



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Influencia de la gestión del director en la calidad del  
servicio escolar de la Unidad Educativa Francisco de  
Orellana -Guayaquil, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. Andrea Stefania Nuñez Carrion (ORCID: 0000-0002-8853-5047)

**ASESOR:**

Dr. Manuel Jesús Córdova Pintado (ORCID: 0000-0001-5780-0912)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi madre Sra. Marlene Carrión Carrión que ha sido ese motor de seguir mejorando a nivel personal como profesional, por ser mi apoyo incondicional y compañera de viaje, también, esto va por ti papito César Augusto Núñez Vargas, aunque no pudimos físicamente disfrutar de nuestros logros académicos sé que me has dado tu bendición en cada paso, mi consigna como hija es darles este tipo de alegrías, considero que estoy haciendo bien; también este esfuerzo va dedicado a mis hijos Allan Gabriel y Daniel Andrés, el primero me dio esa energía de decir si se puede, vamos a vivir esta experiencia educativa y el segundo fue mi compañero de viaje durante todo su periodo de gestación y como no nombrar a mi ayuda idónea mi esposo Gastón Aulestia Constante, mi mayor crítico académico, mi apoyo en cada viaje.

Este trabajo es para ustedes y por ustedes, por su apoyo incondicional constante, que ha permitido culminar mis estudios de Maestría en el Perú.

La Autora.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios y a Mamita María por permitirme la culminación de mis estudios de Maestría

A mis compañeras de estudio Narcisa e Irma por la paciencia.

A cada uno de los docentes que contribuyeron a la enseñanza durante todo el periodo de estudio

A mi familia por comprender mi ausencia en determinadas actividades familiares.

La Autora.

## **Página del jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos previos .....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	5
1.4 Formulación del problema.....	11
1.5 Justificación .....	11
1.6 Hipótesis .....	12
1.6.1 Hipótesis general .....	12
1.6.2 Hipótesis específicas .....	12
1.7 Objetivos.....	13
1.7.1 Objetivo General.....	13
1.7.1 Objetivos Específicos .....	13
II. MÉTODO .....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
2.2. Operacionalización de las variables.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	16
2.5 Métodos de análisis para los datos .....	17
2.6. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS .....	18
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30

REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Población .....	16
Tabla 2. Gestión del director y la la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.....	18
Tabla 3. Gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y la calidad del servicio escolar.....	19
Tabla 4. Gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.....	20
Tabla 5. Influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de organización y calidad de servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019 .....	21
Tabla 6. Correlación entre la gestión del director influye significativamente en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana - Guayaquil.....	22
Tabla 7. Correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y la calidad del servicio escolar.....	23
Tabla 8. Correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y la calidad del servicio escolar .....	24
Tabla 9. Correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de organización y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil. ....	25

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Influencia de la gestión del director en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019 y como objetivo general: Determinar la influencia entre la gestión del director y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019. Para su ejecución se ha utilizado un tipo de estudio no experimental y diseño descriptivo-correlacional. Para obtener la información sobre las variables de estudio, se tomó en cuenta a una población de 30 docentes. Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fue la encuesta para evaluar la Gestión del director y la Calidad del servicio escolar en los docentes, que fueron validados mediante el juicio de expertos y el nivel de confiabilidad se realizó mediante el análisis de consistencia interna, con el alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, con la prueba “r” de Pearson y en una base de datos de Excel, y con el paquete estadístico, SPSS v. 25. De acuerdo con los resultados encontrados se aprecia que la Gestión del director en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada como aceptable por el 53.3% de los encuestados; mientras que el 53,3% de los docentes consideran que la calidad del servicio escolar es buena., Asimismo, se encontró que existe correlación moderada, directa y significativa al nivel 0.01 ( $r=0.664$ ,  $p=0,000<0.01$ ), determinándose por aceptar la hipótesis de investigación.

**Palabras claves:** Gestión, Escolar, Liderazgo, Planificación, Organización

## ABSTRACT

This research entitled: Influence of the management of the principal on the quality of the school service of the educational unit Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019 and as a general objective: To determine the influence between the management of the principal and the quality of the school service in the educational unit Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019. A non-experimental type of study and descriptive-correlational design has been used for its implementation. To obtain information on study variables, a population of 30 teachers was taken into account. The tools used for information collection were the survey to evaluate Principal Management and The Quality of School Service in Teachers, which were validated through expert judgement and the level of reliability was conducted through the analysis of internal consistency, with Cronbach's alpha. For the analysis of the data, the descriptive and inferential statistics were used, with the Pearson "r" test and in an Excel database, and with the statistical package, SPSS v. 25. According to the results found, it is apparent that the Management of the director in the educational unit Francisco de Orellana -Guayaquil, was evaluated as acceptable by 53.3% of the respondents; while 53.3% of teachers consider the quality of school service to be good., it was also found that there is moderate, direct and significant correlation at level 0.01 ( $r=0.664$ ,  $p=0.000<0.01$ ), determining that the research hypothesis is accepted.

**Keywords:** Management, School, Leadership, Planning, Organization

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática**

La problemática en España la Gestión en la directiva y en calidad de servicio escolar, principalmente se caracteriza por el elemento de pago, es decir las remuneraciones que son deficientes que perciben algunas personas, como sobrecargado el trabajo que se realiza y que después no son complacidas de manera económica. En México, Brasil, Venezuela y Chile se ejecutaron diversos estudios sobre este tema, concordando con países de Europa y de Norteamérica. Por este motivo que se debe dar paso a una mejor comunicación que desarrollen sus actividades escolares y, por consiguiente, impulsar hechos que brinden las condiciones propicias al medio educativo (Berrios, 2014).

El reto al cual se enfrentan los docentes de todo el mundo en Gestión de la directiva y la calidad de servicio escolar, son muy grandes; es por este motivo que para ser eficaz en su desarrollo absolutamente todo va a depender de los estados, la ciudadanía y aquellas organizaciones organizando un gran impacto que no es posible determinar con precisión cuál será dicho rumbo. Bustamante (2016) señala que las actitudes tradicionales que posee un director formal son limitante y poco conveniente para las instituciones, pues actualmente hay que tener cualidades buenas de liderazgo, es decir una gerencia renovada, en donde el jefe no debe ser clásico, sino un gran líder con una abierta mentalidad que estimule la confianza en los seguidores.

Sin embargo, en el Ecuador se ha planteado seguir nuevos modelos gestionando la labor educativa y que la misma garantice y asegure el derecho a la formación. Es decir que toda gestión directiva investiga un sistema educacional de calidad y eficaz, lo que nos indica realizar más capacitaciones para retroalimentar por medio de círculos de estudios el aprendizaje, implica ejecutar entonces desconcentración en las zonas, los diversos distritos y circuitos, para de esta manera reforzar los servicios educativos y apoyar a la comunidad educativa para que sus necesidades

sean atendidas de acuerdo a sus contextos locales y culturales (Mineduc, 2017).

De la misma manera la calidad en el servicio en cualquier institución en especialmente las de educación debe estar reflejada al instante que quienes integran la comunidad queden muy satisfechos, sobre los diversos servicios prestados por la entidad (Miranda S. , 2016). En el ámbito internacional también se realizan las mediciones de dimensiones con el mero objetivo de ver la calidad en el servicio de diversos establecimientos educativos aplicando el método SERVQUAL, en países considerados como potencias en la alta educación, algunos investigadores establecen diferentes maneras para que este modelo logre algunas mejorías en las pruebas evaluatorias donde las expectativas y también las percepciones de los educandos, los cuales son los principales beneficiados (Díaz, 2016). En naciones como China, Estados Unidos y España, se utilizan dos alternativas relacionadas con calidad total y control en la calidad, así como la eficiencia de los educadores de universidad, aplicando nociones consideradas como básicas que se fundamentan en la manera de proporcionar sus clases, alcanzando las expectativas de los educandos y especialmente lo relacionado con las conclusiones académicas.

En el ámbito nacional, Caisaguano (2015) manifiesta que la calidad es un fundamento de gran importancia dentro del entorno de la producción de una nación, especialmente en los centros educativos, es así, que hablar de calidad para estos sectores se vuelve de vital importancia para ellos, por tal razón las instituciones de educación tienen la obligación de elevar el nivel de la enseñanza en sus establecimientos, mejorando su gestión pedagógica. En el Ecuador el sistema educativo fue considerado como uno de los tantos servicios de bajo nivel en Latinoamérica, partiendo desde su currículo, debido que el educando cumplía el rol de espectador, mientras que el educador, solo daba instrucciones u órdenes sobre las actividades que los estudiantes debían ejecutar y aprender; con la ayuda del mejoramiento profesional del docente, se pudo alcanzar un nuevo nivel en la calidad educativa del estudiantado (Mineduc, 2017).

Dentro del contexto escolar, se tiene la realidad de la Unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, ha obtenido evidenciar la problemática que existe sobre la Gestión del director; notándose una gestión con resultados que vienen contribuyendo a la mejora del servicio escolar y a la buena imagen institucional, generando un servicio escolar adecuado. Es así como en la institución se ha presentado niveles poco de deficiencia en el trabajo pedagógico y la ausencia del mantenimiento necesario para la infraestructura la cual representa un servicio que no es de calidad.

## **1.2 Trabajos previos**

Para los **Trabajos previos**, se ha tenido en cuenta el contexto internacional, con el aporte de En el trabajo de investigación que realiza Peralta Gloria (2015), en Venezuela, donde estudia la gestión de la autoridad y el impulso motivacional para el personal del plantel de enseñanza básica de nivel de media general, se aplica un diseño correlacional, cuantitativo, no experimental, descriptivo transversal, en una población de tipo censal integrada por 75 individuos donde se incluyen a los educadores y autoridades, se utilizó el instrumento denominado cuestionario y se concluyó que: A mejor gestión directiva, la actitud motivacional del docente, también se incrementa; tanto directivos educadores determinaron que el proceder en los ambientes externos y en especial en el interno, se demuestra con el descontrol de diversas situaciones donde su actitud, también se ve afectada y ambas partes son sometidos frecuentemente a situaciones de tensión y mucho estrés, donde las exigencias de su quehacer les llevan alcanzar aprendizajes deseables e indeseables para todos; en los segmentos participantes, se piensa que el factor motivacional se relaciona con las emociones, llenándolos con apenas la mitad de su energía para el logro de sus aspiraciones o también llamados objetivos.

Otro estudio realizado por Esquivel y Huamaní (2015), donde se habla de la Gestión Administrativa como variable uno y calidad de Servicio como variable dos, la cual la realiza para la Universidad Andina de Cuzco en el Distrito de Sebastián - Cuzco 2015, y cuyo objetivo es determinar cómo se relacionan ambas variables en la misma ciudad y año, se ejecuta la investigación con la muestra representativa de

45 centros educativos de nivel inicial del distrito San Sebastián siendo estos la misma población; como tipo y diseño de investigación se aplica la no experimental, descriptivo y correlacional debido que las variables a estudiar pueden asociarse. Se elaboró como técnica, encuestas y cuestionario porque permiten la utilización de ítems o interrogantes referentes a las variables que se quiere medir; finalmente las conclusiones: en estos centros educativos de sostenimiento privado, el 28.9% de encuestados consideraron, en cuanto al grado de gestión en administración, ésta es muy aceptable, la cual genera que la calidad educativa sea también muy buena, esto se debe a la correcta planificación de las clases y el grado de organización que tiene el personal administrativo, a todo esto le siguen la dirección y el control administrativo, los cuales también son aceptables, estas referencias ayudan a que la calidad en servicio educativo sea mejor, y gracias a la prueba de estadística denominada Chi-cuadrado, se afirma que hay relación que se vuelve significativa entre ambas variables de estudio; debido que  $p$  es igual 0.000 y menor que 0.05, y que el grado relacional es 34.8%. En los centros de educación particulares o privados del nivel denominado como inicial en el distrito San Sebastián del Cusco, la calidad que brinda este servicio educativo se considera como alto, porque muchos directivos, por no decir la mayoría de ellos, trabajan siempre en relación de visión y misión institucional a la cual pertenece; así el 28,9% del personal encuestado, manifiestan que el nivel demostrado en la planificación que realiza el área administrativa, es muy bueno; y gracias a dichos resultados es posible afirmar la existencia significativa de relación entre planificaciones administrativas con calidad en la prestación de servicio en aquellas entidades educativas particulares de nivel inicial, que fueron estudiadas en el distrito San Sebastián—Cusco.

