



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN
PÚBLICA

Desempeño directivo y calidad de servicio educativo en los directores
de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024

TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN
PÚBLICA

AUTORA:

Milon Caceres, Claudia Fernanda (orcid.org/0009-0008-3776-2312)

ASESOR:

Dr. Maguiña Vizcarra, José Eduardo (orcid.org/0000-0003-4951-3934)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Atención Integral del Infante, Niño y Adolescente

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

TRUJILLO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Con todo mi afecto, dedico este trabajo a mi familia, especialmente a mi madre, quien han depositado su confianza en mí para alcanzar un nuevo logro en mi vida.

Claudia

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por ser mi guía y acompañarme durante toda mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para alcanzar con éxito mis objetivos.

A la Universidad César Vallejo porque gracias a sus orientaciones y guía me permitió desarrollar el presente trabajo de investigación. Apoyó el crecimiento y desarrollo profesional

Asimismo, agradezco a todos los docentes que con su sabiduría, conocimientos y apoyo me motivaron a desarrollarme profesionalmente en la Universidad Cesar Vallejo. Este logro también va dedicado a ellos.

Al asesor que la universidad asignó para el desarrollo de la presente investigación.

A los directivos que autorizaron la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

La investigadora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAGUIÑA VIZCARRA JOSE EDUARDO, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico II titulado: "Desempeño directivo y calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024", cuyo autor es MILON CACERES CLAUDIA FERNANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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 el Trabajo Académico II 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.

TRUJILLO, 27 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAGUIÑA VIZCARRA JOSE EDUARDO DNI: 06889899 ORCID: 0000-0003-4951-3934	Firmado electrónicamente por: JMAGUINAV el 27- 06-2024 09:50:53

Código documento Trilce: TRI - 0776140





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MILON CACERES CLAUDIA FERNANDA estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico II titulado: "Desempeño directivo y calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico II:

1. No ha sido plagiado 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 publicado, ni presentado 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.

Nombres y Apellidos	Firma
CLAUDIA FERNANDA MILON CACERES DNI: 29608831 ORCID: 0009-0008-3776-2312	Firmado electrónicamente por: CMILONCA73 el 27-06- 2024 15:50:50

Código documento Trilce: TRI - 0776232

ÍNDICE

CARÁTULA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Categorías de Desempeño directivo</i>	16
Tabla 2	<i>Categorías de la dimensión Planificación institucional</i>	17
Tabla 3	<i>Categorías de la dimensión Participación democrática</i>	18
Tabla 4	<i>Categorías de la dimensión Condición operativa</i>	19
Tabla 5	<i>Categorías de la dimensión Evaluación de la gestión institucional</i>	20
Tabla 6	<i>Categorías de la dimensión Comunidad de aprendizaje</i>	21
Tabla 7	<i>Categorías de la dimensión Gestión de calidad de los procesos educativos</i>	22
Tabla 8	<i>Categorías de Calidad de servicio</i>	23
Tabla 9	<i>Categorías de la dimensión Dirección institucional</i>	24
Tabla 10	<i>Categorías de la dimensión Soporte al desempeño docente</i>	25
Tabla 11	<i>Categorías de la dimensión Trabajo conjunto con la familia</i>	26
Tabla 12	<i>Categorías de la dimensión Uso de la información</i>	27
Tabla 13	<i>Categorías de la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje</i>	28
Tabla 14	<i>Prueba de normalidad</i>	29
Tabla 15	<i>Desempeño directivo y la Calidad de servicio</i>	30
Tabla 16	<i>Desempeño directivo y la dimensión Dirección institucional</i>	31
Tabla 17	<i>Desempeño directivo y la dimensión Soporte al desempeño docente</i> ...32	
Tabla 18	<i>Desempeño directivo y la dimensión Trabajo conjunto con la familia</i>33	
Tabla 19	<i>Desempeño directivo y la dimensión Uso de la información</i>	34
Tabla 20	<i>Desempeño directivo y la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje</i>	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Categorías de Desempeño directivo	16
Figura 2 Categorías de la dimensión Planificación institucional	17
Figura 3 Categorías de la dimensión Participación democrática.....	18
Figura 4 Categorías de la dimensión Condición operativa	19
Figura 5 Categorías de la dimensión Evaluación de la gestión institucional	20
Figura 6 Categorías de la dimensión Comunidad de aprendizaje	21
Figura 7 Categorías de la dimensión Gestión de calidad de procesos educativos	22
Figura 8 Categorías de Calidad de servicio	23
Figura 9 Categorías de la dimensión Dirección institucional	24
Figura 10 Categorías de la dimensión Soporte al desempeño docente	25
Figura 11 Categorías de la dimensión Trabajo conjunto con la familia.....	26
Figura 12 Categorías de la dimensión Uso de la información	27
Figura 13 Categorías de la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje	28

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 35 directivos. Se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario sobre el desempeño directivo y un cuestionario sobre la calidad de servicio. Los resultados respecto al nivel de desempeño directivo, indicaron que el 20,0% presenta un nivel bajo, el 51,4% manifiesta un nivel medio y el 28,6% presentan un nivel alto. Referido a la calidad de servicio, el 20,0% de los directivos presentan un nivel bajo, el 37,1 % manifiesta un nivel medio y el 42,9% indica un nivel alto. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.793 y un nivel de significancia de 0.000, concluyendo así que existe una relación fuerte y significativa entre el desempeño directivo y la calidad de servicio.

Palabras clave: Desempeño directivo, Calidad de servicio, Directivos, Educación.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between managerial performance and the quality of educational service in the initial level directors of an UGEL, Arequipa - 2024. The study had a quantitative approach, with a correlational design. The study sample was made up of 35 managers. Two instruments were used, a questionnaire on managerial performance and a questionnaire on service quality. The results regarding the level of managerial performance indicated that 20.0% have a low level, 51.4% have a medium level and 28.6% have a high level. Regarding service quality, 20.0% of managers present a low level, 37.1% indicate a medium level and 42.9% indicate a high level. In addition, a correlation coefficient of 0.793 and a significance level of 0.000 was obtained, thus concluding that there is a strong and significant relationship between managerial performance and service quality.

Keywords: Managerial performance, Service quality, Managers, Education.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación es un aspecto relevante y esencial para el desarrollo de una nación. Para aprovechar este potencial, es fundamental que los líderes educativos estén debidamente preparados para enriquecer el entorno de enseñanza. En este sentido, es vital contar con líderes competentes capaces de dirigir y crear las condiciones propicias para impulsar a la institución hacia el éxito. Según el Ministerio de Educación (2014), los directores escolares desempeñan un rol vital en la administración de recursos, la formulación de políticas y el establecimiento de un entorno favorable para el aprendizaje. Su liderazgo se vincula directamente con la calidad educativa proporcionada, al fomentar una cultura escolar positiva, inspirar a los docentes e incrementar el rendimiento académico de cada estudiante. Por lo tanto, resulta imprescindible que los directores reciban una formación sólida, sean competentes en sus responsabilidades y estén comprometidos con la mejora y eficacia de la educación y su calidad.

Asimismo, se debe destacar que la educación y su calidad puede verse comprometida por diversos aspectos, como la falta de recursos, una atención insuficiente o políticas educativas que no priorizan adecuadamente este aspecto. Estos factores pueden dar lugar a una serie de problemas que afectan tanto a los estudiantes como a la comunidad educativa en su conjunto. A nivel internacional, García (2021) realizó un estudio en instituciones educativas de Ecuador, revelando que la mitad de los encuestados (50%) consideran regular la calidad del servicio, lo que sugiere que aún existen áreas que deben mejorarse. Por otro lado, solo el 25% consideró que el servicio brindado es bueno y que la organización es integra; estos resultados subrayan la necesidad de elevar el estándar de los servicios educativos ofrecidos en dichas instituciones.

A nivel nacional, Antonio y Herrera (2019) destacan el rol del liderazgo pedagógico en la condición de los servicios educativos; según su estudio realizado en cinco instituciones educativas afiliadas a la UGEL N°03 de Lima, revelaron que el 67,8% de los directivos exhiben una práctica adecuada de liderazgo pedagógico, el 30,1% manifiestan un buen nivel y solo el 1,6% indica un nivel regular. En cuanto a los servicios, su calidad y las oportunidades de mejorar el aprendizaje, el 57,6%

fue calificado como muy bueno, el 40,7% como bueno y solo el 1,7% como regular. Respecto al desempeño directivo, Sosa et al. (2023) dio a conocer que el 50% de las directoras de redes de educación inicial de la UGEL el Collao lo consideran favorable, el 40% considera que esta en un nivel regular y un 10% indica que es desfavorable. Además, destacan que el desempeño de la dirección no se limita únicamente a la parte administrativa, sino que también engloba la capacidad de liderazgo pedagógico y la habilidad para fomentar un entorno favorable para el desarrollo de los estudiantes y el aprendizaje. En este sentido, destacan la relevancia de la capacitación constante y el respaldo a los líderes en estas áreas como aspectos fundamentales que contribuirán a la calidad educativa en la nación.

A nivel local, según lo informado por Alcasihuincha (2022), el 48% de los directivos de la UGEL Condesuyos exhiben un rendimiento excelente, mientras que el 32% muestra un rendimiento regular y el 20% restante tiene un rendimiento bajo. Sin embargo, es notable que menos de la mitad de los directivos demuestran un desempeño adecuado, lo cual sugiere que existe un margen significativo para mejorar la eficacia de la administración educativa y resalta la necesidad de poner en práctica medidas efectivas para capacitar y apoyar a los directivos escolares en busca del cumplimiento de los niveles de excelencia y una educación integral.

En base a ello, este estudio se ha diseñado con el fin de lograr resultados que aporten a mejorar la calidad educativa. Por ende, este trabajo intentará responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024? Y las siguientes preguntas específicas: 1) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024?, 2) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024?, 3) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024?, 4) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y el uso de la información en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024?, 5) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024?.

Esta investigación será de utilidad, ya que la gestión administrativa y el nivel de atención ofrecido son herramientas fundamentales para informar la toma de decisiones e incentivar diversas opciones de cambio y mejora significativa en el campo de la educación en múltiples niveles y contextos. A nivel teórico, el estudio propone aportar nueva información sobre la gestión escolar, proporcionando datos empíricos sobre la relación entre ambas variables. A nivel metodológico, se busca proporcionar un marco para la recopilación y análisis de datos que permitan evaluar las variables del estudio de manera rigurosa y objetiva. Esto incluye la utilización de herramientas de medición válidas y confiables, así como métodos de análisis estadístico apropiados para investigar la conexión entre las variables de interés. A nivel social, esta investigación es relevante por su impacto en el conjunto educativo, que abarca a toda la comunidad educativa. De esta forma, incrementar la calidad del liderazgo directivo puede conducir a mejoras tangibles en el aprendizaje, el ambiente escolar y como es el desempeño general dentro de cada institución, lo cual puede generar efectos positivos en la sociedad en general.

El objetivo general es: Determinar la relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024. Los objetivos específicos son: 1) Determinar la relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, 2) Determinar la relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, 3) Determinar la relación entre el desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, 4) Determinar la relación entre el desempeño directivo y el uso de la información en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, 5) Determinar la relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.

De igual forma, se plantea como hipótesis general: H1 Existe relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024. Y como hipótesis específicas: HE1 Existe relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, HE0 No existe relación entre el desempeño

directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024. HE2 Existe relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, HE0 No existe relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024. HE3 Existe relación entre el desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, HE0 No existe relación entre el desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024. HE4 Existe relación entre el desempeño directivo y el uso de la información en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, HE0 No existe relación entre el desempeño directivo y el uso de la información en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024. HE5 Existe relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje e en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa - 2024, HE0 No existe relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.

II. MARCO TEÓRICO

Se han encontrado investigaciones anteriores relacionadas con el presente estudio, a nivel internacional y nacional, que incrementan la información sobre el tema propuesto.

