					
41	El interés mostrado para la resolución de diversos problemas me hace pensar en tomar sus servicios con confianza el próximo año o recomendarlo a mis amistades.					
N	Dimensión 2: Capacidad de réplica	1	2	3	4	5
42	La atención que brinda las autoridades ante una inquietud o sugerencia es clara, precisa y oportuna.					
43	La respuesta que solicitan de un encargo se da en un breve plazo.					
44	Los docentes y directivos están dispuestos a ofrecer su ayuda de manera rápida y amable.					
45	El personal administrativo y los docentes conocen las necesidades y demandas de los alumnos y padres de familia.					
46	Se tiene la posibilidad de realizar consultas a las docentes dentro del horario establecido para solucionar problemas.					
N	Dimensión 3: Seguridad	1	2	3	4	5
47	Se Confía que los estudiantes están recibiendo un excelente servicio educativo.					

48	El comportamiento de los miembros de esta comunidad educativa genera confianza.					
49	Se confía que los docentes están preparados para actuar de la mejor manera ante cualquier eventualidad que exponga la seguridad de los estudiantes.					
50	La seguridad que brinda el colegio respecto a sus instalaciones se ha convertido en un cliente leal.					
51	Los docentes demuestran ser competentes de tal manera que garantizan la calidad del servicio educativo a los estudiantes y padres de familia.					
N	Dimensión 4: Empatía	1	2	3	4	5
52	Los integrantes de esta comunidad educativa tratan con amabilidad, respeto y paciencia.					
53	Los miembros de la comunidad educativa brindan una atención personalizada.					
54	Se observa que los miembros de esta comunidad educativa se preocupan por mejorar la calidad educativa constantemente.					
55	Los educadores atienden las necesidades específicas de cada estudiante.					
56	Los horarios de atención de padres de familia son convenientes y se ajustan a sus necesidades.					

Anexo 4. Carta de Presentación



Escuela de Posgrado

Lima SJL, 1 de junio del 2024

N° Carta Presentación 182 - 2024 EPG - UCV LE

SEÑOR(A)

Mgtr. Lucas Néstor Pérez Salgado
Director.
I.E. Alfred Nobel.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **BARTOLO HERRERA PEDRO EDUARDO**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **BARTOLO HERRERA PEDRO EDUARDO**. Identificado (a) con DNI N.° 70451048 y código de matrícula N° 6500096312; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN DIRECTIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR, LIMA 2024.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



 **Dra. Teresa Narvaez Aranibar**
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV-Lima Este