Por otro lado, Areche (2015) en el estudio de la gestión institucional y la calidad en servicio educativo, desde el enfoque o perspectiva del docente y de los padres de familia de los cursos 3°, 4° y 5° de nivel secundaria del centro educativo “María Auxiliadora” en la ciudad de Huamanga - Ayacucho, periodo 2014. Cuyo objetivo es la determinación de la relación existente de gestión en la institución y también la calidad del servicio de educación, según la apreciación de educadores y de

representantes. Se aplicó el cuestionario estructurado de ítems, para la medición de dimensiones relacionadas a la gestión institucional y también a la calidad de la educación. Se llegó a concluir: 1) las dos variables mantienen asociación significativa, esto representa relación altamente positiva; 2) también existe relación de gran significancia entre las variables de estudio, logrando también se positivamente alta; 3) la relación descrita como significativa entre liderazgo en la manera de administrar la institución y aquella calidad en el servicio educativo es muy positiva, al igual que alta; 4) Existe también relación calificada como significativa para las variables calidad de servicio de educación y la novedosa forma utilizada en la gestión administrativa de la institución, dando como resultado positiva y elevada; 5) Se determina la relación de significancia de calidad en servicio de la educación y evaluación de gestión de la institución, siendo positiva y a la vez alta; 6) Se halla relación significante entre la calidad de servicio de educación y estudios en gestión institucional, reconociendo dicha relación como positiva y elevada.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Teorías relacionadas, se tiene a la variable Gestión del director, que según Faces & Herrera (2017) los protagonistas integrantes del grupo denominado responsabilidades siendo estos importante para quienes poseen funciones de gerencia y coordinación dentro de una entidad educativa a fin de dar con la solución de una situación específica. Por ello, el director tiene la responsabilidad básica de ejecutar su labor acertadamente respondiendo a las necesidades de la institución.

Con respecto a la teoría organizacional según dice Miranda S. (2016) trata acerca de la gestión directiva y sus inicios en el veinteavo siglo, y que cambiarán cuando se den ofertas o propuestas que engloben diversos modelos organizacionales y la dirección del sistema de educación.

Como manifiesta la Real Academia Española de Lengua la palabra gestión es aquellas acciones que conlleva a gestionar o administrar; así como gestionar apunta a la acción de realizar diligencias que conducen a alcanzar una meta o

deseo (Jimenez, 2012). Existiendo una confusión entre dichos términos, donde el primero trata el ámbito netamente empresarial y como segundo aquellos aspectos relacionados con la pedagogía.

Dentro de esta variable se presenta los tipos de gestión directiva, expresada por Faces & Herrera (2017) la hace referencia dos formas de gestión escolar: la primera es la que denomina como gestión burocrática y la otra la llama gestión de calidad. en cuanto a la gestión burocrática, la considera como un sinónimo de la administración de los recursos, en cierta forma un poco limitada pero que logra con precisión los objetivos para la que fue elaborada. Por otra parte, la gestión de calidad es considerada como un grupo de acciones sistemáticas y planificadas, indispensables porque brindan confianza a la institución ya sean internos o externos.

En España, la investigación de Moreno A. (2017) trata sobre la dirección y también sobre la gestión de algunos centros de educación con el fin de encontrar de manera contextual una imagen de la realidad en la que se encuentra la gestión y dirección de algunas entidades educativas del sector público.

A continuación, se muestra las dimensiones de la variable gestión del director:

La capacidad en cuanto a liderazgo: Como expresa Raymond Cattell, pionero por crear la Teoría del rasgo, propone una definición de liderazgo con relación al mejoramiento del grupo en cuanto a rendimiento (Córdor, 2017). Éste cree que la persona considerada como líder es quien asume la responsabilidad del liderazgo y que además este en la capacidad de aceptar diversas cosas con el mismo carácter para que él mismo tome decisiones precisas por el bienestar del grupo.

Capacidad de Planificación: Según Lopez & Gallegos (2014) es una secuencia de pasos que permiten la toma de decisiones en relación al mantenimiento o transformación de realidades, reflexionar sobre lo presente, sin olvidar de mirar

hacia el futuro, utilizando medios e instrumentos necesarios. Positivamente la planificación es buscar de forma organizada actividades que conlleven a la toma de decisiones prioritarias encaminadas al éxito, transformando a la institución educativa y cumpliendo con la visión recurriendo a medios para la misma. La planificación es prever anticipadamente todo, en conjunto aportan muchos elementos, así como las actividades, responsables, tiempo, recursos, etc.

Capacidad de organización: Según Donoso & Benavides (2016) la organización son las acciones que dispone y articula, y a la vez crea operativos grupales de medios, o factores o también elementos útiles para alcanzar un fin. Una organización es vista como un procedimiento donde se articula, se dispone y por último se ejecuta operativamente para que cada elemento se pueda entrelazar y así cumplir con el objetivo planteado. Son un proceso de acciones que permite alcanzar una planificación acertada.

Con relación a la variable **calidad del servicio escolar**, se tiene el aporte de López (2015) explicó sobre la calidad, haciendo referencia al planteamiento de la idea donde perfeccionamiento y excelencia en cuanto a productos que se originan del proceso desarrollado por una institución, donde se refiere a los procesos como un clima laboral excelente, al posicionamiento de la empresa, al perfecto funcionamiento gracias a la excelente organización de la entidad tanto interna como externamente.

López expresa y define la calidad como un elemento de perfección y excelencia que es el resultado de un conjunto de pasos, una producción referenciada por una buena organización de la institución, misma que ha de tener un organigrama bien definido, especialmente de aquellas personas que demuestran mayor énfasis en trabajar, las cuales han de realizar un trabajo responsable, a fin de que la calidad del producto y servicio demuestre un proceso planificado.

**La calidad de servicio es definida por** Areche (2015) afirma que, el modelo que presenta SERVQUAL surge de la necesidad de mejoramiento de la calidad en

cuanto a servicios, por la ausencia de información que se relaciones con la problemática, atiende particularmente aquellas representativas formas de servicio referente a productos que la empresa elabora. La universidad de Texas se realiza la asignación de investigaciones a Parasuramán Zeithal con el fin de elaborar un trabajo orientado a buscar diversas respuestas, directamente de empresarios, acerca del servicio de calidad, así como las causas del mal servicio y cuáles son las alternativas que pueden mejorarlo. Las conclusiones a las cuales se llega en dicha investigación se derivan de varios conceptos que actualmente son reconocidos como elementos de medición de la calidad de servicios; donde hace referencia a sobrepasar las expectativas de clientes y jefes. En cuanto a las propiedades del servicio. Se refiere a las diferenciaciones establecidas entre los elementos llamados expectativas y los denominados visualizaciones.

Así mismo la gestión de la calidad es considerada por Gómez (2015) que afirma: Gestión de calidad propone varios principios determinados y a la vez comprendidos de parte de figura representando liderazgo que dirige la empresa, el objetivo de incrementar de forma continua el desempeño de todos en corto plazo y también a largo plazo. Lo direcciona hacia los usuarios de una institución educativa, en otras palabras, estudiantes, docentes y representantes de los estudiantes y en el último de las circunstancias al entorno, es decir, a la sociedad en general.

De igual manera Esquivel & Huamaní (2015) manifiestan que las instituciones que normalmente ofrecen servicios pueden ser definidas como ofertantes de productos personales hacia sus clientes: instituciones como las bancarias, hospitalarias e incluso las de educación. El cliente ha de tener conocimiento sobre lo que es calidad y sus derivaciones debido a múltiples factores, que se relacionan con producto o la forma de su presentación. En este contexto es posible presentar varias particularidades que las empresas que brindan diversos servicios: La manera en la cual entregan el producto, también hace referencia al servicio de calidad cuando se brinda y presenta el producto elaborado. También se hace una referencia a la planificación de los servicios porque se necesita acoplar cuidadosamente la producción y también la demanda. También, Guillen (2016) considera que los

productos son una cosa y los servicios son diferentes y no es algo que se pueda ocultar. La relación entre persona confeccionadora del producto y aquella que lo recibe, deben tener un trato de manera interactiva sin que esto afecte la percepción de la calidad. Esta en múltiples ocasiones depende del denominado momento de verdad, cuando el cliente y el productor se reúnen en un momento importante, para que el cliente pueda sentir la satisfacción al adquirir el producto (Flores G. , 2012).

Por su parte Chiguano (2013) explica que:

La aplicación de la calidad se puede atribuir diversos procedimientos de manera permanente, esto se logra normalmente en dos niveles gracias a la aplicación de métodos: En el centro educativo y aula. El docente que a la vez es investigador debe considerar dos niveles. El primero, la calidad, misma que ha de mantenerse al mismo nivel que la institución y se lo establece a través de cambios a la cultura, personal laboral y utilización del Liderazgo como la herramienta de cambio, así mismo, el nivel dentro del aula, suponiendo que exista una mejoría en el método y proceso de enseñanza. (p. 42)

En las dimensiones, se ha considerado a la dimensión fiabilidad, que según Mariel (2012), declara que esta puede ser destreza que permite alcanzar servicio muy eficaz y confiable, a la vez seguro y de excelente calidad. Se lo atribuye mucho a la puntualidad, y los demás componentes que permite que el cliente visualice una de las posibles formas y el trabajo de personas sumergidas en el proceso de elaboración de productos (Gomez, 2014). Las personas consideradas clientes en múltiples ocasiones dicen sus criterios a aquellos que le brindan un servicio y también a su entorno, también se emite el criterio de evaluador. Es posible menciona que la fiabilidad está encargada de ofrecer un servicio preciso desde el principio.

Así mismo, Olmedo (2015) manifiesta que fiabilidad no es más que una característica aplicable cuando se entrega un excelente servicio, donde se compromete de manera precisa y cuidadosa. Incluye además el significado de la promesa que dice servir y a la vez prestar un bien desarrollándose sin errores.

En la dimensión Empatía, se considera a la comunicación como elemento muy importante al igual que la comprensión del cliente, pues ambos manifiestan una atención individual a cada aspecto de sus intereses y a los cuales las empresas prestan atención como consumidores que son (Delgado G. , 2016).

En la dimensión Seguridad, menciona Mojica (2012) como aquella reacción que se presenta en aquellas personas que se benefician de un servicio cuando la empresa conoce los inconvenientes y son solucionado por otras personas que son más responsables. Esto implica que dicha persona tenga conocimiento y actitud positiva hacia la atención y que éste debe saber proyectar hacia otras personas que estén a cargo suyo, desarrollando la capacidad para ofrecer confianza al igual que seguridad en cliente final, englobando además la misma confianza y sobre todo la honestidad.

Por otra parte, Peralta (2015) dice que la seguridad se centra en la decisión de atención y destrezas que algunos trabajadores aplican, dando así una muestra de confianza y a la vez seguridad, un valor agregado es la cortesía con la cual se atiende y todo esto unido a la ejecución eficaz del trabajo, como resultado se tiene un producto siempre aceptado por cualquier cliente. Este autor considera aspectos como la habilidad y cortesía como elementos unidos con el conocimiento para mejorar la relación entre el cliente y la confianza.