Intriago et al. (2023) en su estudio analizo como un plan de procesos académicos aumenta el nivel de atención educativa ofrecida. El estudio fue descriptivo - explicativo, de diseño observacional. Se encuestó a un total de 249 participantes. Se encontró que el plan propuesto logró influir en la calidad de servicios educativos ($\rho = .867$; $p = .000$). El 69.9 % de los participantes está de acuerdo que los procesos y la organización benefician al plan institucional y el 77,3% también está de acuerdo que contribuye al perfil profesional del docente. El estudio concluyó que la combinación de la educación formal, la experiencia laboral y el entrenamiento del equipo docente fomenta un proceso de mejora constante que asegura brindar una óptima calidad de servicios.

En el contexto nacional se consideraron a las siguientes investigaciones:

Cerna (2023) busco analizar la conexión del desempeño de los directivos con la calidad que brinda el servicio educativo. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo; de diseño no experimental transversal. Se contó con la participación de 136 participantes. Los resultados dieron a conocer que el 66,2% de los participantes considera que el desempeño de los directivos es eficiente, el 31,6% considera que es regular, el 2,2% manifiesta que es deficiente. Respecto a la calidad de servicio el 64% considera que es bueno, el 35,3% indica que es regular y solo el 0,7% menciona que es malo. Asimismo, el estudio concluyó que existe una conexión importante entre ambas variables.

Bejareno (2022) tuvo como propósito identificar el vínculo de la calidad de servicio con el liderazgo directivo en un centro de estudios. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, correlacional, y con un diseño transversal no experimental. Se contó con la participación de 32 participantes. Los resultados dieron a conocer que el 100% de los participantes consideran que el nivel de la calidad de servicios es medio. Respecto al liderazgo directivo, el 96,9% indica un nivel medio, y el 3,1% manifiesta un alto nivel. Además, se obtuvo un cociente de relación de ,595 y un nivel de significancia ,000; lo cual indica que existe una relación entre la calidad de servicios y el liderazgo directivo.

Chinchayán et al. (2023) se propusieron hallar la correlación que existe entre el desempeño docente y la calidad de la educación. La investigación fue hipotética deductiva, transversal, descriptiva y correlacional. Para el estudio se encuestó a 166 docentes. Los hallazgos del estudio dieron a conocer que existe una correlación positiva entre la calidad de los servicios educativos y como es el desempeño de cada docente dentro de la institución, ya que se obtuvo un cociente de relación de ,181 y un nivel de significancia de 0,020.

En el estudio de Díaz (2024) se buscó describir el vínculo de la gestión directiva con la calidad de servicio. Se utilizó un método cuantificable, con un diseño transversal, no experimental. El estudio tuvo 317 participantes, a quienes se les aplicó cuestionarios sobre ambas variables de estudio. Respecto a la gestión directiva, dieron a conocer que el 30% indica una categoría regular, el 49,5% presenta una categoría alta y el 20,5% manifiesta una categoría muy alta. Sobre la

calidad de servicio, el 24,2% indica que es regular, el 60,3% manifiesta que es alta y el 15,5% menciona que es muy alto.

Castrillón (2021) tuvieron como finalidad evaluar cómo se vincula el desempeño con el liderazgo directivo. El método tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, observacional. Se encuestó a un total de 72 profesores. La información fue recopilada por medio de dos cuestionarios sobre ambas variables. Sobre el liderazgo directivo, los resultados dieron a conocer que el 93,1% indican que es bueno y el 6,9% manifiestan que es regular. Además, el 100% indica que el desempeño docente es adecuado. Por último, se halló un cociente de relación de ,774 y un grado de significancia de ,000; resaltando que hay una conexión entre el desempeño y el liderazgo directivo.

Respecto a la revisión teórica de ambas variables del estudio, se entiende que el desempeño directivo, es la capacidad de un líder para organizar y dirigir a un determinado grupo para alcanzar determinadas metas y logros; este desempeño se mide a través de su habilidad para desarrollar una visión clara y comunicarla efectivamente dentro de cada organización, de este modo el directivo debe ser capaz de detectar los desafíos y oportunidades empresariales y desarrollar técnicas que capitalicen las fortalezas y mitiguen las debilidades; por lo que debe ser adaptable y capaz de ajustar las estrategias según cambien las condiciones del mercado o la organización (Alfaro, 2022).

Para Jáuregui et al. (2022) el desempeño directivo también engloba la gestión efectiva de todos los recursos que forman parte de la organización. Asimismo, permite demostrar habilidades de liderazgo que inspiren y motiven un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, que incluya la capacidad de delegar responsabilidades adecuadamente, proporcionar retroalimentación constructiva y reconocer los logros de los empleados, de esta manera el directivo debe poseer una sólida comprensión de los procesos internos y tener la habilidad de reconocer y dar soluciones a problemas rápidamente basada en las elecciones, acciones informadas y la habilidad de manejar el cambio de manera efectiva asegurando la sostenibilidad y el éxito continuo de la organización.

Por otro lado, Alonzo et al. (2023) indica que el desempeño directivo en el ámbito educativo se refiere a la capacidad y eficacia con la que un líder escolar o administrativo gestiona y dirige una institución educativa. Este desempeño abarca la planificación estratégica, la implementación de políticas educativas. Esta Incluye la supervisión y el apoyo al personal docente, la administración de recursos, y la promoción de un entorno de aprendizaje positivo y seguro. A su vez, la evaluación del desempeño directivo implica la calificación de los resultados académicos de los estudiantes, el logro de objetivos y la satisfacción del personal.

En el siguiente apartado se presentan las dimensiones del desempeño directivo; siendo una de ellas la planificación institucional, para Carriazo et al. (2020) implica los objetivos estratégicos a largo plazo, la redefinición y generación de planes detallados para guiar a la organización a las metas establecidas. Este proceso implica examinar detalladamente tanto el ambiente interno como externo, descubrir estrategias o desafíos y evaluar los recursos disponibles. Debe ser flexible para adaptarse a cambios imprevistos y promover una cultura que fomenta constantes mejoras, con el fin de involucrar a toda la organización dentro de la planificación, asegurando la alineación y el compromiso hacia los objetivos comunes. Barreto y Toapanta (2023) explican que la planificación académica hace referencia a la selección de acciones para establecer objetivos claros, esta implica la elaboración de planes y acciones concertadas por el grupo de personas que pertenecen a la comunidad educativa, con el propósito de mejorar la calidad educativa y generar beneficios para la educación.

La dimensión de participación democrática es el proceso mediante el cual se involucra activamente a todas las personas que pertenecen a la institución participan activamente elaboración de planes y estrategias. Este enfoque fomenta un ambiente de inclusión y transparencia, donde las opiniones y perspectivas de diversos grupos, incluidos empleados, estudiantes y otros interesados, son valoradas y consideradas. Asimismo, busca asegurar que las decisiones reflejen las necesidades y aspiraciones de la comunidad institucional, promoviendo un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida, de esta forma, al implementar prácticas de participación democrática, los directivos fortalecen la cohesión y la

colaboración, contribuyendo al desarrollo de una cultura organizacional sólida y equitativa (León, 2020).

La dimensión condición operativa, según Sosa et al. (2023) es la capacidad de un líder para gestionar eficientemente los recursos, procesos y sistemas de una organización; se considera la planificación detallada de operaciones, la organización y coordinación de actividades, y la supervisión continua del rendimiento. También aborda la capacidad para resolver problemas rápidamente, optimizar procesos para mejorar la eficiencia, reducir costos, adaptarse a cambios en el entorno operativo, optimizar la administración del personal, los recursos financieros, materiales y tecnológicos, garantizando que se cumplan las metas organizacionales.

La evaluación de una gestión institucional, es un proceso que mide y evalúa como una organización se desempeña respecto a sus objetivos y metas establecidas, por lo que implica la revisión sistemática de políticas, procesos y resultados, utilizando indicadores clave de rendimiento para valorar la productividad y efectividad de las operaciones. Incluye el reconocimiento de fortalezas y las respectivas áreas de mejora, garantizando que se tomen decisiones de forma clara y con responsabilidad, fomentando la sustentación de cuentas y la mejora continua, facilitando la alineación de las actividades organizacionales con la misión y visión institucional (Romero, 2022).

La comunidad de aprendizaje, es el entorno colaborativo donde directivos y empleados comparten conocimientos, experiencias y mejores prácticas para el crecimiento mutuo y el desarrollo continuo. Este enfoque promueve la comunicación y una cultura caracterizada por el aprendizaje permanente que se da dentro de una organización. Está conformada por la recreación de ambientes y posibilidades para la formación conjunta, la retroalimentación constructiva y la innovación. Además, la comunidad de aprendizaje apoya el desarrollo de habilidades críticas y competencias clave, facilitando la adaptación a cambios y mejoras en los procesos organizacionales (Dávila, 2021).

La dimensión gestión de calidad de diversos procesos educativos, se enfoca en asegurar la excelencia y efectividad en la educación impartida. Involucra la

preparación, evaluación y selección de estándares y procedimientos para garantizar que todos los aspectos del proceso educativo cumplan con los más altos niveles de calidad, mediante la planificación curricular, la capacitación docente, la evaluación del desempeño estudiantil y la mejora continua de las metodologías de enseñanza. Además, permite realizar la recolección y análisis de datos para informar decisiones que fomenten la claridad y la responsabilidad ante las acciones (Guzmán & Cuenca, 2023).

Por otro lado, la segunda variable de estudio, calidad de servicio, Miranda et al. (2021) indican que es el grado en el que un determinado bien satisface las expectativas y necesidades del cliente, influenciando directamente su satisfacción y lealtad. Esta calidad se puede ver expresada en la puntualidad, la fiabilidad, la competencia del personal, la habilidad resolutoria y la personalización del servicio, lo cual fortalece la reputación de las entidades.

En el campo educativo, la calidad de servicios es una de los principales objetivos para lograr que el proceso educativo sea inclusivo y equitativo, fomentando el aprendizaje y la variedad de políticas educativas. Parte de la eficacia y eficiencia con la que las instituciones educativas cumplen con su misión de proporcionar una educación integral y significativa a los estudiantes, también resalta la adecuación y actualización del currículo, la competencia y compromiso de los docentes, el acceso a recursos educativos y tecnológicos adecuados, y la creación de un entorno de aprendizaje seguro e inclusivo. Además, se mide por la habilidad del centro educativo para entender las características individuales de los estudiantes, fomentar su desarrollo personal y profesional, y prepararlos para enfrentar los desafíos del futuro (Mori & Palomino, 2021).

Esta variable está conformada por dimensiones; una de ellas es la dirección institucional, Salazar et al. (2023) menciona que es la capacidad de una organización para liderar y gestionar sus recursos de manera efectiva y eficiente, alineando sus operaciones con su propósito, perspectiva y metas estratégicas. Además, abarca la formulación de políticas, decisiones claras basada en la información, ejecución de procesos estandarizados y fomentar una cultura institucional enfocada en el cliente, lo que involucra el desarrollo de capacidades

de liderazgo, la incentivación del equipo y la constante mejora de los servicios proporcionados.

La dimensión de soporte al desempeño docente, según Cotaquispe et al. (2021) se centra en proporcionar a los educadores los recursos, herramientas y condiciones necesarias para que puedan llevar a cabo sus funciones de enseñanza de manera efectiva. Este soporte abarca desde la capacitación y el desarrollo profesional continuo hasta la provisión de infraestructura adecuada, tecnología educativa actualizada y materiales didácticos pertinentes. Además, fomenta entornos de trabajo colaborativos, donde los docentes puedan compartir buenas prácticas y recibir retroalimentación constructiva. La evaluación justa y transparente del desempeño docente también forma parte esencial de este soporte, ya que ayuda a identificar áreas de mejora y reconocer logros.

El trabajo conjunto con la familia, es una dimensión referida a la integración y colaboración activa entre la familia de los estudiantes y la institución. Se busca crear un entorno de apoyo y compromiso mutuo que favorezca el desarrollo académico, emocional y social del alumnado, lo cual manifiesta a través de una comunicación fluida y constante actitud proactiva de los padres respecto a las actividades dentro de la institución, y el establecimiento de estrategias conjuntas para abordar desafíos educativos y comportamentales. Por otra parte, se considera la valoración y respeto de las perspectivas y aportaciones de la familia en el proceso educativo, reconociendo su papel crucial en la formación integral del estudiante para construir una alianza que potencie los recursos y esfuerzos de ambas partes, garantizando una educación de calidad y promoviendo el éxito y bienestar de los estudiantes (Meza & Trimiño, 2020).