En la dimensión Capacidad de respuesta, se tiene a Salinas (2012) como aquella habilidad que poseen algunas personas para brindar ayuda oportuna a los clientes, brindando servicio rápido y eficaz. Aquí cabe mencionar el deseo para servir al cliente eficazmente. En el área de la educación, según Finch (2018) dice que el director y también el personal administrativo son quienes han de estar dispuestos a brindar una buena atención tanto a estudiantes como a representantes, dando cumplimiento a cabalidad aquellos compromisos establecidos en la planificación de actividades de trabajo.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es la influencia entre la gestión del director y calidad en servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019?

#### **1.5 Justificación**

La finalidad de esta investigación es de poder analizar una de las problemáticas que se dan a menudo en muchas instituciones del sistema educativo nacional, como lo es la influencia de la gestión del director en la calidad del servicio escolar. Por este motivo es conveniente que este tipo de investigación se realicen de manera periódica, así es posible desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad de la enseñanza en los planteles, además de incrementar el rendimiento de la gestión del directivo.

Todo plantel educativo debe tener como directivos, profesionales con las aptitudes y el conocimiento necesario en gestión, ha de esta completamente informado de las estrategias a implementar para que la institución pueda ofrecer una educación de calidad, que pueda satisfacer las necesidades educativas del estudiantado. Por estas razones es necesario analizar el contexto escolar donde se desenvuelven los docentes, considerando la gestión que realiza el directivo y las acciones que implementa para ofrecer a la ciudadanía una enseñanza de calidad, beneficiando a los educandos del sistema educativo nacional.

Desde el punto de vista social, esta investigación es relevante porque el estudio que se realiza es beneficioso para la búsqueda de los aspectos más importantes que influyen en el desempeño del docente, siendo la gestión del directivo una de los factores que más tiene influencia en la aplicación de diversas normas que permiten realizar un trabajo colaborativo entre educadores, autoridades del plantel y la participación de la sociedad educativa.

Teóricamente se han tomado en consideración diversos enfoques que tienen

relación con la gestión directiva y la calidad del servicio escolar de un plantel, las referencias de los temas abordados son contribuciones de diferentes autores, investigaciones, artículos, etc., que permitieron profundizar en la problemática detectada en la Unidad Educativa Francisco de Orellana. Con esto se deja una base con amplio contenido teórico y bibliográfico que puede servir para futuras investigaciones que aborden las mismas variables.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

H1: La gestión del director influye significativamente en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019.

Ho: La gestión del director influye significativamente en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

La gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo influye de manera significativa en la calidad de servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.

La gestión del director en su dimensión capacidad de planificación influye en forma significativa la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.

La gestión del director en su dimensión capacidad de organización influye con gran significancia en la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

El Objetivo general se formuló: Determinar la influencia entre la gestión del director y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana - Guayaquil, 2019

### **1.7.1 Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos fueron planteados de la siguiente manera:

Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019.

Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019.

Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de organización y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019.

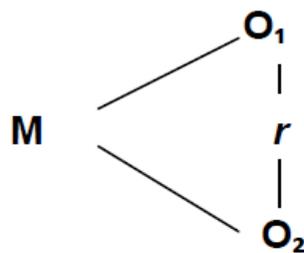
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Para Sanches & Reyes, (2002), el estudio realizado asume un diseño descriptivo y correlacional. En cambio, Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) dicen que el bosquejo de indagación sirve efectivamente como herramienta que orienta y limita al investigador, motivo por el cual se transforma en un conjunto sistematizado de pautas a través de las cuales se ejecuta o realiza la comprobación o estudio.

Sánchez & Reyes, (2010) dicen que es de tipo correlacional porque se observa aspectos de aquellas variables que el investigador desea manipular y luego son concernidas mediante la técnica de análisis estadística y de correlación.

El esquema para el diseño descriptivo correlacional:



Esquema del diseño:

M: Es la muestra.

X (O1): Gestión del director.

Y (O2): Calidad de servicio escolar.

r: Relación entre las variables.

## 2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión del director	La teoría de la organización según Beltrán, Miranda (2016, p. 12) trata sobre la gestión directiva ha tenido sus inicios en el siglo XX, y que cambiarán cuando se den ofertas o propuestas que engloben modelos de organización y conducción del sistema educativo.	La variable gestión del director, se operacionaliza teniendo en cuenta las dimensiones Capacidad de planificación, capacidad de estilo de enseñanza y capacidad de monitoreo académico, que se evaluará a través de un cuestionario aplicado a los docentes.	Capacidad liderazgo  Capacidad de Planificación  Capacidad de organización	-Preocupación por la infraestructura -Propone recomendaciones. -Acciones disciplinarias.  - Organiza labores de la IE. -Distribuye convenientemente al personal Maneja un plan organizativo  -Revisa informes -Aplica Normas -Prioriza Necesidades -Lleva control de gastos	Ordinal
Calidad del servicio escolar	Duarte J. (2012) menciona que: El modelo presentado por SERVQUAL se desarrolla debido a una falta de información sobre el problema que se desarrolla sobre lo que es la calidad de servicios, atiende particularidades representativas de los servicios con relación a los productos que se elaboran. (p. 70)	La variable se operacionaliza en la evaluación de las dimensiones fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuestas que se evaluará a través de un cuestionario aplicado a los docentes.	Fiabilidad  Empatía  Seguridad  Capacidad de respuesta	El uso de materiales metodológicos es constante.  Utiliza habilidades cognitivas  Mide el tiempo para cada actividad  Utiliza técnicas de participación  Atención a los padres de familia Atención a los estudiantes  Mide el tiempo para cada actividad Utiliza técnicas de participación  Mantiene constante comunicación con los estudiantes.  Exige respuestas de forma coherente.	Ordinal

Elaborado por: Andrea Núñez

## 2.3. Población, muestra y muestreo

**Población**, es definida como la totalidad de todos los componentes que serán objeto de análisis dentro del trabajo investigativo. Para (Sánchez, 1996) viene a ser aquel conjunto de personas o miembros de cualquier tipo o clase, pero definida.

Durante la realización de esta investigación, la población fue integrada por 30 docentes de la unidad educativa “Francisco de Orellana -Guayaquil”, siendo esta una población finita, compuesta de la siguiente manera:

Tabla 1. *Población*

MIEMBROS DE LA IE	SEXO		No TOTAL
	M	F	
Docentes	08	22	30
TOTAL	08	22	<b>30</b>

Elaborada por: Andrea Núñez

**La Muestra, de acuerdo con Palella y Martins (2010)** la muestra viene a ser aquella porción o subconjunto extraído de la población de estudio, y que el investigador selecciona con el único fin de acceder a información que sea confiable y a la vez representativa. Así mismo, Fernández Hernández, y Baptista, (2010), creen que para seleccionar la muestra es necesario la utilización del muestreo, mismo que puede ser no probabilístico y también intencionado; sin embargo y para alcanzar los objetivos planteados al inicio del estudio, se decidió trabajar con la totalidad de la población como si ésta fuera la muestra, es decir, con los 30 educadores.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**2.4.1. Técnica:** en la realización de este estudio, donde las variables: gestión directiva como independiente y también calidad del servicio educativo como dependiente, se aplicó una técnica muy conocida por los investigadores, esta es la encuesta donde constaron tanto las dimensiones como los indicadores de cada variable. Es así como Palella y Martins (2010), afirman que aquellas técnicas que ayudan a la obtención de información tanto de fuentes primarias como de fuentes secundarias, se pueden mencionar la observación con criterio científico, la entrevista guiada, el análisis de los contenidos y de diversos documentos.

**2.4.2. Instrumentos:** Para recoger los datos de interés en el presente estudio investigativo se utilizó el cuestionario, porque es una técnica aplicada por los

investigadores mencionados anteriormente, para recolectar diversos datos de diferentes individuos, donde sus opiniones fueron de mucho interés para la autora de este trabajo. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos, uno para cada variable, estos cuestionarios fueron diseñados por la autora, teniendo presente las dimensiones y los indicadores propuestos para el presente estudio.

**2.4.3. Validez:** Para establecer la validez de los cuestionarios utilizados como instrumentos para recoger la información en la presente investigación, se realizó a través del criterio del juicio de profesionales en concordancia con la matriz de validación.

**2.4.4. Confiabilidad:** Los instrumentos utilizados son fiables, pues para realizar la verificación de la confianza que se puede tener en el instrumento utilizado, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach y la prueba aplicada a 12 docentes de otra Unidad Educativa del contexto, que corresponda a similares características de la población de estudio.

## **2.5 Métodos de análisis para los datos**

Siendo los valores resultantes de índole cuantitativa se utilizó como base de datos y programas informáticos para el respectivo procesamiento: Microsoft Excel y SPSS. Aplicando la estadística descriptiva, se buscó llegar a los resultados obtenidos de la muestra representativa, los mismos que fueron presentados en tablas con sus respectivas frecuencias además de los porcentajes, acompañados de las respectivas interpretaciones. En cuanto a la valoración de las variables correlacionadas, se consideró la definida por Yengle (2014) la cual dice que, si  $r$  resulta ser positivo, la correlación de las variables viene a ser directa; mientras cuando  $r$  llega a ser negativo, así pues, la relación que existe entre variables es contraria o inversa.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el transcurso de este trabajo se tomó en consideración el consentimiento bien

informado de todos los que participaron, por cuanto su contribución en el proyecto fue voluntaria, además, se les comunicó el objetivo y los fines que persigue la presente investigación. Para la aplicación de los instrumentos, se tuvo presente de forma estricta el anonimato del interviniente para la recogida de los datos necesarios. Entre otros aspectos, la autora de la investigación se apegó estrictamente al respeto de aquellos derechos del autor y la fiabilidad de los datos.

### III. RESULTADOS

#### Objetivo general:

Determinar que influencia entre la gestión del director y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019

**Tabla 2.** Gestión del director y la la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

		Calidad del servicio escolar							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión del director	Inadecuada	0	0.0%	0	0%	0	0%	0	0.0%
	Aceptable	0	0.0%	9	30%	7	23.3%	16	53.3%
	Adecuada	0	0.0%	5	16.7%	9	30.0%	14	46.7%
Total		0	0.0%	14	46.7%	16	53.3%	30	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

#### Interpretación:

En la tabla 02, se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que la Gestión del director en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada como aceptable por el 53.3% de los encuestados; mientras que el 53,3% de los docentes consideran que la calidad del servicio escolar es buena. En cambio,

se tiene un grupo de docentes que evalúan como adecuada la gestión del director con el 46,7%; mientras que el 46,7% consideran a la calidad del servicio escolar como regular.

### Objetivos específicos

O1: Determinar influencia entre gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y calidad de servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019

**Tabla 3.** Gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y la calidad del servicio escolar

		Calidad del servicio escolar							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Capacidad de liderazgo	Inadecuada	0	0%	3	10%	1	3.3%	4	13.3%
	Aceptable	0	0%	6	20%	8	26.7%	14	46.7%
	Adecuada	0	0.0%	5	16.7%	7	23.3%	12	40%
Total		0	0.0%	14	46.7%	16	53.3%	30	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada en la Unidad Educativa

### Interpretación:

En la tabla 03, se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que la capacidad de liderazgo de la gestión del director en la Unidad Educativa, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 46.7% de los cuales el 53.3% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es buena; en cuanto al grupo que evaluó como adecuada la capacidad de liderazgo de la gestión del director con el 40% señala que calidad del servicio escolar es regular con el 46.7%, y respecto a los que evaluaron como inadecuada la capacidad de liderazgo con 13.3%, considera que la calidad del servicio escolar es mala con el 0.0%.

O2: Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y calidad de servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019

**Tabla 4.** Gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

		Calidad del servicio escolar							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Capacidad de Planificación	Inadecuada	0	0.0%	3	10%	2	6.7%	5	16.7%
	Aceptable	0	0%	7	23.3%	6	20%	13	43.3%
	Adecuada	0	0.0%	4	13.3%	8	26.7%	12	40%
	Total	0	0.0%	14	46.7%	16	53.3%	30	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada en la Unidad Educativa

### Interpretación:

En la tabla 04: se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que la Gestión del director en su dimensión capacidad de planificación en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 43.3% de los cuales el 46.7% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es regular; en cuanto al grupo que evaluó como adecuada la Gestión del director en su dimensión capacidad de planificación con el 40% señala que la calidad del servicio escolar es buena con el 53.3%, y respecto a los que evaluaron como inadecuada la capacidad de planificación con 16.7%, considera que la calidad del servicio escolar es mala con el 0.0%.

O3: Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de organización y calidad de servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019

**Tabla 5.** Influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de organización y calidad de servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019

		Calidad del servicio escolar							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Capacidad de organización	Inadecuada	0	0%	3	10%	0	0.0%	3	10%
	Aceptable	0	0.0%	8	26.7%	6	20%	14	46.7%
	Adecuada	0	0%	3	10%	10	33.3%	13	43.3%
	Total	0	0.0%	14	46.7%	16	53.3%	30	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada en la Unidad Educativa

### Interpretación:

En la tabla 05: se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que la Gestión del director en su dimensión capacidad de organización en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 46.7% de los cuales el 46.7% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es regular; en cuanto al grupo que evaluó como adecuada la Gestión del director en su dimensión capacidad de organización con el 43.3% señala que la calidad del servicio escolar es buena con el 53,3%, y respecto a los que evaluaron como inadecuada la capacidad de organización con 10%, considera que la calidad del servicio escolar es regular con el 0%

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

H1: La gestión del director influye significativamente en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019.

Ho: La gestión del director influye significativamente en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019.

**Tabla 6.** Correlación entre la gestión del director influye significativamente en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

Correlaciones		Gestión del director	Calidad del servicio escolar
Gestión del director	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad del servicio escolar	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

$$R^2 = 0.441 = 44\%$$

### Interpretación:

La correlación entre la gestión del director influye significativamente en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 ( $r = 0.664$ ,  $p = 0,000 < 0.01$ ). En cuanto al Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) el valor que se alcanza es 0.664%, señalándose que la gestión del director tiene una influencia del 44% sobre la calidad del servicio educativo, aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la nula.

HE1: Las hipótesis específicas fueron planteadas de la siguiente manera:

La gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo incluye significativamente en la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

**Tabla 7.** Correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y la calidad del servicio escolar

<b>Correlaciones</b>		Capacidad de liderazgo	Calidad del servicio escolar
Capacidad de liderazgo	de Correlación Pearson	de 1	,553**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
Calidad del servicio escolar	de Correlación Pearson	de ,553**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

$$R^2 = 0.306 = 30.6\%$$

### **Interpretación:**

La correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana - Guayaquil es moderada, directa y significativa al nivel 0,01 (Sig. = 0,005 < 0.01). En cuanto al Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) el valor que se alcanza es 0.664%, señalándose que la gestión del director tiene en su dimensión capacidad de liderazgo una influencia del 30,6% sobre la calidad del servicio escolar, aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la nula.

**HE2:** La gestión del director en su dimensión capacidad de planificación incluye significativamente en la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.

**Tabla 8.** Correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y la calidad del servicio escolar

Correlaciones		Capacidad de planificación	Calidad del servicio escolar
Capacidad de planificación	Correlación de Pearson	1	,450**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Calidad del servicio escolar	Correlación de Pearson	,450**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

$$R^2 = 0.203 = 20.3\%$$

### Interpretación:

La correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, es moderada, directa y significativa al nivel 0,01 (Sig. = 0,004 < 0.01). En cuanto al Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) el valor que se alcanza es 0.450%, señalándose que la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación tiene una influencia del 20,3% sobre la calidad del servicio escolar, aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la nula

**HE3:** La gestión del director en su dimensión capacidad de organización incluye significativamente en la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.

**Tabla 9.** Correlación entre la gestión del director en su dimensión capacidad de organización y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil.

Correlaciones		Capacidad de organización	Calidad del servicio escolar
Capacidad de organización	Correlación Pearson	de 1	,562**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Calidad del servicio escolar	Correlación Pearson	de ,562**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

$$R^2 = 0.316 = 31.6\%$$

### Interpretación:

La correlación entre gestión del director en su dimensión capacidad de organización y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, es moderada, directa y significativa al nivel 0,01 (Sig. = 0,005 < 0.01). En cuanto al Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) el valor que se alcanza es 0.562%, señalándose que la gestión del director en su dimensión capacidad de organización tiene una influencia del 31.6% sobre la calidad del servicio escolar, aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la nula

#### IV. DISCUSIÓN

Objetivo general, Determinar la influencia entre la gestión del director y la calidad del servicio escolar en institución educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, año 2019. La tabla 02, evidencia resultados sobre la Gestión del director en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, el 53.3% de los encuestados evaluada como aceptable; mientras que el 53,3% de los docentes consideran que la calidad del servicio escolar es buena, según el aporte de Rojas (2012) afirma que la gestión en calidad, normalmente tiene diversos principios, los mismos que están relacionados con el liderazgo de una persona que guía o dirige una institución con la finalidad de incrementar la calidad del servicio en el desempeño de su personal a corto y largo plazo. Normalmente está orientado a la atención del estudiantado, los docentes y representantes de los estudiantes que casi siempre son los mismos padres. Similar resultado se encuentra en la investigación de Peralta Gloria (2015), en Venezuela, donde estudia la gestión de la autoridad y el impulso motivacional para el personal del plantel de enseñanza básica de nivel de media general, se aplica un diseño correlacional, cuantitativo, no experimental, descriptivo transversal, en una población de tipo censal integrada por 75 individuos donde se incluyen a los educadores y autoridades, se utilizó el instrumento denominado cuestionario y se concluyó que: A mejor gestión directiva, la actitud motivacional del docente, también se incrementa; tanto directivos educadores determinaron que el proceder en los ambientes externos y en especial en el interno, se demuestra con el descontrol de diversas situaciones donde su actitud, también se ve afectada y ambas partes son sometidos frecuentemente a situaciones de tensión y mucho estrés, donde las exigencias de su quehacer les llevan alcanzar aprendizajes deseables e indeseables para todos; en los segmentos participantes, se piensa que el factor motivacional se relaciona con las emociones, llenándolos con apenas la mitad de su energía para el logro de sus aspiraciones o también llamados objetivos.

Obj. Esp. 1: Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de liderazgo y la calidad del servicio escolar. La tabla No. 03, es evidente que la capacidad de liderazgo de la gestión del director en la Unidad Educativa, es

evaluada por los docentes como aceptable con un 46.7%, de los que el 53.3% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es buena, según el aporte de Según Raymond B. Cattell, (2015) aporta el concepto de capacidad de liderazgo relaciona a la mejora del rendimiento del grupo. Opina que la persona considerada como líder asume el papel de responsabilidad y a su vez acepta con total solvencia las cosas con un carácter firme y capaz de tomar decisiones acertadas que beneficien al grupo, similar resultado se encuentra en la investigación de Sorados (2010) en el proyecto conocido como Influencia del liderazgo en la calidad de Gestión Educativa en diferentes instituciones de educación del sur de la ciudad de Guayaquil, obtuvo como conclusión que un centro de educación de alta calidad se puede obtener a través de la conjunción de diversos factores, internos: como el rendimiento de los alumnos, la intervención oportuna de educadores y el desarrollo de diferentes programas donde se estudia, colaboración de representantes, el uso de diversos recursos que son asignados a obras adentro del plantel.

Obj. Esp. 2: Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación y la calidad del servicio escolar. En la tabla 04: se evidencia que la Gestión del director en su dimensión capacidad de planificación en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 43.3% de los cuales el 46.7% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es regular, según el aporte de Morales, (2008) Capacidad de planificación es buscar de forma organizada actividades que conlleven a la toma de decisiones prioritarias encaminadas al éxito, transformando a la institución educativa y cumpliendo con la visión recurriendo a medios para la misma. La planificación es prever anticipadamente todo, en conjunto aportan muchos elementos, así como las actividades, responsables, tiempo, recursos, etc.; similar resultad encontramos en la investigación de Nicola (2012), presenta la tesis que dice relación de gestión educativa y rendimiento escoar de los educandos del Instituto Superior Tecnológico "La Pontificia", Huamanga, Ayacucho, donde se concluye la obtención de que dicha gestión educativa guarda una relación estrecha con el rendimiento de la parte académica del estudiantado y la correlación

altamente significativa del 72.4%. Así mismo, la denominada gestión organizativa interactúa directamente con rendimiento escolar y se obtiene relación directa y muy significativa del 91.2%. esto permite la existencia de una relación muy directa entre gestión administrativa con rendimiento de sus educandos.

O3: Determinar la influencia entre la gestión del director en su dimensión capacidad de organización y la calidad del servicio escolar. En la tabla 05: se evidencia que la Gestión del director en su dimensión capacidad de organización en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 46.7% de los cuales el 46.7% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es regular, según el aporte de Según Espinoza, Simón Andrade (2008) la capacidad de organización es el accionar que dispone, articula y crear operativos conjuntos de medios, factores o elementos para la consecución de un fin. Una organización es vista como un procedimiento en el cual se articula, dispone y se hace operativo para que cada una de las cosas se entrelace para lograr cumplir con los objetivos y fines propuestos; similar resultado encontramos en la investigación de Berigüete y Segura (2012), en su la tesis La gestión institucional y pedagógica, impacto en la eficiencia de la educación media en la universidad Salomé Ureña de San Juan de La Maguana Republica de Dominicana, se obtuvo como conclusión que sí hubo un impacto y que éste fue positivo sobre la gestión institucional y pedagógica emitiendo una eficiencia en la educación.

## **V. CONCLUSIONES**

Se determinó que la gestión del director y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, se evidencia que la Gestión del director, fue evaluada como aceptable por el 53.3% de los encuestados; mientras que el 53,3% de los docentes consideran que la calidad del servicio escolar es buena.

Se comprobó que la capacidad de liderazgo de la gestión del director en la Unidad Educativa, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 46.7%, de los cuales el 53.3% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es buena,

Se evidenció que la gestión del director en su dimensión capacidad de planificación en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 43.3% de los cuales el 46.7% considera que calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es regular.

Se determinó que la Gestión del director en su dimensión capacidad de organización en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada por los docentes como aceptable por el 46.7% de los cuales el 46.7% considera que la calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa es regular.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al director y docentes coordinar acciones de gestión asumiendo liderazgo de compromiso e involucramiento de la comunidad educativa con el propósito de mejorar el servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana - Guayaquil.