La dimensión sobre el uso de la información; es la capacidad de las instituciones educativas para recopilar, analizar y aplicar datos e información de manera efectiva para mejorar los métodos de aprendizaje y enseñanza, que incluye el uso de herramientas y tecnologías para la gestión y análisis de datos académicos, evaluaciones de desempeño, y retroalimentación de estudiantes, profesores y padres. Los datos se emplean para la selección y toma de decisiones, que ayudan a personalizar la educación tomando en cuenta las necesidades e individualidades de cada estudiante, para mejorar la elaboración y ejecución de los

programas educativos. Utilizar la información de manera adecuada promueve la transparencia, la responsabilidad y permite que se capten las áreas que se deben mejorar, y facilita la implementación de estrategias basadas en evidencias para optimizar los resultados educativos (Morí & Palomino, 2021).

Por último, la infraestructura y recursos para el aprendizaje, según Cadenillas et al. (2023) es la disponibilidad, adecuación y mantenimiento de los espacios físicos, materiales y tecnológicos que facilitan un entorno propicio para el proceso educativo. Abarca la existencia de instalaciones seguras, cómodas y accesibles, tales como aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas deportivas y recreativas, así como la provisión de equipamiento y materiales didácticos necesarios para la enseñanza efectiva. También incluye el acceso a tecnologías modernas, como computadoras, internet, software educativo y otros recursos digitales que enriquecen el aprendizaje. La adecuada infraestructura y recursos garantizan que los estudiantes y docentes cuenten con las condiciones óptimas para desarrollar sus actividades educativas y se cree un ambiente motivador y estimulante, favoreciendo el crecimiento completo de la plana estudiantil y la excelencia en su aprendizaje.

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básica, ya que se pretende generar nuevo conocimiento sobre las variables de estudio desde el ámbito educativo a través de la exploración y búsqueda de información relevante, sin la intención de solucionar la problemática de manera inmediata (Arias & Covinos, 2021). Además, la investigación tuvo un enfoque de naturaleza cuantitativa, caracterizado por el establecimiento de objetivos, preguntas de investigación e hipótesis específicas. Estas fueron validadas a través de instrumentos adecuados y respaldadas por análisis estadísticos, con el fin de llegar a conclusiones fundamentadas (Hernández & Mendoza, 2018).

Además, se empleó un diseño correlacional. Hernández y Mendoza (2018), indican que este diseño se distingue por explorar como se vinculan dos o más variables de estudio sin que exista manipulación o alteración de la información.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1 Desempeño directivo

Son las acciones llevadas a cabo por los directivos, las cuales son observables y evidencian el dominio de habilidades necesarias, tales como la responsabilidad que guíen hacia un logro determinado. Estos últimos pueden ser evaluados a través de diversas fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas (Ministerio de Educación, 2014).

3.2.2. Variable 2 Calidad de servicio

Es identificar y seleccionar medidas que una organización tiene que considerar como desafíos para alcanzar y superar sus metas. Esto se alcanza a través de la ejecución y la elaboración de estrategias institucionales con el objetivo de alcanzar las perspectivas académicas (Bejareno, 2022).

Definición Operacional

La variable 1. Desempeño directivo fue evaluada por medio del cuestionario, que está compuesto por 30 ítems; las mismas que presentan la escala de tipo Likert que va desde: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Asimismo, el cuestionario está conformado por 6 dimensiones: Planificación institucional está conformado por 5 ítems (1,2,3,4 y 5). Participación democrática, tiene 6 ítems (6,7,8,9,10 y 11). Condición operativa, tiene 7 ítems (12,13,14,15,16,17 y 18). Evaluación de la gestión institucional, tiene 4 ítems (19,20,21 y 22). Comunidad de aprendizaje, tiene 4 ítems (23, 24, 25 y 26). Gestión de calidad de los procesos educativos, tiene 4 ítems (27, 28, 29 y 30).

La variable 2. Como segunda variable esta la calidad de servicio será medida a través de un cuestionario, que está conformado por 30 ítems. Presenta una escala de tipo Likert que va desde: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Está conformado por 5 dimensiones: Dirección institucional, tiene 7 ítems (1,2,3,4,5,6,7). Soporte al desempeño docente, tiene 7 ítems (8,9,10,11,12). Trabajo conjunto con la familia, tiene 5 ítems (13,14,15,16,17). Uso de la información, tiene 6 ítems

(18,19,20,21,22,23). Infraestructura y recursos para el aprendizaje, tiene 7 ítems (24,25,26,27,28,29,30).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población hace referencia al grupo completo de elementos que son el objeto de un determinado estudio, y esta definición está determinada por el investigador según los parámetros establecidos en la investigación (Arias & Covinos, 2021). En base a ello, la población está compuesta por 35 directivos de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.

Además, el tipo de muestreo será censal, el cual permite recopilar datos de cada individuo o elemento dentro de la población, en vez de escoger solo una muestra de la población para su análisis (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto, la muestra incluirá a los 35 directivos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Son herramientas de recopilación de información que se adaptan según el tipo de investigación llevada a cabo. La elección de estas herramientas varía según diversos factores, como el tipo de datos a utilizar, el número de categorías, la disponibilidad de datos y el tema en cuestión (Arias & Covinos, 2021). La presente investigación uso como técnica la encuesta.

Variable 1. Desempeño directivo

Variable 2. Calidad de servicio

Instrumentos

Validez

Se considera la capacidad que tiene un instrumento cuantificable para evaluar con precisión el aspecto que se propone evaluar. Para determinar la validez del primer instrumento, Cerna (2023) sometió el cuestionario de *Desempeño Directivo* a evaluación por parte de tres expertos. De igual

forma, Bejarano (2022) llevó a cabo un juicio con tres expertos para evaluar el instrumento de *Calidad de Servicio*.

Confiabilidad

Se refiere a la fiabilidad y estabilidad de las medidas proporcionadas por un instrumento de medición (Hernández & Mendoza, 2018). En el caso del cuestionario de *Desempeño Directivo*, Cerna (2023) llevó a cabo una prueba piloto con la participación de 15 individuos, por medio del Alfa de Cronbach se encontró un valor de .808. Respecto al instrumento de *Calidad de Servicio*, se efectuó una prueba piloto con 8 personas y, tras procesar los resultados estadísticamente mediante la prueba Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de .810. Estos resultados dieron a conocer que ambos cuestionarios presentan altos niveles de confiabilidad y puedan ser aplicados.

3.5. Procedimiento

Para el estudio se llevaron a cabo los siguientes pasos:

Primero, se identificó la problemática del trabajo de investigación, seguida de la definición de la unidad de estudio, la población y la muestra correspondiente. Luego, se solicitó la autorización necesaria de la unidad de estudio pertinente para obtener los permisos correspondientes. Una vez obtenida la autorización, se aplicaron las técnicas e instrumentos de recopilación de información, en este caso, un cuestionario dirigido a los directivos. Finalmente, toda la información fue codificada en programas estadísticos, lo que permitió obtener datos confiables y viables para elaborar las tablas y gráficos correspondientes, ayudando en la creación de las conclusiones y sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio empleó análisis estadísticos utilizando el programa SPSS V25, lo cual permitió obtener resultados fiables y válidos gracias a la aplicación del instrumento de estudio. Previamente, se utilizó Excel para elaborar las tablas y gráficos pertinentes sobre el desempeño directivo y la calidad de servicios. Además, se llevaron a cabo análisis mediante el uso de porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

El estudio cumplió con el reglamento de ética, garantizando el anonimato de los encuestados durante la recopilación de información. Los resultados obtenidos se evaluaron de manera objetiva, sin manipulaciones, para ofrecer conocimientos verídicos y útiles a la comunidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla

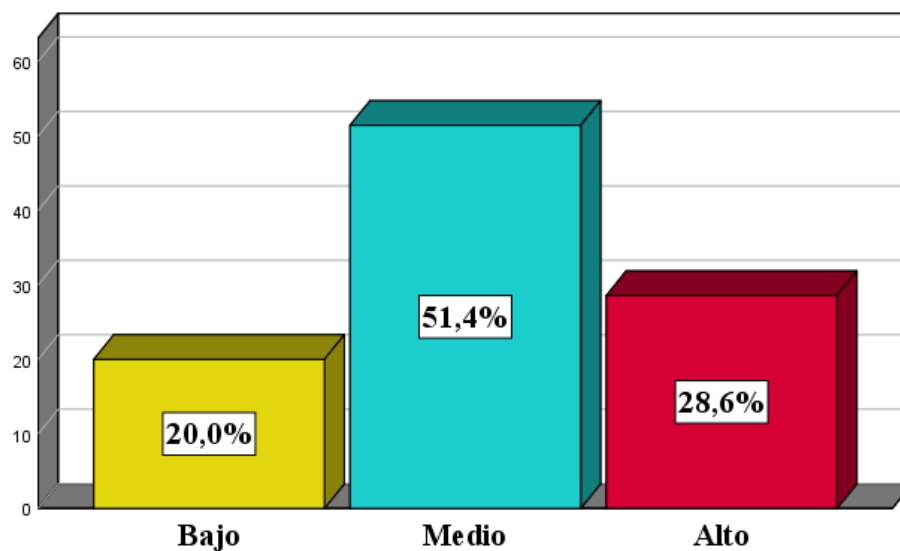
1

Categorías de Desempeño directivo

		f	%
Desempeño directivo	Bajo	7	20,0
	Medio	18	51,4
	Alto	10	28,6
	Total	35	100,0

Figura 1

Categorías de Desempeño directivo



Interpretación

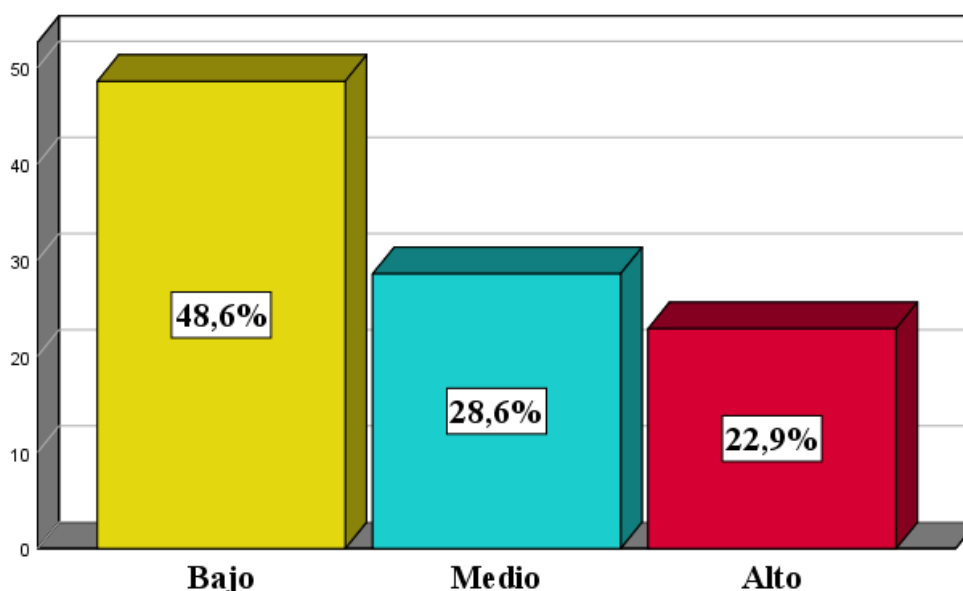
En la figura y tabla, se evidencian los niveles de acuerdo a la variable Desempeño directivo, el 51.4% de los líderes educativos perciben un nivel medio, por otro lado, el 28,6% manifiesta un nivel alto, y solo el 20.0% consideran que el nivel es bajo.

Categorías de la dimensión Planificación institucional

		f	%
Planificación institucional	Bajo	17	48,6
	Medio	10	28,6
	Alto	8	22,9
	Total	35	100,0

Figura 2

Categorías de la dimensión Planificación institucional



Interpretación

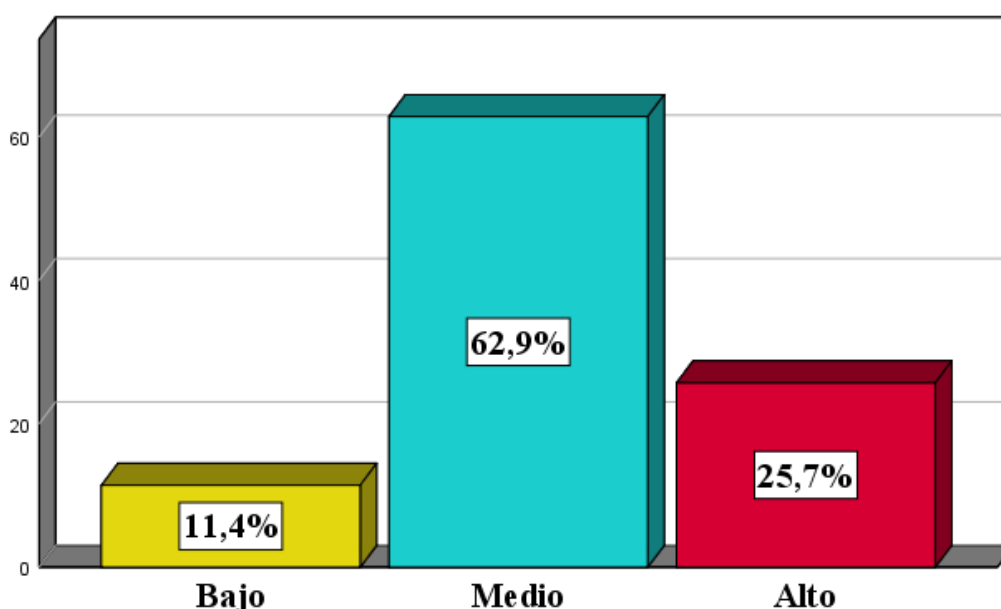
En la figura y tabla, se muestran los niveles de la Planificación institucional de la variable Desempeño directivo, un 48,6% indican que el nivel es bajo; el 28,6% mencionan que el nivel es medio y el 22,9% consideran que el nivel es alto.

Categorías de la dimensión Participación democrática

		f	%
Participación democrática	Bajo	4	11,4
	Medio	22	62,9
	Alto	9	25,7
	Total	35	100,0

Figura 3

Categorías de la dimensión Participación democrática



Interpretación

En la figura y tabla, se presentan los niveles de la Participación democrática de la variable Desempeño directivo, el 62.9% de los gestores educativos señalan que el nivel es medio, un 25.7% manifiestan que el nivel es alto y solo el 11.4% indican que el nivel es bajo.

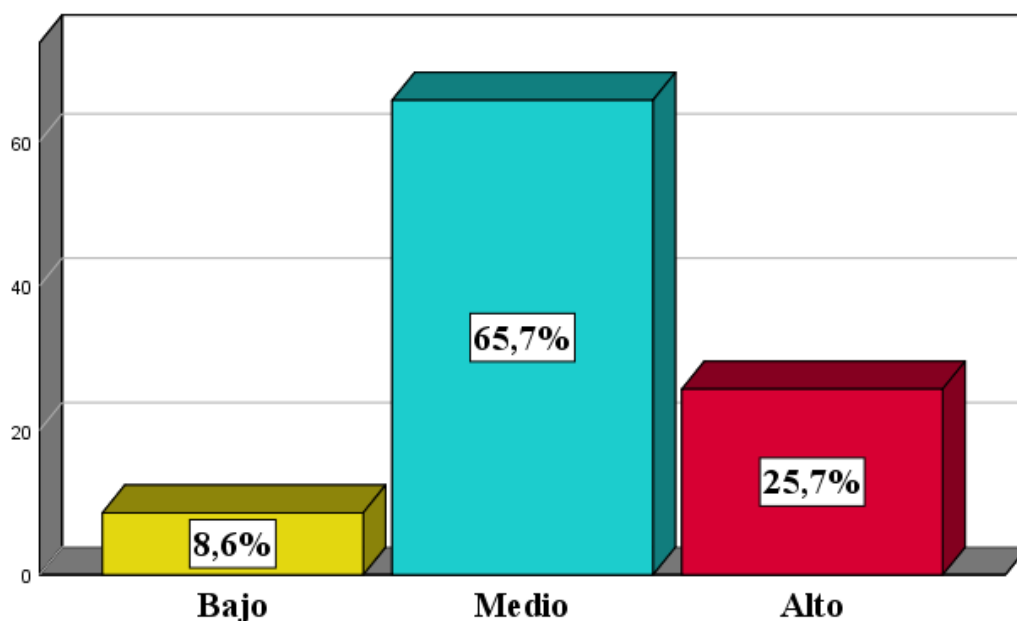
Tabla 4

Categorías de la dimensión Condición operativa

		f	%
Condición operativa	Bajo	3	8,6
	Medio	23	65,7
	Alto	9	25,7
	Total	35	100,0

Figura 4

Categorías de la dimensión Condición operativa



Interpretación

En la figura y tabla, se evidencian los niveles de la Condición operativa de la variable Desempeño directivo, donde un 65.7% de los educadores perciben que el nivel es medio, un 25.7% indican que el nivel es alto y solo el 8.6% indican que el nivel es bajo.

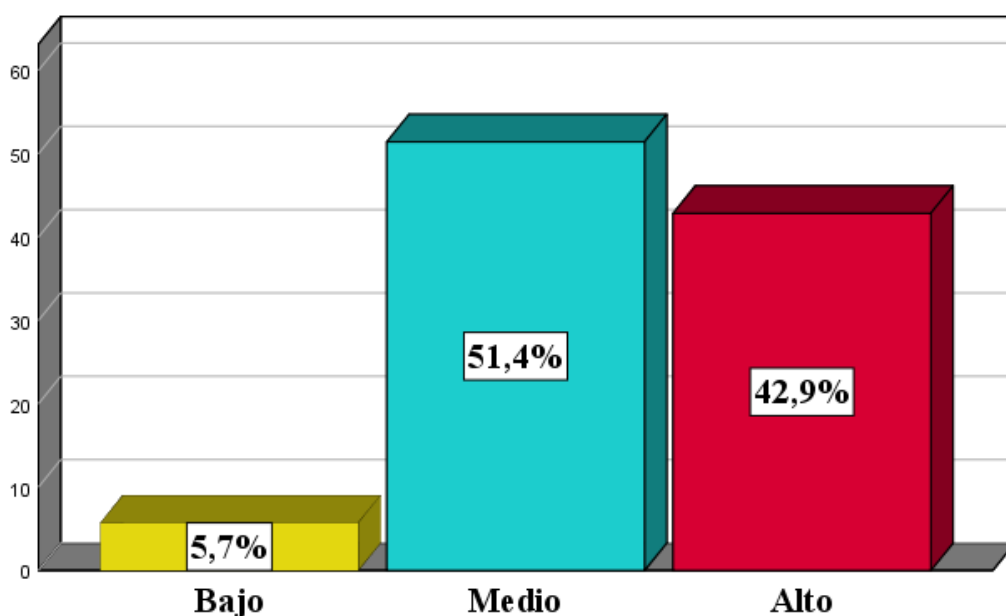
Tabla 5

Categorías de la dimensión Evaluación de la gestión institucional

		f	%
Evaluación de la gestión institucional	Bajo	2	5,7
	Medio	18	51,4
	Alto	15	42,9
	Total	35	100,0

Figura 5

Categorías de la dimensión Evaluación de la gestión institucional



Interpretación

En la figura y tabla, se observan los niveles de la Evaluación de la gestión institucional de la variable Desempeño directivo, el 51.4% indican que el nivel es medio, el 42.9% consideran que el nivel es alto y solo el 5,7% manifiesta que el nivel es bajo.

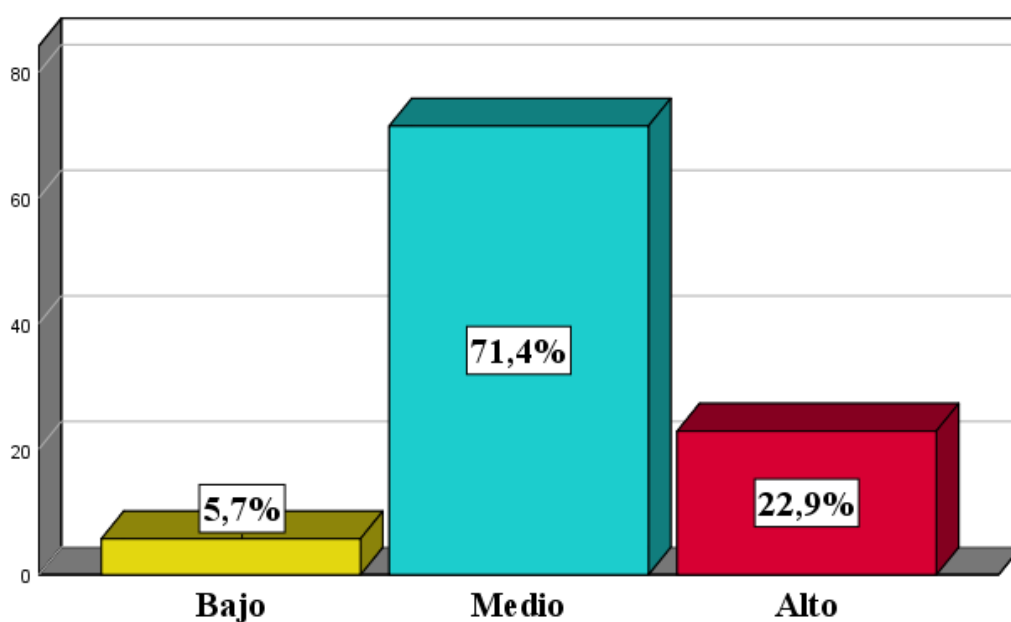
Tabla 6

Categorías de la dimensión Comunidad de aprendizaje

		f	%
Comunidad de aprendizaje	Bajo	2	5,7
	Medio	25	71,4
	Alto	8	22,9
	Total	35	100,0

Figura 6

Categorías de la dimensión Comunidad de aprendizaje



Interpretación

En la figura y tabla, se evidencian los niveles de la Comunidad de aprendizaje de la variable Desempeño directivo, el 71.4% de los encargados indican que el nivel es medio, el 22.9% manifiestan que el nivel es alto y el 5.7% consideran que el nivel es bajo.

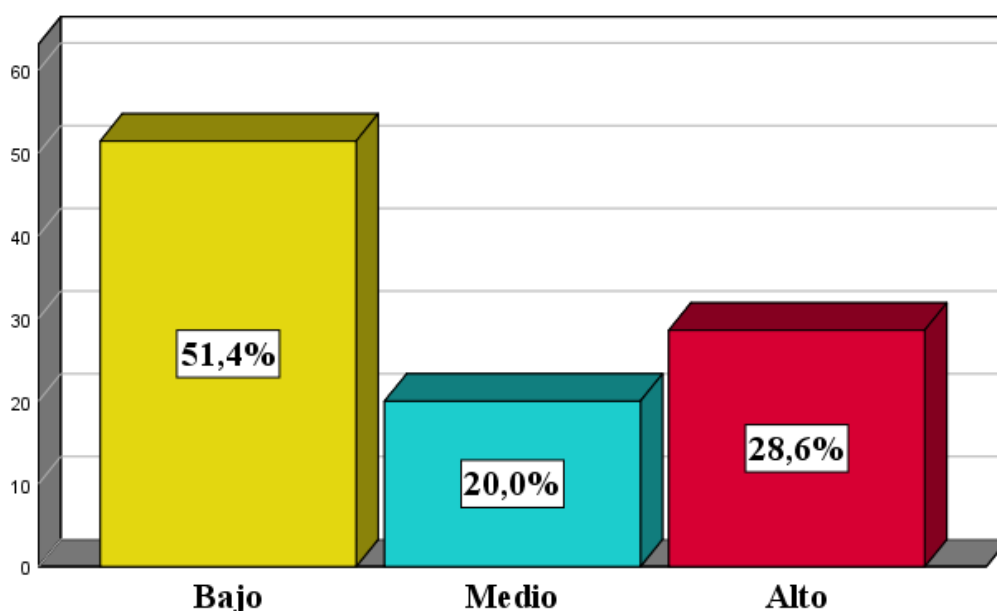
Tabla 7

Categorías de la dimensión Gestión de calidad de los procesos educativos

		f	%
Gestión de calidad de los procesos educativos	Bajo	18	51,4
	Medio	7	20,0
	Alto	10	28,6
	Total	35	100,0

Figura 7

Categorías de la dimensión Gestión de calidad de procesos educativos



Interpretación

En la figura y tabla, se observan los niveles de la Gestión de calidad de los procesos educativos de la variable Desempeño directivo, el 51.4% de los participantes indican que el nivel es bajo, el 28.6% manifiestan que el nivel es alto y el 20.0% consideran que el nivel es medio.