Al director asumir con responsabilidad la capacidad de liderazgo frente a la gestión institucional con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio escolar en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

Al director asumir con responsabilidad la capacidad de planificación frente a la gestión institucional con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio escolar en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

Al director asumir con responsabilidad la capacidad de organización frente a la gestión institucional con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio escolar en la Unidad Educativa Francisco de Orellana -Guayaquil

## REFERENCIAS

- Areche, S. (2015). *La Gestión Institucional y la Calidad en Servicio Educativo*. Lima-Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Arenas, M., & Fernandez, T. (2009). Formación pedagógica y Desempeño académico de alumnos en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UABC. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/51022809\\_2009\\_Formacion\\_pedagogica\\_docente\\_y\\_desempeno\\_academico\\_de\\_alumnos\\_en\\_la\\_Facultad\\_de\\_Ciencias\\_Administrativas\\_de\\_la\\_UABC](https://www.researchgate.net/publication/51022809_2009_Formacion_pedagogica_docente_y_desempeno_academico_de_alumnos_en_la_Facultad_de_Ciencias_Administrativas_de_la_UABC)
- Artavia, C. E. (8 de julio de 2011). Ética Profesional Docente: Un Compromiso Pedagógico Humanístico. *Revista Humanidades*, 1, 3,4. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4920530>
- Behar, D. (2008). Introducción a la metodología de investigación. En D. Behar, *Metodología de la investigación* (págs. 1-94). Shalom.
- Benites, L. H. (15 de septiembre de 2017). Evaluación docente para mejorar el desempeño. (E. Tiempo, Ed.) *Evaluación docente para mejorar el desempeño*, pág. 1.
- Berrios, A. O. (2014). *El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de Educación Básica: Juan Ramon Molina, Las Américas Nemecia Portillo y Jose Cecilio del Valle, Municipio del distrito central*. Universidad pedagógica nacional "francisco Morazan", Tegucigalpa.
- Bustamante, M. (marzo de 2016). Repensando los factores que afectan la práctica docente. 224. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4564/Repensando%20los%20factores%20que%20afectan%20la%20pr%C3%A1ctica%20docente%20el%20caso%20de%20doce%20docentes%20en%20un%20colegio%20de%20Villa%20El%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caisaguano, L. (2015). *La planificación estratégica y los estándares en la gestión escolar*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Cali, P. U. (11 de diciembre de 2014). *Pontificia Universidad Javeriana de Cali*. Obtenido de <https://www.javerianacali.edu.co/conoce-las-dimensiones-de-rol-administrativo>
- Campos, I. C. (2016). *Análisis del Liderazgo Educativo en la Gestión Directiva del Colegio Fiscal Luis Tello Ripalda de la Ciudad de Esmeraldas en el Año 2014*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, Esmeraldas- Ecuador.
- Carballo, B. (4 de Marzo de 2013). *Defendiendo el alcance de una investigación; explorativa, descriptiva, correlacional o explicativa*. Obtenido de <http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>

- Carrasco, M., Olvera, A. C., & Hernández, F. (2017). *Indivisa. Boletín de Estudios e Investigación, núm. 17, 2017, pp. 69-92.* (L. S. Universitario, Ed.) Obtenido de *Indivisa. Boletín de Estudios e Investigación, núm. 17, 2017, pp. 69-92.*
- Chiguano, L. (2013). *Incidencia De Liderazgo Docente En La Integración Educativa.* Tesis, Aloag, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2521/1/T-UCE-0010-380.pdf>
- Cóndor, D. S. (2017). *Liderazgo del director y la gestión administrativa en la Institución Educativa José Antonio Encinas UGEL06.* Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Condori, M. (2017). *Gestión del director y desempeño docente en las II.EE. de nivel primaria y secundaria de la red educativa N° 09, UGEL 02, Lima, 2016.* Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5172/Condori\\_QMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5172/Condori_QMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronado, I. (22 de AGOSTO de 2015). *Que son las Dimensiones de la gestión educativa.* (C. U. Un minuto, Ed.) Obtenido de <https://es.slideshare.net/jicomoma20/que-son-las-dimensiones-de-la-gestin-educativa-51937647>
- Coronel, L. C. (2016). *Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013 .* Quito, 2016.
- Cuba, I. (2017). *Estilos de liderazgo y gestión educativa en directivos pedagógicos del distrito de Ventanilla.* Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5693/Cuba\\_LI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5693/Cuba_LI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuevas, R. (2013). *Gerencia, gestión y liderazgo educativo.* . Lima, Perú: San Marcos.
- Delgado, A. (2012). *Percepcion del desempeño docente y rendimiento matematico de estudiantes de segundo grado de primaria en una institucion educativa-Callao.* Lima-Peru. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1146/1/2012\\_Delgado\\_Percepcion\\_del\\_desempe%C3%B1o\\_docente\\_y\\_rendimiento\\_matematico.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1146/1/2012_Delgado_Percepcion_del_desempe%C3%B1o_docente_y_rendimiento_matematico.pdf)
- Delgado, G. (2016). *“Gestion Directiva y Gestion Academica en el I.E.S.T.P. Jose Carlos Mariategui De Moquegua- 2015.* Tacna- Peru.
- Díaz, M. (2016). Del campo curricular en América Latina: elementos para su comprensión. *Revista Digital Contextos, 23-34.* Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/315628941\\_El\\_Campo\\_curricular\\_en\\_America\\_Latina](https://www.researchgate.net/publication/315628941_El_Campo_curricular_en_America_Latina)

- Donoso, S., & Benavides, N. (2016). Prácticas de gestión de los equipos directivos de escuelas públicas chilenas. *Revista Brasileira de Educação*, 1-28.
- Espinoza, F. (2014). *Desempeño docente en el proceso de enseñanza - aprendizaje en el nivel de educación Básica superior del centro educativo Colegio de Bachillerato Ciudad de Portovelo, del Cantón Portovelo, Provincia de El Oro en el año lectivo 2013-2014*. Obtenido de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11373/1/Espinosa\\_Galarza\\_Gina\\_Fabiola.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11373/1/Espinosa_Galarza_Gina_Fabiola.pdf)
- Esquivel, A., & Huamaní, J. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio*. Cuzco-Perú: Universidad Andina de Cuzco.
- Etchegaray, S., Verónica, M., & Rojas, V. (2015). Importancia de las características del profesor y de la escuela en la calidad docente. (S. Personalizados, Ed.) *SciELO Analytics*(41). Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052015000200014](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052015000200014)
- Faces, M., & Herrera, S. (enero-junio de 2017). *La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción laboral*. (E. y. Revista Electrónica sobre Tecnología, Productor)
- Farro, F. (2011). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. México.
- Finch, C. (Febrero de 2018). *Factores externos del Liderazgo*. Obtenido de <https://www.cuidatudiner.com/13119205/factores-externos-que-afectan-el-liderazgo>
- Flores, G. (2012). *Gestión de Liderazgo y Valores*. LOJA: UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LOJA.
- Flores, M. (2017). Tesis. *Gestión educativa del director y desempeño docente en el IST Amazónico*. Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12829/flores\\_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12829/flores_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gajardo, F. G. (2014). *Modelo de competencias profesionales para directivos escolares; Desarrollo y Aplicación al ámbito de la educación particular Subvencionada, Chile*. CHILE.
- Galan Amador, M. (27 de abril de 2009). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Galarza, M. (2010). *La Gerencia Educativa Como Factor Asociado Con La Calidad De La Educación*. Tesis de Maestría, Piñas. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/1112/1/T812-MGE-Galarza-La%20gerencia%20educativa%20como%20factor.pdf>

- Gallo, A., & Vasconez, E. (2014). *Análisis del liderazgo institucional en la gestión escolar*. TESIS, SANTA MARIA DE MAZZARELLO, QUITO, QUITO. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9335/1/UPS-QT07018.pdf>
- García, K. (2015). Tesis. *Función técnico-pedagógica del director y la actualización docente*. Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Garcia-Kimberlyn.pdf>
- Gomez, F. (2014). *Modelo de competencias profesionales para directivos escolares; desarrollo y aplicación al ámbito de la educación particular subvencionada, Chile*. CHILE. Obtenido de [http://oa.upm.es/30946/1/FRANCISCA\\_GOMEZ\\_GAJARDO.pdf](http://oa.upm.es/30946/1/FRANCISCA_GOMEZ_GAJARDO.pdf)
- Gómez, R. (2015). *Gestión institucional y su relación con la calidad*. Lima.
- Guillen, C. (2016). *Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chíncha, Ica - 2015*. Peru- 2016. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/129/guillen\\_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/129/guillen_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Harold, G. (2 de abril de 2014). *Justificación, delimitación y viabilidad*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/HaroldHarry/justificacin-delimitacin-y-viabilidad>
- Hernández, F. F. (27 de junio de 2016). Evolución de la evaluación del desempeño docente en la Facultad de Medicina; evidencia de validez y confiabilidad. *revista-investigacion-educacion-medica*, 6(22).
- Hernández, R., Frenández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hidalgo, L. (15 de septiembre de 2017). Evaluación docente para mejorar el desempeño. (E. TIEMPO, Ed.) *Evaluación docente para mejorar el desempeño*, pág. 1. Obtenido de <http://eltiempo.pe/evaluacion-docente-mejorar-desempeno/>
- Isabel, M. R. (2017). *Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación*. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>, ITESO, Guadalajara, San Luis.
- Jácome, L. M. (2015). Tesis. *DOMINIO DE DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO EN EL APRENDIZAJE DEL ÁREA DE EDUCACIÓN ESTÉTICA DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DEL SUBNIVEL MEDIO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "SEIS DE DICIEMBRE"*. Quito.
- Jimenez, K. (02 de 09 de 2012). *Liderazgo del Director Exitoso: Caso de un Director*. TESIS, COSTA RICA, MONTERREY. Obtenido de *Liderazgo del Director Exitoso: Caso de un Director*

<https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/619551/TESIS%20Karen%20Jim%C3%A9nez%20Pereira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jornet, J., González, J., & Sánchez, P. (2014). Factores contextuales que influyen en el desempeño docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 185-195. Obtenido de Portal de revistas electrónicas UAM: <https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/3124/3322>
- Kupfer, A. H. (2013). Tesis Doctoral. *Liderazgo escolar en Chile y su influencia en los resultados de aprendizaje*. Chile.
- Laruta, H. (2018). Tesis. *Gestión administrativa y la calidad Educativa en la Red 27, UGEL 04, Comas-2017*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18182/Laruta\\_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18182/Laruta_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lemonier, M. A. (agosto- septiembre de 2013). *Modelo Evaluación Desempeño Docente Basado en Competencias*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MILEMO/modelo-eval-desempeo-docente-basado-competencias>
- Lino, A. J. (Junio de 2017). La evaluación del desempeño docente: Una práctica de mejora continua en la Universidad Estatal península de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, v(1), 98.
- Llaurado, O. (12 de diciembre de 2014). *netquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Lombardi, M. C., & Mascaretti, S. (2015). *mdp.edu.ar*. (G. d. investigación, Ed.) Obtenido de [mdp.edu.ar: http://www.mdp.edu.ar/humanidades/pedagogia/jornadas/jprof2015/ponencias/lombardi.pdf](http://www.mdp.edu.ar/humanidades/pedagogia/jornadas/jprof2015/ponencias/lombardi.pdf)
- Lopez, P., & Gallegos, V. (2014). *Prácticas de liderazgo y el rol mediador de la eficacia colectiva en la*. Obtenido de 2014: <http://mingaonline.uach.cl/pdf/estped/v40n1/art10.pdf>
- López, R. (2011). *Nuevo manual del supervisor. Director docente. Volumen 2. Ministerio del Poder Popular para la Educación*. Venezuela: McGraw Hill.
- Mariel, V. (2012). *Dimensiones Pedagógicas*. Obtenido de <http://theadvencher.blogspot.com/>
- Marín, L. M. (2018). Tesis. *Planificación curricular y monitoreo pedagógico en instituciones educativas "Cuna Jardín" de la Diócesis de la provincia de Huaura, Lima 2017*. Lima.
- Martos, N. (5 de MAYO de 2013). *Gerencia educativa 2013*. Obtenido de <http://gerencia2013educativa.blogspot.com/2013/05/concepto-de-gerencia.html>