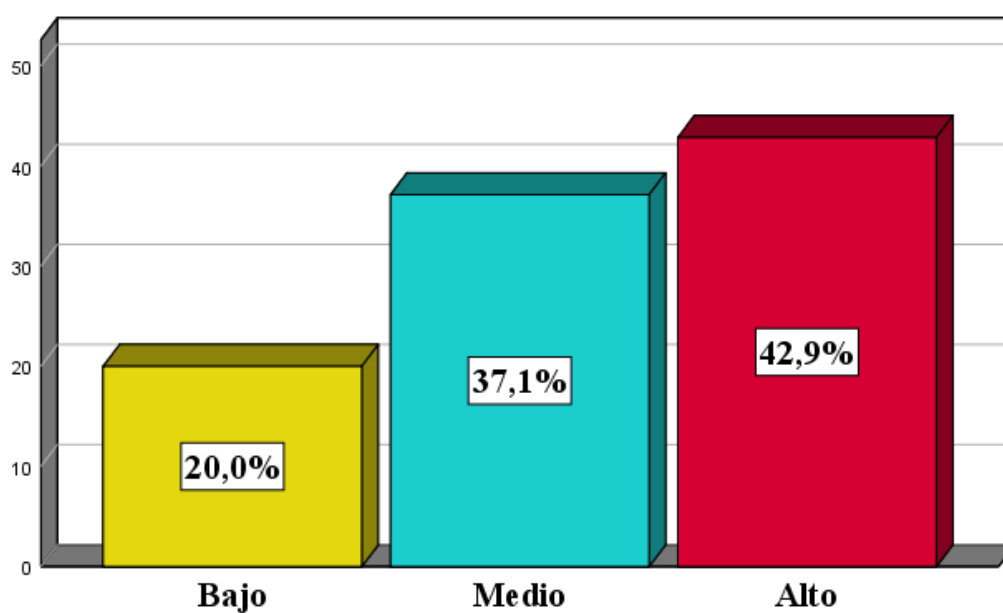
Tabla 8

Categorías de Calidad de servicio

		f	%
Calidad de servicio	Bajo	7	20,0
	Medio	13	37,1
	Alto	15	42,9
	Total	35	100,0

Figura 8

Categorías de Calidad de servicio



Interpretación

En la figura y tabla, se evidencian los niveles de la Calidad de servicio, el 42,9% de los coordinadores educativos señalan que el nivel es alto, el 37,1% manifiestan que el nivel es medio y el 20.0% consideran que el nivel es bajo.

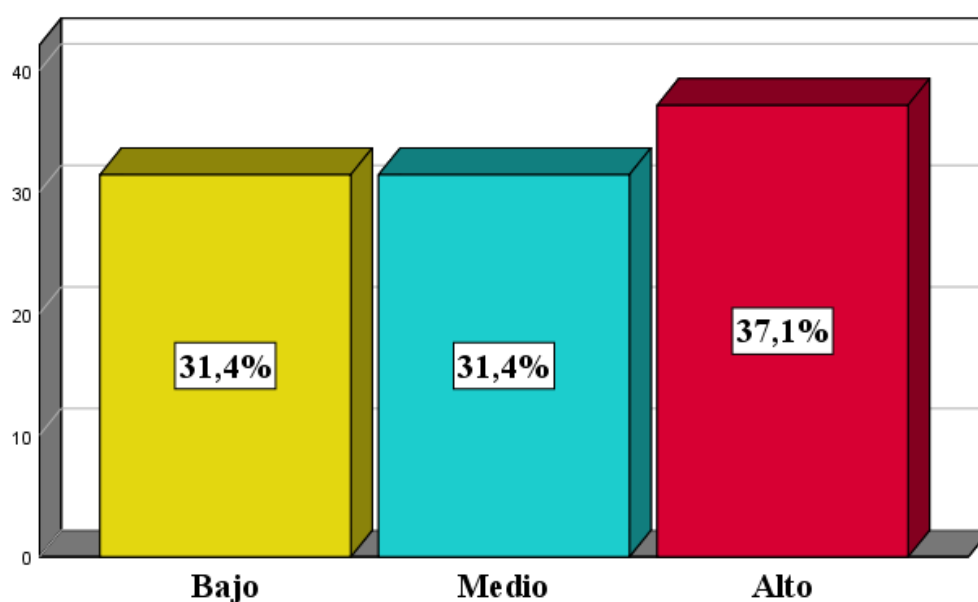
Tabla 9

Categorías de la dimensión Dirección institucional

		f	%
Dirección institucional	Bajo	11	31,4
	Medio	11	31,4
	Alto	13	37,1
	Total	35	100,0

Figura 9

Categorías de la dimensión Dirección institucional



Interpretación

En la figura y tabla, se observan los niveles de la Dirección institucional de la segunda variable, Calidad de servicio. El 31.4% de los directores destacan que el nivel es medio y bajo, por otro lado, el 37.1% de los educadores consideran que el nivel es alto.

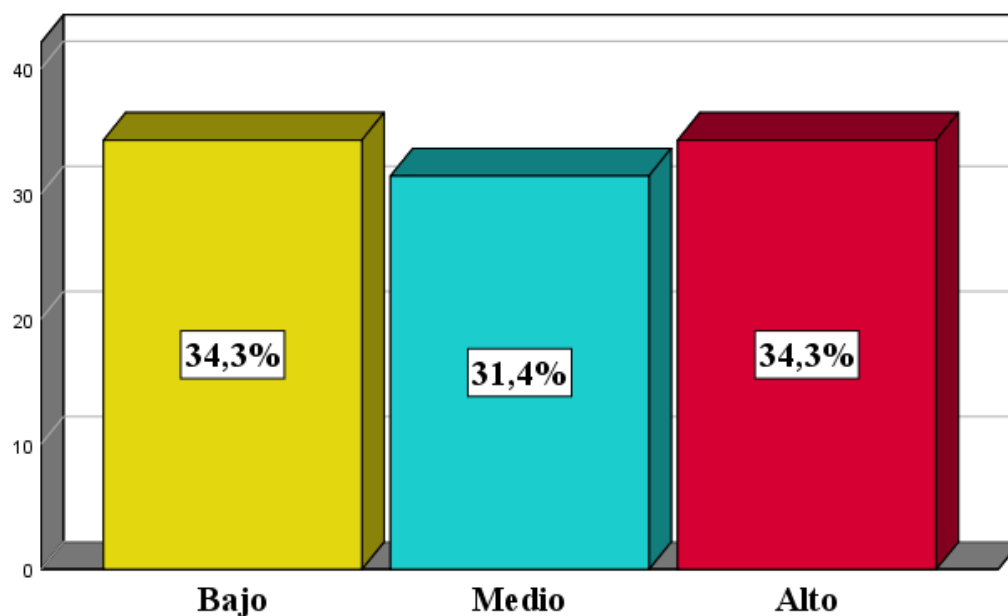
Tabla 10

Categorías de la dimensión Soporte al desempeño docente

		f	%
Soporte al desempeño docente	Bajo	12	34,3
	Medio	11	31,4
	Alto	12	34,3
	Total	35	100,0

Figura 10

Categorías de la dimensión Soporte al desempeño docente



Interpretación

En la figura y tabla, se evidencian los niveles del Soporte al desempeño docente de la segunda variable, Calidad de servicio. El 34.3% de los participantes perciben que el nivel es alto y bajo; el 31.4% consideran que el nivel es medio.

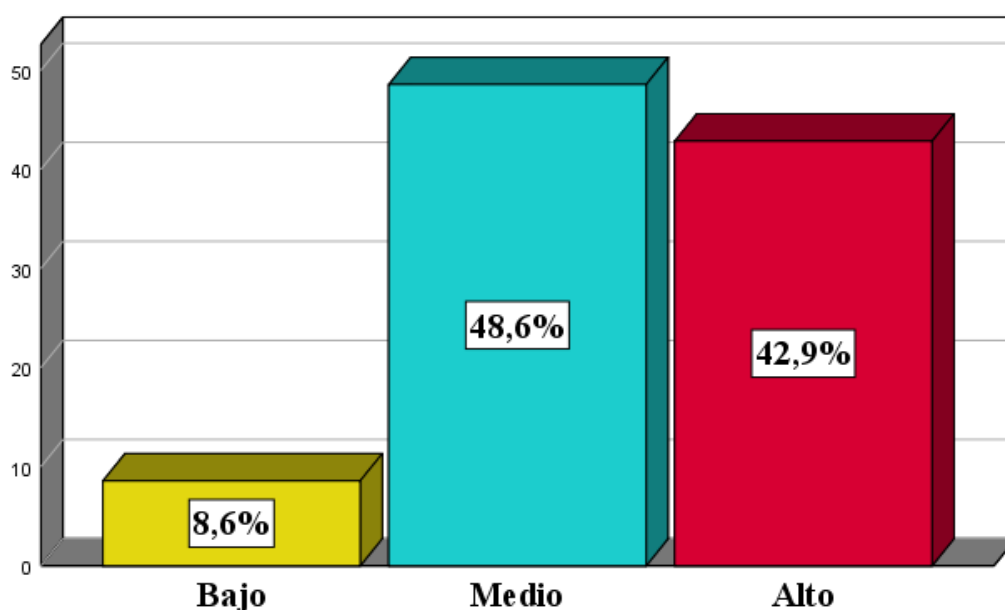
Tabla 11

Categorías de la dimensión Trabajo conjunto con la familia

		f	%
Trabajo conjunto con la familia	Bajo	3	8,6
	Medio	17	48,6
	Alto	15	42,9
	Total	35	100,0

Figura 11

Categorías de la dimensión Trabajo conjunto con la familia



Interpretación

En la figura y tabla, se demuestran los niveles del Trabajo conjunto con la familia de la segunda variable, Calidad de servicio. El 48.6% de los directores indican un nivel medio, el 42.9% un nivel alto y solo el 8,6% un nivel bajo.

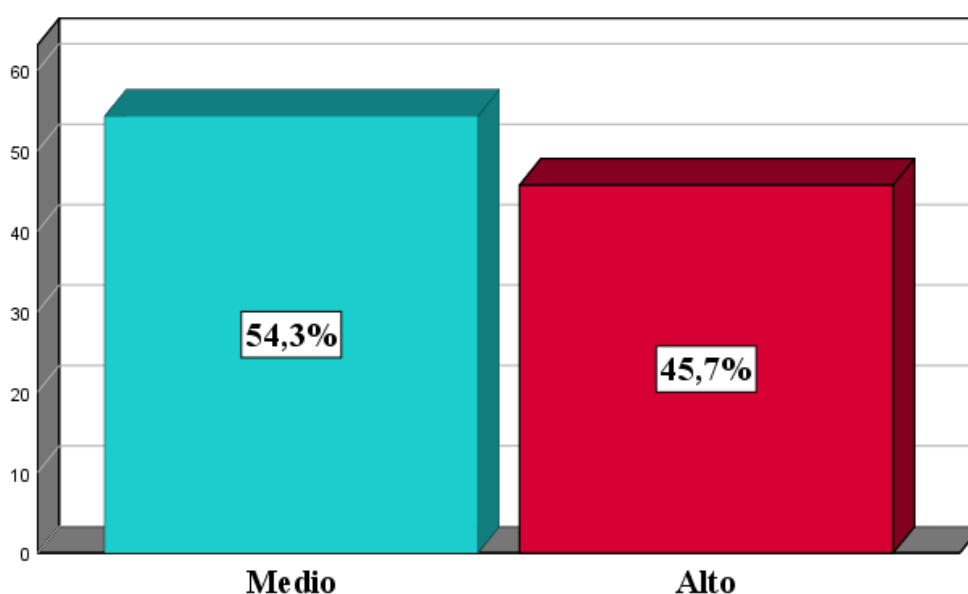
Tabla 12

Categorías de la dimensión Uso de la información

		f	%
Uso de la información	Medio	19	54,3
	Alto	16	45,7
	Total	38	100,0

Figura 12

Categorías de la dimensión Uso de la información



Interpretación

En la figura y tabla, se evidencian los niveles del Uso de la información de la segunda variable, Calidad de servicio. El 54.3% de los líderes educativos consideran que el nivel es medio y el 45,7% indican que el nivel es alto.

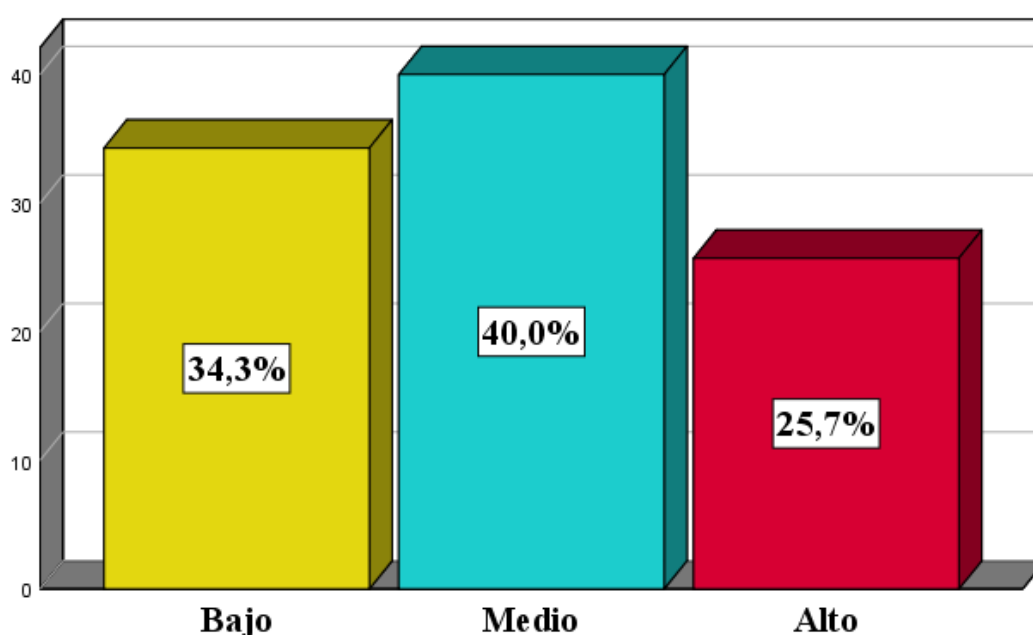
Tabla 13

Categorías de la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje

		f	%
Recursos para el aprendizaje	Bajo	12	34,3
	Medio	14	40,0
	Alto	9	25,7
	Total	35	100,0

Figura 13

Categorías de la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje



Interpretación

En la figura y tabla, se observan los niveles de la infraestructura y recursos para el aprendizaje de la segunda variable; Calidad de servicio. El 40,0% de los responsables indican que el nivel es medio, el 34,3% manifiestan que el nivel es bajo y el 25.7% consideran que el nivel es alto.

Tabla 14*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño directivo	,833	38	,000
Calidad de servicio	,947	38	,093

Interpretación

En la tabla se presenta la prueba de normalidad para las variables del estudio, utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la muestra no supera los 50 participantes. Los resultados indican que la variable desempeño directivo tiene un nivel de significancia de .000, lo cual indica que los datos no presentan una distribución normal. Por otro lado, la variable calidad de servicio muestra un nivel de significancia de .093, lo que indica que los datos se distribuyen normalmente.

Dado que solo una de las variables presenta una distribución normal, se decidió emplear la prueba Rho de Spearman para analizar la asociación entre las variables. Este enfoque es adecuado cuando al menos una de las variables no cumple con el supuesto de normalidad, permitiendo una evaluación robusta de la correlación.

Tabla 15*Desempeño directivo y la Calidad de servicio*

			Desempeño directivo	Calidad de servicio
Rho	Desempeño directivo	Cociente de relación	1,000	,793**
		Sig.	.	,000
		N	35	35
	Calidad de servicio	Cociente de relación	,793**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	35	35

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

Interpretación

En la tabla se aprecia la relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio, donde se obtuvo un cociente de relación de .793 y un nivel de significancia de .000. Dado que este valor de significancia es menor al umbral convencional de 0.05, se puede afirmar que existe una relación fuerte y significativa respecto a las variables seleccionadas como objeto de estudio.

Tabla 16*Desempeño directivo y la dimensión Dirección institucional*

			Dirección institucional
Rho	Desempeño	Cociente de relación	,792**
	directivo	Sig.	,000
		N	35

Interpretación

En la tabla se aprecia la relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional, donde se obtuvo un cociente de relación de .792 y un nivel de significancia de .000. Dado que este valor de significancia es menor al umbral convencional de 0.05, se afirma que existe relación fuerte y significativa entre la variable desempeño directivo y la dirección institucional.

Tabla 17*Desempeño directivo y la dimensión Soporte al desempeño docente*

		Soporte al desempeño docente	
Rho	Desempeño directivo	Cociente de relación Sig. N	,689* ,000 35

Interpretación

En la tabla se aprecia la relación del desempeño directivo y el soporte al desempeño docente, donde se obtuvo un cociente de relación de .689 y un nivel de significancia de .000. Dado que este valor de significancia es muy inferior al umbral convencional de 0.05, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la variable desempeño directivo y el soporte al desempeño docente.

Tabla 18*Desempeño directivo y la dimensión Trabajo conjunto con la familia*

			Trabajo conjunto con la familia
Rho	Desempeño directivo	Cociente de relación	,702**
		Sig.	,000
		N	35

Interpretación

En la tabla se aprecia la relación respecto al desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia, donde se obtuvo un cociente de relación de .702 y un nivel de significancia de .000. Dado que este valor de significancia es muy inferior al umbral convencional de 0.05, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el desempeño directivo y el trabajo conjunto con toda la familia.

Tabla 19*Desempeño directivo y la dimensión Uso de la información*

		Uso de la información	
Rho	Desempeño directivo	Cociente de relación	,732**
		Sig.	,000
		N	35

Interpretación

En la tabla se aprecia la relación entre el desempeño directivo y el uso de la información, donde se obtuvo un cociente de relación de .732 y un nivel de significancia de .000. Dado que este valor de significancia es muy inferior al umbral convencional de 0.05, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la variable desempeño directivo y el uso de información.

Tabla 20*Desempeño directivo y la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje*

		Infraestructura y recursos para el aprendizaje	
Rho	Desempeño directivo	Cociente de relación	,605**
		Sig.	,000
		N	35

Interpretación

En la tabla se aprecia la relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje, donde se obtuvo un cociente de relación de .605 y un nivel de significancia de .000. Dado que este valor de significancia es muy inferior al umbral convencional de 0.05, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la variable desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje.

V. DISCUSIÓN

La relación entre el desempeño de los directivos y la calidad del servicio educativo es crucial en la gestión escolar actual. El liderazgo no solo moldea la cultura escolar, sino que también determina la efectividad del proceso educativo al inspirar al personal, gestionar recursos y promover un ambiente de aprendizaje positivo. Este estudio se enfoca en analizar el desempeño directivo de los directores de nivel inicial, evaluando su relación con la calidad de la prestación de servicios educativos.

En base a ello, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio educativo en los directores, la cual fue medida mediante la prueba Rho de Spearman, obteniéndose un valor de .793 y un grado de significancia de .000, dando a conocer que existe una relación significativa fuerte entre el desempeño directivo y la calidad de servicios. Los hallazgos guardan relación con los resultados obtenidos por Cerna (2023) quien obtuvo un nivel de significancia de ,000, afirmando que existe relación significativa entre el desempeño directivo en la calidad del servicio educativa. De manera similar, Chinchayán et al. (2023) demostró que existe relación entre el desempeño docente y la calidad de la educación, tras obtener un coeficiente de correlación de ,181 y un nivel de significancia de ,020. Estos datos indican que el desempeño directivo tiene un papel crucial en la implementación de políticas y prácticas que fomentan el desarrollo profesional de los docentes y la mejora continua del currículo, lo cual incrementa la calidad de la educación prestada.

En relación con el primer objetivo específico, que consistió en determinar la relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial, se evidenció un cociente de relación de .792 y un grado de significancia de .000, se concluye que existe una relación significativa fuerte entre el desempeño directivo y la dirección institucional. Esto indica que las habilidades, competencias y prácticas de los directivos están directamente vinculadas a una óptima gestión institucional, ya que tienden a lograr mejores resultados en términos de objetivos académicos, satisfacción del equipo y la creación de un entorno educativo beneficioso para el aprendizaje. Estos datos se ven respaldados por Salazar et al. (2023), quienes señalan que un alto desempeño directivo permite

liderar con éxito la dirección institucional; esto se consigue mediante el establecimiento de una visión clara, la definición de objetivos estratégicos y el incremento de un ambiente de trabajo colaborativo enfocado en la mejora continua. Asimismo, impacta directamente en la dirección institucional, influenciando la cultura organizacional, la implementación de políticas educativas y la eficiencia en la gestión de recursos.

Respecto al segundo objetivo específico, que consistía en determinar la relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial, se encontró un cociente de relación de .689 con un grado de significancia de .000, lo que indica una relación significativa entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente. De manera similar, Castrillón (2021) investigó la relación entre el liderazgo de los directivos y el desempeño docente, obteniendo un cociente de relación de .774 y un grado de significancia de .000, concluyendo que existe relación entre el liderazgo de los directivos y desempeño de los docentes. Por otro lado, Cotaquispe et al. (2021), destacan que el desempeño y liderazgo directivo desempeñan un papel crucial en la evaluación del desempeño docente al proporcionar retroalimentación constructiva a través de una evaluación justa. Esto puede ayudar a los docentes a identificar sus fortalezas y áreas de mejora, promoviendo así un desarrollo profesional continuo.

En relación al tercer objetivo específico de determinar la relación entre el desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia en directores de nivel inicial, se obtuvo un cociente de relación de .702 y un grado de significancia de .000, indica una conexión significativa entre el desempeño de los directivos y la dimensión de trabajo conjunto con la familia. Esta relación influye positivamente en el ambiente escolar y el clima emocional de la institución, contribuyendo a la reducción de conflictos y la mejora de la disciplina escolar, creando una red de apoyo que aborda tanto las necesidades académicas como emocionales de los estudiantes de manera integral. De igual forma, Meza y Trimiño (2020) destacaron que el trabajo conjunto entre directivos y familias facilita la integración y colaboración activa, permitiendo reconocer las necesidades particulares de los estudiantes y ajustar estrategias educativas para apoyar su aprendizaje de manera más efectiva. Además, esta colaboración promueve un sentido de comunidad y responsabilidad compartida,

motivando a los estudiantes a esforzarse más y contribuyendo positivamente a su rendimiento académico.