- Marulanda, E. P. (05 de diciembre de 2011). *ADMIN-MINEDUC/Downloads/PuentesCarrenoAuraMatilde2011.pdf*. Bogota. Obtenido de *ADMIN-MINEDUC/Downloads/PuentesCarrenoAuraMatilde2011.pdf*.
- Medina, A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5611/1/T2266-MDTH-Medina-Incidencia.pdf>
- Mineduc. (2017). *Estándares de gestión escolar*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/2017-ESTANDARES-DE-GESTION-ESCOLAR-Y-DESEMPEÑO-PROFESIONAL-DIRECTIVO-Y-DOCENTE.pdf>
- Miranda, J. C. (2 de mayo de 2018). *SDP noticias.com*. Obtenido de SDP noticias.com: <https://www.sdpnoticias.com/nacional/2018/05/02/sepgestion-directiva-y-escuela-publica>
- Miranda, S. (jul./dic de 2016). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-28.
- Mojica, A. (enero-junio de 2012). Percepciones y practicas de gestion de directivos y docentes en instituciones educativas del Municipio de Pasto. *Revista Unimar*(59), 13.
- Moreno, A. (23 de octubre de 2017). *Cuarto poder* . Recuperado el 2018, de <https://www.cuartopoder.es/espana/educacion/2017/10/23/agustin-moreno-lomce-recortes-la-desastrosa-gestion-educativa-de-cifuent>
- Narváez, Z. T. (2016). *El liderazgo del director en la gestión educativa*. Julio cesar, Lima, Lima. Recuperado el 21 de ABRIL de 2018
- Nizama Valladolid, M. (2016). *Aplicacion del modelo cuantitativo en la elaboracion del proyecto de tesis en las facultades de derecho de Lima: 2010-2013*. Departamento de Derecho Privado, Facultad de Derecho y Ciencia Política UNMSM, Lima. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/view/12331/11031>
- Ñaupá, Mejía, Noboa , & Villagómez . (2013). *Metodología de la investigacion científica y elaboracion de tesis*. Lima peru: Centro de Produccion Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Olmedo, J. (2015). *La Gestion Directivay el Desempeño Docente en el Liceo Salvadoreño*. Lima-Peru.
- Ortega, J. M. (27 de abril de 2014). *Indagar sobre la práctica para desarrollar competencias docentes*. Obtenido de Educación y Formación:

<http://www.aristas.org/edufor/2014/04/27/indagar-sobre-la-practica-para-desarrollar-competencias-docentes/>

- Ortiz, A. (2014). *Liderazgo Pedagógico en los procesos de gestión*. Tegucigalpa.
- Pedro, L. P. (5 de mayo de 2014). Procedimiento para medir la capacidad resolutoria de los equipos básicos de salud. *Revista Cubana de Salud Pública.*, vol. 40, núm. 4.
- Peralta, G. (2015). *La gestión de la autoridad y el impulso motivacional para el personal del plantel de enseñanza básica de nivel de media general*. Carabobo-Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Perez, C. (2016). *La gestión directiva y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas de la Red Brisas del Chinchipe de Puerto Huallape, del Distrito de Santa Rosa de la Provincia de Jaen*. Jaen, Cajamarca -Peru. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1268/LA%20GESTI%C3%93N%20DIRECTIVA%20Y%20SU%20RELACI%C3%93N%20CON%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DOCENTE%20EN%20LAS%20INSTITUCIONES%20EDUCATIVAS%20DE%20LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pineda, A. (2014). *Planificación curricular: El currículo. Modelos y teorías educativas*. Macacay: IUTEPAL.
- Quezada, G. (2017). Tesis. *La evaluación del desempeño docente con relación a la planificación curricular*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9607/1/T-UCSG-POS-MES-68.pdf>
- Ramos, M. (2013). Tesis. *La planificación curricular y su incidencia en el rendimiento académico de los alumnos del centro de educación básica Joaquin Arias*. Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/7234>
- Rapp, C. V. (abril de 2011). La evaluación formativa en docencia universitaria. (<http://red-u.net>, Ed.) *Revista de Docencia Universitaria*, 9(1), 3.
- Revilla, G. (2016). *Gestión directiva y Gestión académica en el I.E.S.T.P. José Carlos Mariategui de Moquegua- 2015*. TACNA- PERU. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/60/1/revilla-delgado-german.pdf>
- Reyes, C. (2012). Tesis. *La gerencia educativa del director y su incidencia en el clima laboral*. Chone. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2416/1/51544\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2416/1/51544_1.pdf)
- Rodríguez, I. (2012). Tesis. *Gestión del director en los centros de educación inicial*. Maracaibo. Obtenido de [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/70/TDE-2012-06-25T08:37:06Z-3173/Publico/rodriguez\\_irama.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/70/TDE-2012-06-25T08:37:06Z-3173/Publico/rodriguez_irama.pdf)

- Salinas, S. (2012). *Importancia de la gestión administrativa en el desempeño de los docentes del colegio Nacional experimental Ambato de la ciudad de Ambato*. Ambato- Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Sánchez, I. B. (2012). Tesis. *Recursos didácticos para fortalecer la enseñanza-aprendizaje de la economía*. Valladolid.
- Santacruz, J. G. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Publicando*.
- Smith, M. F., Álvarez, Villamarín, & García, J. (2011). Tesis. *La transformación de la gestión directiva*. Bogotá.
- Sudario, M. (2017). Tesis. *Gestión Curricular y los aprendizajes del área de educación para el trabajo en las instituciones de la red 11*. San Martín. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8330/Sudario\\_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8330/Sudario_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tenorio, J. (2016). *Análisis del Liderazgo Educativo en la Gestión Directiva del Colegio Fiscal Luis Tello Ripalda de la Ciudad de Esmeraldas en el Año 2014*. Esmeraldas- Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/911/1/TENORIO%20OCAMPOS%20JOVANNY.pdf>
- Torres, Z. (2016). *El liderazgo del director en la gestión educativa*. JULIO CESAR, LIMA, LIMA. Recuperado el 21 de ABRIL de 2018
- UNESCO. (2013). *Situación de la región sobre la formación ciudadana*. Situación Educativa , Santiago. Obtenido de Situación de la región sobre la formación ciudadana
- UNESCO. (2015). *Revision Regional 2015 de la Educacion para todos*. Venezuela. San Vicente y las Granadinas: El Desafio de la Calidad de Educacion. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002327/232701s.pdf>
- Vargas, E. V. (2016). *La gestión educativa y su relación con el liderazgo de los Directores en las Instituciones educativas*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1307/TM%20CE-Ge%203097%20V1%20-%20Valencia%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, E. (2014). Artículo Científico. *Dificultades del profesorado para planificar, coordinar y evaluar competencias claves*. España. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/47400/48823>
- Viteri, P. (2014). *El liderazgo del gerente educativo como influencia en la gestión de los docentes de las instituciones públicas de la provincia del Guayas*. Milagro-Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Recuperado el 6 de mayo de 2018,

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/204/3/El%20liderazgo%20del%20gerente%20educativo%20como%20influencia%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20las%20instituciones%20p%C3%ABlicas%20del%20cant%C3%B3n%20El%20Triunfo%20de%20la>

Zapata, M. (2017). Tesis. *Habilidades directivas y gestión educativa*. Perú: Universidad César Vallejo.

# **ANEXOS**



## ANEXO N° 2

### PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DEL DIRECTOR

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	24

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	110,4286	332,840	,107	,901
VAR00002	110,9429	323,350	,298	,899
VAR00003	110,9429	325,938	,239	,900
VAR00004	111,6286	316,064	,446	,897
VAR00005	111,4286	316,311	,564	,895
VAR00006	111,7143	325,681	,245	,900
VAR00007	111,4571	316,197	,519	,895
VAR00008	111,9714	314,970	,580	,895
VAR00009	111,6571	318,173	,444	,897
VAR00010	111,4286	322,193	,319	,899
VAR00011	111,9429	312,879	,694	,893
VAR00012	111,4286	324,017	,281	,899
VAR00013	111,3714	321,652	,383	,898
VAR00014	111,5429	320,138	,384	,898
VAR00015	111,4857	313,845	,514	,895
VAR00016	111,2286	320,240	,341	,898
VAR00017	111,4286	318,664	,446	,897
VAR00018	111,5714	324,252	,332	,898
VAR00019	111,4000	314,600	,525	,895
VAR00020	111,6857	317,281	,416	,897
VAR00021	111,2000	313,224	,499	,896
VAR00022	111,4000	319,776	,455	,897
VAR00023	111,6286	319,476	,372	,898
VAR00024	111,6286	314,534	,551	,895

## ANEXO N° 3

### CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO ESCOLAR

**I. INSTRUCCIONES:** Estimado (a) docente, el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la calidad del servicio escolar en la unidad educativa. Se le solicita marcar con un aspa (x) sólo una de las alternativas de la escala de (nunca, a veces, y siempre) que están asignadas con los números 1-2-3:

**II. INFORMACIÓN GENERAL:**

SEXO: M ( ) F ( )

EDAD: ( ) años

Nunca= 1

A veces= 2

Siempre= 3

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>				
1	Cada año que pasa en la unidad educativa se realizan arreglos tanto de infraestructura como de equipamiento			
2	En el colegio se realizan mejoras significativas en cada área			
3	Existe lealtad entre los miembros de la unidad educativa			
4	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida			
5	El colegio conoce el grado de satisfacción de los usuarios en relación a su funcionamiento			
6	Está satisfecho con los resultados de aprendizaje logrados por los estudiantes en el colegio			
7	Está satisfecho con los resultados obtenidos por los alumnos en actividades no académicas			
8	La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes			
9	Los educadores poseen un alto nivel de formación profesional			
10	La preparación del contenido de las clases que realizan los profesores es eficiente			
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>				
11	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia			
12	Hay apertura al diálogo			
13	Los profesores demuestran confianza a los estudiantes en sus capacidades			
14	Los profesores estimulan constantemente los logros de los alumnos			
15	Los estudiantes son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico			
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
16	Se nos ofrece anualmente una adecuada información sobre la oferta académica para los alumnos			
17	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos			
18	Los profesores manejan bien los contenidos de las materias que enseñan			
19	Está satisfecho con la formación personal que reciben los estudiantes			
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
20	Los ambientes educativos están al servicio de los estudiantes			
21	Los bares escolares de la unidad educativa están ubicados en lugares estratégicos			
22	La unidad educativa cuenta con un adecuado reglamento para la seguridad e higiene			
23	Existe un adecuado mantenimiento de la infraestructura del colegio			
24	La institución educativa cuenta con equipos informáticos actualizados			
25	La institución educativa cuenta con equipos informáticos en cantidades suficientes			

!!!GRACIAS POR SU APOYO!!!

**ANEXO 04**  
**PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL**  
**SERVICIO ESCOLAR**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	26

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	110,4286	332,840	,107	,901
VAR00002	110,9429	323,350	,298	,899
VAR00003	110,9429	325,938	,239	,900
VAR00004	111,6286	316,064	,446	,897
VAR00005	111,4286	316,311	,564	,895
VAR00006	111,7143	325,681	,245	,900
VAR00007	111,4571	316,197	,519	,895
VAR00008	111,9714	314,970	,580	,895
VAR00009	111,6571	318,173	,444	,897
VAR00010	111,4286	322,193	,319	,899
VAR00011	111,9429	312,879	,694	,893
VAR00012	111,4286	324,017	,281	,899
VAR00013	111,3714	321,652	,383	,898
VAR00014	111,5429	320,138	,384	,898
VAR00015	111,4857	313,845	,514	,895
VAR00016	111,2286	320,240	,341	,898
VAR00017	111,4286	318,664	,446	,897
VAR00018	111,5714	324,252	,332	,898
VAR00019	111,4000	314,600	,525	,895
VAR00020	111,6857	317,281	,416	,897
VAR00021	111,2000	313,224	,499	,896
VAR00022	111,4000	319,776	,455	,897
VAR00023	111,6286	319,476	,372	,898
VAR00024	111,6286	314,534	,551	,895
VAR00025	111,2571	324,197	,341	,898
VAR00026	111,3429	306,291	,673	,892

**ANEXO 05**  
**PETICIÓN Y APROBACIÓN PARA LA TOMA DE LOS INSTRUMENTOS**

*Msc. Gastón*

Señor Master  
EDISON ZUÑIGA DUQUE.  
RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL FRANCISCO DE ORELLANA.  
CIUDAD. \_

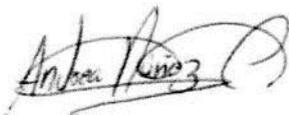
De mis consideraciones:

Por medio de la presente, tengo el honor de dirigirme a usted, mi nombre es ANDREA NUÑEZ CARRION con CEDULA DE IDENTIDAD 0926867490, docente de profesión, llevo siete años ejerciendo la docencia aunque tengo mi titulo de INGENIERA EN GESTION EMPRESARIAL ESPECIALIDAD FINANZAS Y AUDITORIA, en la actualidad curso mis estudios de MAESTRIA en la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO PIURA – PERU y por encontrarme en mi ultimo ciclo estoy en estos momentos en la elaboración de mi TESIS con el titulo de INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS, quiero demostrar que el trabajo es en equipo y como en conjunto se puede lograr esa anhelada CALIDAD, como ingeniera, mi experiencia al nivel empresarial y como se ha venido dando cambios en el ámbito educativo le encuentro mucha similitud, el cual nos falta un largo tramo para ir comprendiendo esa nueva visión educativa, ya la educación no es solo DOCENTES – ALUMNOS, si no implica un sin numero de recurso, el recurso humano considero que es el más difícil de manejar, por tal motivo escogido al EMBLEMATICO FRANCISCO DE ORELLANA que usted administra de una manera exitosa y demostrar que se puede seguir mejorando, por ese motivo solicito se me pueda AUTORIZAR la toma de una ENCUESTA a sus DOCENTES de la jornada vespertina y poder así llegar a la culminación de mi tesis, para su sustentación y obtención del título.

Adicional de llevar un poquito de, su trabajo a ámbitos internacionales, el cual sirva de referente para nuestro hermano país PERU.

En espera de su repuesta, me quedo de antemano agradecida por su apoyo a la mejora de la CALIDAD EDUCATIVA.

Atentamente.

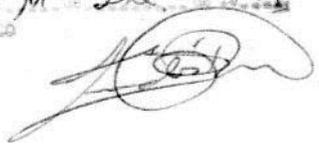


ANDREA NUÑEZ CARRION  
FONO: 0978739253  
[andrea\\_darling05@hotmail.es](mailto:andrea_darling05@hotmail.es)

*Msc Edison Zuniga D*  
*Recibido 12/12/2019*

*14-00274*  
*Apróbaselo*

SECRETARIA UNIV. EDUC. FISC.  
FRANCISCO DE ORELLANA  
Procesos Académicos  
15-18  
Guayaquil, M. de Dic. de 2019  
Lo certifico



**ANEXO 06**  
**FOTOS DEL DÍA DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**



**ANEXO 07**  
**VALIDACIÓN DE LOS JUECES VARIABLE GESTIÓN DEL DIRECTOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta GESTION DIRECTIVA

**OBJETIVO:** El presente cuestionario pretende recoger información sobre la variable gestión directiva

**DIRIGIDO A:** DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL FRANCISCO DE ORELLANA de Guayaquil.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Córdova Pintado Manuel Jesús

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en educación

**VALORACIÓN:** ADECUADO

INADECUADO	REGULAR	ADECUADO
------------	---------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular stamp. The stamp contains the text 'Ind. Gastón Aulestia C. MSC' and '19 NOV 2019'. Below the signature, the text 'FIRMA DEL EVALUADOR' is printed.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Influencia de la gestión del director en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>GESTIÓN DEL DIRECTOR</b>	Capacidad de liderazgo	Preocupación por la infraestructura Propone recomendaciones. Acciones disciplinarias.	El director se preocupa por hacer arreglos en la infraestructura de la institución				X		X		X		X		
			El administrador educativo gestiona acciones para mejorar la infraestructura de la institución				X		X		X		X		
			El director propone medidas factibles para mejorar tu centro educativo				X		X		X		X		
			Es necesario que el director proponga recomendaciones para regular las actividades institucionales				X		X		X		X		
			El director ejecuta acciones disciplinarias de acuerdo a los reglamentos del código de convivencia				X		X		X		X		
			El líder educativo hace cumplir acciones disciplinarias dentro de la institución				X		X		X		X		
			El director recibe charlas sobre las acciones disciplinarias				X		X		X		X		
	Capacidad de planificación	Organiza labores de la IE. Distribuye convenientemente al personal Maneja un plan organizativo	El director asume compromiso para brindar un buen servicio				X		X		X		X		
			El director informa y difunde las acciones de gestión realizadas				X		X		X		X		
			El director convoca a los docentes para la planificación y coordinación de las diferentes actividades que requiere la gestión y el mantenimiento de la UE.				X		X		X		X		
			El director mantiene buenas relaciones humanas con los miembros de la comunidad educativa				X		X		X		X		
			Existe una buena gestión transparente para la organización de labores en la institución educativa				X		X		X		X		
			Cree usted que el directivo toma en cuenta los perfiles profesionales para distribuir convenientemente a su personal				X		X		X		X		
			El directivo aprueba el distributivo de horarios de manera estratégica				X		X		X		X		
El rector elabora un plan operativo factible de acuerdo a su realidad institucional				X		X		X		X					
El directivo da a conocer el plan organizativo adecuadamente a su personal				X		X		X		X					

Capacidad de organización	Revisa informes Aplica Normas Prioriza Necesidades Lleva control de gastos	El rector revisa los informes de su personal para tomar medidas correctivas				X		X		X		X		
		El director aplica las normas emitidas por el Ministerio de Educación				X		X		X		X		
		El director es justo al aplicar disposiciones de acuerdo al nivel educativo				X		X		X		X		
		El director prioriza las necesidades de la institución educativa				X		X		X		X		
		El director controla permanentemente los gastos que se generan de la institución educativa				X		X		X		X		
		El director cuenta una estructura orgánica interna				X		X		X		X		
		El director delega funciones teniendo en cuenta la estructura orgánica				X		X		X		X		
El director coordina acciones de organización para la distribución y equipamiento de los ambientes escolares				X		X		X		X				


  
 FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DIRECTIVA

Indicadores	Criterios	ASPECTOS DE VALIDACION										OBSERVACIONES												
		Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40						Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teorico abordado en la investigación																							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																							
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																							
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																							
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																							
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																							

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciad

Piura, 09 de noviembre de 2019.

Msc. GASTON AULESTIA GASTON AULESTIA  
 DNI: 0919201855  
 Teléfono: +593978473755  
 E-mail: gaconstant@hgyrmmn.cbm  
 Firma: 



## VALIDACION POR CRITERIO DE JUECES

### DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos:

Carrera:

Fecha:

Ps. Ind. Gastón Aulestia Constante, MSC.

Maestría en Educación

Guayaquil, 09 de noviembre del 2019

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a través de su:

#### FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento:

Para evaluar el instrumento (encuesta), usted observara por cada pregunta cuatro alternativas :

TA ( ) : Total mente de acuerdo

DA ( ) : De acuerdo

ED ( ) :

TD ( ) :

En desacuerdo

Total mente en desacuerdo

**Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.**

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
<b>Capacidad de liderazgo</b>							
1	El director se preocupa por hacer arreglos en la infraestructura de la institución			x			
2	El administrador educativo gestiona acciones para mejorar la infraestructura de la institución			x			
3	El director propone medidas factibles para mejorar tu centro educativo			x			
4	Es necesario que el director proponga recomendaciones para regular las actividades institucionales			x			
5	El director ejecuta acciones disciplinarias de acuerdo a los reglamentos del código de convivencia				x		
6	El líder educativo hace cumplir acciones disciplinarias dentro de la institución				x		
7	El director recibe charlas sobre las acciones disciplinarias			x			
8	El director asume compromiso para brindar un buen servicio			x			
<b>Capacidad de planificación</b>							
9	El director informa y difunde las acciones de gestión realizadas			x			

10	El director convoca a los docentes para la planificación y coordinación de las diferentes actividades que requiere la gestión y el mantenimiento de la UE.			x			
11	El director mantiene buenas relaciones humanas con los miembros de la comunidad educativa			x			
12	Existe una buena gestión transparente para la organización de labores en la institución educativa				x		
13	Cree usted que el directivo toma en cuenta los perfiles profesionales para distribuir convenientemente a su personal			x			
14	El directivo aprueba el distributivo de horarios de manera estratégica			x			
15	El rector elabora un plan operativo factible de acuerdo a su realidad institucional			x			
16	El directivo da a conocer el plan organizativo adecuadamente a su personal			x			
<b>Capacidad de organización</b>							
17	El rector revisa los informes de su personal para tomar medidas correctivas				x		
18	El director aplica las normas emitidas por el Ministerio de Educación				x		
19	El director es justo al aplicar disposiciones de acuerdo al nivel educativo			x			
20	El director prioriza las necesidades de la institución educativa			x			
21	El director controla permanentemente los gastos que se generan de la institución educativa				x		
22	El director cuenta una estructura orgánica interna			x			
23	El director delega funciones teniendo en cuenta la estructura orgánica			x			
24	El director coordina acciones de organización para la distribución y equipamiento de los ambientes escolares			x			

Juez/ experto

Nombres y Apellidos:

Ps. Ind. Gastón Aulestia Constante, MSC.



TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1			X	
2			X	
3			X	
4			X	
5				X
6				X
7			X	
8			X	
9			X	
10			X	
11			X	
12				X
13			X	
14			X	
15			X	
16			X	
17				X
18				X
19			X	
20			X	
21				X
22			X	
23			X	
24			X	
TOTAL			18	6

Juez/ experto

**Nombres y Apellidos:**

Ps. Ind. Gastón Aulestia Constante, MSC.

Docente GO TEACHER

**FIRMA:**

*GASTÓN AULESTIA CONSTANTE*

Guayaquil, 09 de noviembre del 2019

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta GESTION DIRECTIVA

**OBJETIVO:** El presente cuestionario pretende recoger información sobre la variable gestión directiva

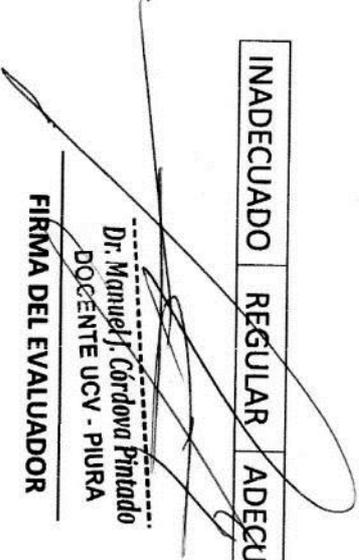
**DIRIGIDO A:** DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL FRANCISCO DE ORELLANA de Guayaquil.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Córdova Pintado Manuel Jesús

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación

**VALORACIÓN:** ADECUADO

INADECUADO	REGULAR	ADECUADO
------------	---------	----------

  
 -----  
 Dr. Manuel J. Córdova Pintado  
 DOCENTE UCV - PIURA

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la gestión del director en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES							
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA									
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Capacidad de liderazgo	Preocupación por la infraestructura Propone recomendaciones. Acciones disciplinarias.		El director se preocupa por hacer arreglos en la infraestructura de la institución El administrador educativo gestiona acciones para mejorar la infraestructura de la institución El director propone medidas factibles para mejorar tu centro educativo Es necesario que el director proponga recomendaciones para regular las actividades institucionales El director ejecuta acciones disciplinarias de acuerdo a los reglamentos del código de convivencia El líder educativo hace cumplir acciones disciplinarias dentro de la institución El director recibe charlas sobre las acciones disciplinarias El director asume compromiso para brindar un buen servicio																			
				X			X		X		X		X		X							
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
							X		X		X		X		X		X					
				Capacidad de planificación	Organiza labores de la IE. Distribuye convenientemente al personal Maneja un plan organizativo		Crea usted que el director toma en cuenta los perfiles profesionales para distribuir convenientemente a su personal El directivo aprueba el distributivo de horarios de manera estratégica El rector elabora un plan operativo factible de acuerdo a su realidad institucional El directivo da a conocer el plan organizativo adecuadamente a su personal															
X			X						X		X		X		X							
			X						X		X		X		X		X					
			X						X		X		X		X		X					
			X						X		X		X		X		X					