En el cuarto objetivo específico de este estudio, que buscó determinar la relación entre el desempeño directivo y el uso de la información por los directores de nivel inicial, se encontró un cociente de relación significativo de .732 con un grado de significancia de .000, dando a conocer que hay una relación significativa entre el desempeño directivo y la efectividad en el uso de la infraestructura tecnológica para facilitar el acceso a la información. Este hallazgo sugiere que los directivos educativos que gestionan eficazmente la infraestructura tecnológica pueden optimizar la toma de decisiones fundamentada en datos y fomentar prácticas pedagógicas innovadoras. Estos resultados son consistentes con la perspectiva de Mori y Palomino (2021) quienes destacan la importancia de que los directivos utilicen datos concretos para elegir acciones determinadas sobre el rendimiento estudiantil, la efectividad de los programas educativos y las necesidades de recursos. Esto implica la recolección, análisis y aplicación de información para planificar estrategias pedagógicas, asignar recursos de manera efectiva y evaluar el progreso institucional.

Como quinto objetivo específico, se enfocó en determinar la relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en los directores de nivel inicial. Se obtuvo un cociente de relación de .605 con un grado de significancia de .000, indicando relación entre ambos aspectos. Esto subraya el papel crucial de los directivos escolares en la planificación, gestión y distribución de recursos, desde aulas y tecnología hasta personal docente y material educativo. Estos hallazgos están respaldados por Cadenillas et al. (2023) quienes mencionan que un liderazgo efectivo optimiza el uso de estos recursos, asegurando que estén adecuadamente asignados para apoyar los objetivos educativos, mejorar las condiciones de aprendizaje y promover un entorno educativo eficiente y estimulante. Además, la gestión eficaz de la infraestructura física puede mejorar las condiciones de seguridad, confort y accesibilidad, creando un ambiente propicio para el aprendizaje y contribuyendo al bienestar general de la comunidad escolar.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO, se concluye que, existe relación fuerte y significativa entre el desempeño directivo y la calidad de servicios, tras obtener un cociente de relación de .793 y un grado de significancia de .000.

SEGUNDO, se concluye que, hay una relación fuerte y significativa entre el desempeño directivo y la dimensión de la dirección institucional, tras obtener un cociente de relación de .792 y un grado de significancia de .000.

TERCERO, se concluye que, existe relación significativa entre el desempeño directivo y la dimensión de soporte al desempeño docente, tras obtener un cociente de relación de .689 y un grado de significancia de .000.

CUARTO, se concluye que, hay una relación significativa entre el desempeño directivo y la dimensión de trabajo conjunto con la familia, tras obtener un cociente de relación de .702 y un grado de significancia de .000.

QUINTO, se concluye que, existe relación significativa entre el desempeño directivo y la dimensión de uso de la información, tras obtener un cociente de relación de .732 y un grado de significancia de .000.

SEXTO, se concluye que, hay una relación significativa entre el desempeño directivo y la dimensión de infraestructura y los recursos para el aprendizaje, tras obtener un cociente de relación de .605 y un grado de significancia de .000.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO, se recomienda al Ministerio de Educación (MINEDU) organice y realice evaluaciones de desempeño regulares para directivos, utilizando métricas claras y específicas relacionadas con la calidad de los servicios educativos y la satisfacción del personal.

SEGUNDO, se sugiere a los directivos de cada institución educativa implementar programas de desarrollo profesional que se centren en habilidades de liderazgo, gestión de recursos humanos, y estrategias pedagógicas innovadoras.

TERCERO, se aconseja a los directivos de cada institución educativa establecer canales de comunicación abiertos y transparentes (reuniones, asambleas) entre directivos y docentes para asegurar que se escuchen y se aborden las preocupaciones y necesidades de los docentes.

CUARTO, se sugiere que los directivos y el personal docente reciban formación continua sobre la relevancia de trabajar en conjunto con las familias y las mejores prácticas para implementarla, permitiendo la colaboración con las familias.

QUINTO, se recomienda realizar una evaluación de las necesidades de la escuela en términos de infraestructura y gestión de información, con la finalidad de desarrollar un plan estratégico que incluya metas claras y medibles para su mejora.

SEXTO, se sugiere proveer formación continua para docentes sobre el uso efectivo de los recursos educativos disponibles, especialmente las nuevas tecnologías.

REFERENCIAS

- Agualongo, L., Velasco, J., Núñez, C., & Veloz, V. (2023). Desempeño docente y calidad educativa dentro del sistema pedagógico en la provincia Bolívar, Ecuador. *Polo del conocimiento*, 8(4), 1462-1482. doi:10.23857/pc.v8i4
- Alcasihuincha, A. (2022). *El desempeño directivo en las instituciones educativas iniciales de la UGEL Condesuyos - 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14959>
- Alfaro, E. (2022). Influencia del desempeño directivo y docente en los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes. *Revista Peruana De investigación E innovación Educativa*, 2(2). doi:<https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i2.22006>
- Alonzo, L., León, K., & Avedaño, C. (2023). El liderazgo directivo en el proceso educativo. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(28), 698 - 711. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.548>
- Antonio, M., & Herrera, A. (2019). El liderazgo pedagógico del director desde la mirada de los docentes. *Gestion de organizaciones*, 4(2), 31 –46. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* . ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Barreto, C., & Toapanta, S. (2023). La Planificación Académica y su incidencia en el desempeño de los docentes de la Unidad Educativa Provincia de Chimborazo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5713
- Bejareno, B. (2022). *Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en un centro de educación básica especial de Chimbote, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100279>
- Cadenillas, V., Álvarez, C., & Castañeda, H. (2023). Diseño de la infraestructura en la prestación del servicio educativo de las instituciones educativas públicas.

Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 7(27), 295 - 301.
doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.514>

Carriazo, C., Perez, M., & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social*, 6(3), 87-95. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7524690>

Castrillón, I. (2021). *Liderazgo, directivo y desempeño, docente en dos instituciones educativas - 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87281>

Cerna, V. (2023). *Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia. Huaraz, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122481>

Chinchayán, R., Escobar, L., Mozombite, H., & Damián, E. (2023). Desempeño profesional docente y calidad de la educación en cuatro instituciones educativas públicas en Villa María del Triunfo. Lima. *IGOBERNANZA*, 6(24), 98–121. doi:<https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n24.2023.307>

Cotaquispe, L., Soplapuco, J., Rivas, A., & Vales, J. (2021). Revisión sistemática del desempeño docente en la educación. *Revista Iberoamericana De La Educación*. doi:<https://doi.org/10.31876/ie.vi.126>

Dávila, O. (2021). El liderazgo pedagógico del director en las instituciones educativas peruanas: Una revisión de la producción científica. *UCV - SCIENTIA*, 13(2), 71-90. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226259>

Díaz, E. (2024). Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023. *Revista de Climatología*, 24, 66-82. doi:10.59427/rcli/2024/v24cs.66-82

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.

Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA), 2(7), 213-227. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958589>

Guzmán, Y., & Cuenca, R. (2023). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar. *Revista Luz*, 22(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1814-151X2023000100066

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.

Intriago, G., Mendiburu, A., Carpio, D., & Oviedo, M. (2023). Plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio educativo universitario. *Editorial Tecnocintífica Americana*, 1-73. doi:<https://doi.org/10.51736/eta.vi.41>

Jáuregui, J., Chávez, P., Menacho, I., & Ramírez, L. R. (2022). El liderazgo directivo y desempeño docente en la educación básica regular. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23). doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.365>

León, P. (2020). Democracia y participación comunitaria en los servicios de salud. *Investigaciones Sociales*, 302-314. doi:<https://doi.org/10.15381/is.v22i42.17495>

Meza, L., & Trimiño, B. (2020). Participación de la familia en la educación escolar: resultados de un estudio exploratorio. *EduSol*, 20(73), 13-28. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7970

Ministerio de Educación. (2014). *Marco de Buen Desempeño del Directivo. Directivos construyendo escuelas*. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo

Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los Emilio's. Alausí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Mori, D., & Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Riveros, J., & Santos, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *IGOBERNANZA*, 4(15), 496–526. doi:<https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Romero, J. (2022). Alcances y desafíos de la gestión institucional en el periodo 2020-2021. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(25), 1627–1636. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.441>
- Salazar, M., León, F., Vivanco, C., Mogrovejo, J., & Reyes, J. (2023). Organización, dirección educativa y el trabajo en equipo en la formación de comunidades de aprendizaje. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 5589-5608. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6574
- Sosa, F., Vilca, H., & Arpasi, A. (2023). Desempeño de directivos en redes educativas rurales en el nivel inicial. *PURIQ Revista de Investigación Científica*, 5. doi:[10.37073/puriq.5.440](https://doi.org/10.37073/puriq.5.440)

ANEXOS

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DIRECTIVO

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

Escala auto valorativa

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

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL						
1	Realiza un análisis continuo de las condiciones en las que se encuentra la institución educativa.					
2	Evalúa constantemente los logros educativos de los estudiantes.					
3	Diseña herramientas efectivas para gestionar la convivencia escolar, considerando la realidad de la comunidad.					
4	Establece objetivos de aprendizaje basados en las necesidades de la institución educativa.					
5	Involucra a la comunidad educativa en la creación y revisión de los planes institucionales.					
DIMENSION 2: PARTICIPACION DEMOCRÁTICA						
6	Fomenta una participación activa y organizada de los padres de familia en las decisiones de la comunidad educativa.					
7	Lidera y motiva a la comunidad educativa para que participe activamente.					
8	Promueve un ambiente escolar que respete y valore la diversidad.					
9	Gestiona de manera eficaz los conflictos internos para resolverlos en beneficio de los estudiantes.					
10	Incentiva la participación de los padres en el proceso educativo de sus hijos.					
11	Colabora de manera efectiva con otras organizaciones educativas para mejorar las condiciones de enseñanza-aprendizaje.					
DIMENSIÓN 3: CONDICIÓN OPERATIVA						
12	Gestiona y optimiza el uso de la infraestructura, el equipamiento y los materiales disponibles en la institución educativa.					

13	Motiva a los estudiantes a utilizar los recursos de manera responsable					
14	Asegura que las horas de clase estén alineadas con las necesidades educativas de los estudiantes					
15	Administra los recursos económicos para cubrir adecuadamente las necesidades educativas					
16	Presenta resultados claros y verificables sobre el manejo de los recursos económicos en la mejora de la infraestructura y la adquisición de equipos y materiales					
17	Planifica estrategias para minimizar riesgos y amenazas que puedan afectar a los estudiantes.					
18	Implementa medidas para proteger la integridad física y emocional de los estudiantes					
DIMENSIÓN 4: EVALUACION DE LA GESTION EN LA INSTITUCION						
19	Facilita el acceso a la información sobre las actividades y logros de la institución.					
20	Asegura la transparencia en la rendición de cuentas y en la comunicación de los resultados de aprendizaje.					
21	Promueve la mejora continua en la calidad educativa.					
22	Coordina estrategias de mejora en la enseñanza-aprendizaje durante reuniones con la Asociación de Padres de Familia (APAFA).					
DIMENSIÓN 5: COMUNIDAD DE APRENDIZAJE						
23	Promueve el trabajo colaborativo entre los docentes.					
24	Fomenta relaciones positivas para que los docentes se sientan apoyados e integrados.					
25	Estimula la innovación y la investigación entre los docentes para mejorar la calidad educativa.					
26	Incentiva la participación de los padres en las actividades extracurriculares programadas.					
DIMENSION 6: GESTION DE CALIDAD DE PROCESOS EDUCACIONALES						
27	Mantiene una comunicación constante con los docentes, orientándolos para cumplir de manera efectiva con sus actividades curriculares y mejorar la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes					
28	Valora la enseñanza de los docentes considerando las condiciones socioculturales de la comunidad y promueve prácticas pedagógicas adecuadas a estas realidades.					
29	Administra y presenta resultados claros del manejo de recursos, implementando estrategias que aseguren la calidad educativa y la satisfacción de las necesidades del proceso de enseñanza-aprendizaje.					
30	Supervisa que los recursos (económicos, materiales, tecnológicos) sean utilizados de manera eficiente para satisfacer las necesidades educativas.					

Cuestionario de Calidad de Servicio

Le solicitamos que conteste este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Escala auto valorativa

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

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1. DIRECCION INSTITUCIONAL						
1	El personal directivo, docente y padres de familia participan en reuniones para tomar decisiones sobre el rendimiento de los estudiantes					
2	El personal directivo mantiene una comunicación constante con otras organizaciones educativas para la toma de decisiones en la mejora de las condiciones de enseñanza-aprendizaje					
3	El personal directivo gestiona los conflictos identificados al interior de la institución educativa de modo que permitan solucionarlos en beneficio de los estudiantes					
4	El personal directivo promueve un ambiente escolar basado en el respeto de la diversidad educativa					
5	El personal directivo muestra su apoyo a los padres de familia en resolver algún incidente relacionado a sus hijos(as)					
6	El personal directivo comunica a los padres de familia sobre algún incidente relacionado a sus hijos (as)					
7	El personal directivo comunica a los padres de familia sobre las normativas de convivencia para la interacción en espacios físicos entre docentes y estudiantes					
DIMENSION 2: SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE						
8	El director brinda apoyo (suplencia, facilidad de permisos para capacitación) a los docentes para que mejoren sus competencias pedagógicas para mejorar la enseñanza de los estudiantes					
9	Los docentes llevan a cabo métodos de enseñanza eficientes para mejorar el aprendizaje de sus estudiantes					
10	El director supervisa constantemente que el desarrollo de las clases se lleve a cabo con normalidad					
11	Los docentes recuperan las clases perdidas de acuerdo a las fechas indicadas					

12	El director promueve la participación activa de los padres en el aprendizaje de sus hijos					
DIMENSIÓN 3: TRABAJO CONJUNTO CON LA FAMILIA						
13	La institución busca comunicarse con los padres de familia de forma personal y/o por escrito sobre los avances académicos de los estudiantes.					
14	El personal directivo programa reuniones conjuntamente con los padres de familia para tomar decisiones sobre problemáticas de la comunidad					
15	La institución educativa informa a los padres de familia sobre los acuerdos que mantienen con las demás instituciones de la localidad en beneficio de los estudiantes					
16	El personal directivo toma en cuenta las opiniones de los padres de familia y representantes estudiantes					
17	El personal directivo mantiene una relación amena, amable y gentil con su equipo directivo					
DIMENSIÓN 4: USO DE LA INFORMACION						
18	Se facilita el acceso a la información de las actividades realizadas en la institución educativa					
19	La institución promueve la transmisión de información a cada uno de los agentes educativos (profesores, padres de familia y estudiantes) para mejorar la calidad de la educación					
20	Se desarrollan reuniones conjuntamente entre personal directivo y padres de familia para crear propuestas de mejora, en función de los resultados de las evaluaciones de los estudiantes.					
21	Los docentes desarrollan sus clases tomando en cuenta el contexto social de la comunidad.					
22	Se emplean herramientas tecnológicas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes.					
23	Coordina estrategias de mejora en la enseñanza-aprendizaje durante reuniones con la Asociación de Padres de Familia (APAFA).					
DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE						
24	Se cuenta con los mobiliarios necesarios para asegurar el aprendizaje de los alumnos					
25	Los docentes y estudiantes tienen libre acceso a los equipos de la institución					
26	Se cuenta con los servicios de acceso a internet para el acceso a las plataformas de aprendizaje de los alumnos					
27	Los estudiantes tienen acceso a aulas de computación fuera de su horario de clase					
28	La institución asegura el mantenimiento y actualización de los equipos y materiales educativos					

29	Se planifican las condiciones idóneas para reducir los riesgos y amenazas que afectan a los estudiantes					
30	Se mantiene una comunicación constante con los padres de familia para evaluar las actividades a realizar para mejorar el servicio educativo					

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Desempeño directivo	El desempeño directivo se refiere a la manera en que los directivos llevan a cabo sus funciones y responsabilidades dentro de una organización. Esto incluye la aplicación efectiva de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos	La variable se medirá según las siguientes dimensiones: Planificación institucional, participación democrática, condición operativa, evaluación de la gestión institucional, comunidad de aprendizaje y	Planificación institucional	-Diagnóstico -Diseño participativo	Ordinal Escala Likert: 1: Nunca (N) 2: Casi nunca (CN) 3: A veces (AV) 4: Casi siempre (CS) 5: Siempre (S)
			Participación democrática	-Participación y organización -Clima escolar -Prevención y resolución -Participación organizada	
			Condición operativa	-Uso adecuado de infraestructura. -Uso adecuado del tiempo. -Uso adecuado de recursos financieros. -Estrategias preventivas y situacionales de riesgo.	

	organizacionales. Asimismo, puede observarse a través de las acciones y comportamientos de los directivos, en los resultados que logran en términos de eficiencia, eficacia y cumplimiento de metas (Ministerio de Educación, 2014).	gestión de calidad de los procesos educativos.		-Equipo administrativo.	
			Evaluación de la gestión institucional	-Producción de información. -Autoevaluación y mejora continua.	
			Comunidad de aprendizaje	-Espacios y mecanismos para el trabajo colaborativo. -Recursos y tiempo	
			Gestión de calidad de los procesos educativos	-Participación del equipo docente. -Evaluación de los aprendizajes	
Calidad de Servicio	La calidad de servicio implica reconocer y priorizar los desafíos que una institución identifica como	Para medir la variable de la calidad de servicio, se utilizará como instrumento el	Dirección institucional	-Participación de directivos, docentes y padres de familia en la gestión institucional -Responsabilidad institucional	Ordinal Escala Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi
				-Soporte pedagógico a docentes para la mejora del proceso de enseñanza	

<p>obstáculos para alcanzar sus objetivos, además de poner en marcha estrategias y mecanismos institucionales para superarlos (Bejareno, 2022).</p>	<p>cuestionario, compuesto por cinco dimensiones: dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia, uso de la información y la infraestructura y recursos para el aprendizaje.</p>	<p>Soporte al desempeño docente</p>	<p>-Supervisión de sesiones de aprendizaje</p>	<p>nunca (2) Nunca (1)</p>
		<p>Trabajo conjunto con la familia</p>	<p>-Comunicación activa con los padres de familia sobre los avances de la institución -Inclusión en la planificación del currículo Académico.</p>	
		<p>Uso de la información</p>	<p>-Desarrollo de sesiones de acuerdo a resultados académicos -Innovación en la enseñanza y transmisión de la información.</p>	
		<p>Infraestructura y recursos para el aprendizaje</p>	<p>-Mobiliario adecuado el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje Servicio de internet para el desarrollo del aprendizaje</p>	

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el desempeño directivo y la calidad de servicio educativo en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Desempeño directivo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación institucional -Participación democrática -Condición operativa -Evaluación de la gestión institucional -Comunidad de aprendizaje -Gestión de calidad de los procesos educativos. 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Correlacional, no experimental.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de desempeño directivo</p> <p>Cuestionario de calidad de servicio.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>La población está conformada por 38 directivos de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024. La muestra es censal por lo que se tomó en</p>

<p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y el trabajo</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>2) Determinar la relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>3) Determinar la relación entre el</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1) Existe relación entre el desempeño directivo y la dirección institucional en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>2) Existe relación entre el desempeño directivo y el soporte al desempeño docente en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>3) Existe relación entre el desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia en los</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dirección institucional -Soporte al desempeño docente -Trabajo conjunto con la familia -Uso de la información y la infraestructura -Recursos para el aprendizaje. 	<p>cuenta a toda la población.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

<p>conjunto con la familia en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y el uso de la información en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024?</p>	<p>desempeño directivo y el trabajo conjunto con la familia en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>4) Determinar la relación entre el desempeño directivo y el uso de la información en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>5) Determinar la relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en los directores de nivel</p>	<p>directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>4) Existe relación entre el desempeño directivo y el uso de la información en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p> <p>5) Existe relación entre el desempeño directivo y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en los directores de nivel inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	inicial de una UGEL, Arequipa – 2024.			
--	------------------------------------------	--	--	--

Base de datos

s	DESEMPEÑO DIRECTIVO					
	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1D6

	V1 P1	V1 P2	V1 P3	V1 P4	V1 P5	V1 P6	V1 P7	V1 P8	V1 P9	V1 P1 0	V1 P1 1	V1 P1 2	V1 P1 3	V1 P1 4	V1 P1 5	V1 P1 6	V1 P1 7	V1 P1 8	V1 P1 9	V1 P2 0	V1 P2 1	V1 P2 2	V1 P2 3	V1 P2 4	V1 P2 5	V1 P2 6	V1 P2 7	V1 P2 8	V1 P2 9	V1 P3 0
1	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
6	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
8	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
10	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
11	2	3	2	3	3	3	4	1	1	4	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	5	3	5	3	2	1	5	2	3	4
12	1	4	5	4	4	5	2	1	2	5	4	1	5	4	4	4	4	1	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	2	1
13	3	5	3	5	2	3	5	3	4	2	5	4	1	5	2	4	3	1	5	5	1	5	5	1	5	4	5	5	5	5
14	1	1	1	2	1	5	1	2	2	2	5	1	4	2	1	4	1	4	5	3	3	3	2	2	1	5	1	1	2	3
15	1	4	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1	4	2	4	3	3	3	3	4	2	1	3	1	1	2	3
16	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	1	4	2	1	1	2	4	3	3	3	3	2	2	1	5	1	1	2	3
17	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	2	1	4	2	4	5	3	3	3	2	3	1	3	1	1	2	3
18	2	1	1	2	1	5	1	2	2	2	5	1	4	2	1	4	1	4	3	3	3	3	4	2	1	5	1	1	2	3
19	1	1	1	2	1	5	1	2	2	2	5	1	4	2	1	4	1	4	5	3	3	3	4	2	1	5	1	1	2	3
20	1	4	5	4	4	5	2	1	2	5	4	1	5	4	4	4	4	1	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	2	1
21	1	1	3	1	4	5	3	3	1	5	2	2	3	2	1	4	3	4	1	4	1	1	3	1	3	4	4	4	2	4

3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	1	1	5	4	4		
4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	1	1	2	4	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2		
2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3		
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4		
3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	1	1	2	4	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5
4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	1	1	4	5	4	
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	1	5	3	5		
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	1	1	5	5	5		
2	3	2	3	3	3	4	1	1	4	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	5	3	5	3	2	1	5	2	3	4		
1	4	5	4	4	5	2	1	2	5	4	1	5	4	4	4	4	1	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	2	1		
3	5	3	5	2	3	5	3	4	2	5	4	1	5	2	4	3	1	5	5	1	5	5	1	5	4	5	5	5	5		
1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	2	1	4	2	4	5	3	3	3	2	3	1	3	1	1	2	3		
1	4	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1	4	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	1	2	2	3		
2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	1	4	2	1	1	2	4	3	3	3	3	2	2	1	5	1	1	2	3		
2	3	2	3	3	3	4	1	1	4	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	5	3	5	3	2	1	5	2	3	4		
2	1	1	2	1	5	4	2	2	2	5	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	5	3	3	2	3		
1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1	4	1	4	1	3	3	3	4	2	1	1	1	1	2	3		
1	4	5	4	4	5	2	1	2	5	4	1	5	4	4	4	4	1	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	2	1		
5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	2	2	3	2	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	2	4		
1	4	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1	4	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	1	2	2	3		
5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	5		
4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	2	5	4	4		
4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	5	5		
3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4		
2	3	2	3	3	3	4	1	1	4	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	5	3	5	3	2	1	5	2	3	4		
1	4	5	4	4	5	2	1	2	5	4	1	5	4	4	4	4	1	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	2	1		
3	5	3	5	2	3	5	3	4	2	5	4	1	5	2	4	3	1	5	5	1	5	5	1	5	4	5	5	5	5		
1	1	1	2	3	5	3	2	2	2	5	3	4	2	3	4	3	4	5	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3		
1	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3		
2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	5	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3		
1	4	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	1	4	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	1	2	2	3		

2	1	1	2	3	5	3	2	2	2	5	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	3	3	2	3
1	1	1	2	3	5	3	2	2	2	5	3	4	2	3	4	3	4	5	3	3	3	4	2	3	5	3	3	2	3