Capacidad de organización																			
Revisa informes Aplica Normas Prioriza Necesidades Lleva control de gastos	El rector revisa los informes de su personal para tomar medidas correctivas																		
	El director aplica las normas emitidas por el Ministerio de Educación																		
	El director es juerto al aplicar disposiciones de acuerdo al nivel educativo																		
	El director prioriza las necesidades de la institución educativa																		
	El director controla permanentemente los gastos que se generan de la institución educativa																		
	El director cuenta una estructura orgánica interna																		
	El director delega funciones teniendo en cuenta la estructura orgánica																		
	El director coordina acciones de organización para la distribución y equipamiento de los ambientes escolares																		

  
**Dr. Manuel Cardona Pinzato**  
 DOCENTE UCY - PIURA  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**ANEXO 08**  
**VALIDACIÓN DE LOS JUECES VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

**OBJETIVO:** El presente cuestionario pretende recoger información sobre la variable calidad de servicios educativos

**DIRIGIDO A:** DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL FRANCISCO DE ORELLANA de Guayaquil.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Córdova Pintado Manuel Jesús

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en educación

**VALORACIÓN:** ADECUADO

INADECUADO	REGULAR	ADECUADO
------------	---------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

C

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la gestión del director en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, 2019		CRITERIOS DE EVALUACIÓN																		
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTAS			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR Y EL ÍTEM Y LA OPCIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES							
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD	El uso de materiales metodológicos es consistente. Utiliza habilidades cognitivas	Mide el tiempo para cada actividad Utiliza técnicas de participación	Cada año que pasa en la unidad educativa se realizan arreglos tanto de infraestructura como de equipamiento				X		X											
			En el colegio se realizan mejoras significativas en cada área				X		X		X									
			Existe lealtad entre los miembros de la unidad educativa				X		X		X									
			Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida				X		X		X									
			El colegio conoce el grado de satisfacción de los usuarios en relación a su funcionamiento				X		X		X									
			Está satisfecho con los resultados de aprendizaje logrados por los estudiantes en el colegio				X		X		X									
			Está satisfecho con los resultados obtenidos por los alumnos en actividades no académicas				X		X		X									
			La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes				X		X		X									
			Los educadores poseen un alto nivel de formación profesional				X		X		X									
			La preparación del contenido de las clases que realizan los profesores es eficiente				X		X		X									
DIMENSIÓN: EMPATIA	Atención a los padres de familia Atención a los estudiantes	Mide el tiempo para cada actividad Utiliza técnicas de participación	Se respeta los horarios designados para la atención a los padres de familia				X		X											
			Hay apertura al dialogo				X		X											
			Los profesores demuestran confianza a los estudiantes en sus capacidades				X		X		X									
			Los profesores estimulan constantemente los logros de los alumnos				X		X		X									
			Los estudiantes son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico				X		X		X									
			Se nos ofrece anualmente una adecuada información sobre la oferta académica para los alumnos				X		X		X									
			Los profesores cuentan con títulos pedagógicos				X		X		X									
			Los profesores manejan bien los contenidos de las materias que enseñan				X		X		X									
			Está satisfecho con la formación personal que reciben los estudiantes				X		X		X									

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA										
Mantiene constante comunicación con los estudiantes. Exige respuestas de forma coherente.	Los ambientes educativos están al servicio de los estudiantes		X		X		X		X	
	Los bares escolares de la unidad educativa están ubicados en lugares estratégicos		X		X		X		X	
	La unidad educativa cuenta con un adecuado reglamento para la seguridad e higiene		X		X		X		X	
	Existe un adecuado mantenimiento de la infraestructura del colegio		X		X		X		X	
	La institución educativa cuenta con equipos informáticos actualizados		X		X		X		X	
	La institución educativa cuenta con equipos informáticos en cantidades suficientes		X		X		X		X	

FIRMA DEL EVALUADOR



## DATOS DEL JUEZ:

## VALIDACION POR CRITERIO DE JUECES

Nombres y Apellidos:

Carrera:

Fecha:

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a t

Ps. Ind. Gastón Aulestia Constante, MSC.  
Maestría en Educación

### FICHA TÉCNICA

#### Nombre del instrumento:

Para evaluar el instrumento (encuesta), usted observara por cada pregunta cuatro alternativas :  
 TA ( ) : Total mente de acuerdo  
 DA ( ) : De acuerdo

ED ( ) :  
 TD ( ) :

En desacuerdo  
 Total mente en desacuerdo

**Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.**  
 En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
	<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>						
1	Cada año que pasa en la unidad educativa se realizan arreglos tanto de infraestructura como de equipamiento			X			
2	En el colegio se realizan mejoras significativas en cada área			X			
3	Existe lealtad entre los miembros de la unidad educativa				X		
4	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida				X		
5	El colegio conoce el grado de satisfacción de los usuarios en relación a su funcionamiento				X		
6	Está satisfecho con los resultados de aprendizaje logrados por los estudiantes en el colegio			X			
7	Está satisfecho con los resultados obtenidos por los alumnos en actividades no académicas			X			
8	La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes			X			
9	Los educadores poseen un alto nivel de formación profesional			X			
10	La preparación del contenido de las clases que realizan los profesores es eficiente			X			

<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>							
11	Se respeta los horarios designados para la atención a los padres de familia						
12	Hay apertura al diálogo				X		
13	Los profesores demuestran confianza a los estudiantes en sus capacidades					X	
14	Los profesores estimulan constantemente los logros de los alumnos				X		X
15	Los estudiantes son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico				X		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
16	Se nos ofrece anualmente una adecuada información sobre la oferta académica para los alumnos						X
17	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos						X
18	Los profesores manejan bien los contenidos de las materias						X
19	Esta satisfacción con la formación personal que reciben los estudiantes						X
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
20	Los ambientes educativos están al servicio de los estudiantes						X
21	Los bares escolares de la unidad educativa están ubicados en lugares estratégicos						X
22	La unidad educativa cuenta con un adecuado reglamento para la seguridad e higiene						X
23	Existe un adecuado mantenimiento de la infraestructura del colegio						X
24	La institución educativa cuenta con equipos informáticos actualizados						X
25	La institución educativa cuenta con equipos informáticos en cantidades suficientes						X

Juez/ experto

Nombre y Apellidos

Gastón A. Mulesta Constante M.S.C.

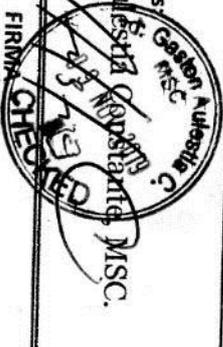
*Gastón A. Mulesta Constante*  
  
 FIRMA



TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1			X	
2			X	
3			X	
4			X	
5				X
6				X
7			X	
8			X	
9			X	
10			X	
11			X	
12				X
13			X	
14			X	
15			X	
16			X	
17				X
18				X
19			X	
20			X	
21				X
22			X	
23			X	
24			X	
TOTAL			18	6

Juez/ experto

**Nombres y Apellidos:**

Ps. Ind. Gastón Aulestia Constante, MSC.

Docente GO TEACHER

**FIRMA:**

*GASTÓN AULESTIA CONSTANTE*

Guayaquil, 09 de noviembre del 2019

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

**OBJETIVO:** El presente cuestionario pretende recoger información sobre la variable calidad de servicios educativos

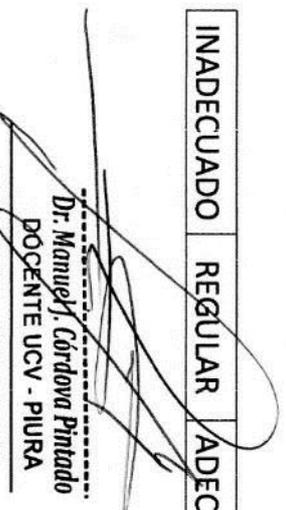
**DIRIGIDO A:** DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL FRANCISCO DE ORELLANA de Guayaquil.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Córdova Pintado Manuel Jesús

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación

**VALORACIÓN:** ADECUADO

INADECUADO	REGULAR	ADECUADO
------------	---------	----------

  
 Dr. Manuel Córdova Pintado  
 DOCENTE UCV - PIURA  
 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la gestión del director en la calidad del servicio escolar de la unidad educativa Francisco de Orellana - Guayaquil, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN V/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		
El uso de materiales metodológicos es constante. Utiliza habilidades cognitivas	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	Mide el tiempo para cada actividad Utiliza técnicas de participación	Cada año que pasa en la unidad educativa se realizan arreglos tanto de infraestructura como de equipamiento				X		X			X		
			En el colegio se realizan mejoras significativas en cada área				X		X		X		X	
			Existe lealtad entre los miembros de la unidad educativa				X		X		X		X	
			Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida				X		X		X		X	
			El colegio conoce el grado de satisfacción de los usuarios en relación a su funcionamiento				X		X		X		X	
			Está satisfecho con los resultados de aprendizaje logrados por los estudiantes en el colegio				X		X		X		X	
			Está satisfecho con los resultados obtenidos por los alumnos en actividades no académicas				X		X		X		X	
			La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes				X		X		X		X	
			Los educadores poseen un alto nivel de formación profesional				X		X		X		X	
			La preparación del contenido de las clases que realizan los profesores es eficiente				X		X		X		X	
Atención a los padres de familia Atención a los estudiantes	DIMENSIÓN: EMPATIA	Atención a los padres de familia Atención a los estudiantes	Se respeta los horarios designados para la atención a los padres de familia				X		X		X			
			Hay apertura al diálogo				X		X		X			
			Los profesores demuestran confianza a los estudiantes en sus capacidades				X		X		X			
			Los profesores estimulan constantemente los logros de los alumnos				X		X		X			
			Los estudiantes son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico				X		X		X			
Mide el tiempo para cada actividad Utiliza técnicas de participación	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	Mide el tiempo para cada actividad Utiliza técnicas de participación	Se nos ofrece anualmente una adecuada información sobre la oferta académica para los alumnos				X		X		X			
			Los profesores cuentan con títulos pedagógicos				X		X		X			
			Los profesores manejan bien los contenidos de las materias que enseñan				X		X		X			
			Está satisfecho con la formación personal que reciben los estudiantes				X		X		X			

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA															
Mantiene constante comunicación con los estudiantes. Exige respuestas de forma coherente.	Los ambientes educativos están al servicio de los estudiantes		X		X		X		X		X		X		
	Los bares escolares de la unidad educativa están ubicados en lugares estratégicos		X		X		X		X		X		X		
	La unidad educativa cuenta con un adecuado reglamento para la seguridad e higiene		X		X		X		X		X		X		
	Existe un adecuado mantenimiento de la infraestructura del colegio		X		X		X		X		X		X		
	La institución educativa cuenta con equipos informáticos actualizados		X		X		X		X		X		X		
La institución educativa cuenta con equipos informáticos en cantidades suficientes		X		X		X		X		X		X			

  
**Dr. Manuel Cordova Pintado**  
**DOCENTE UCV - PIURA**  
**FIRMA DEL EVALUADOR**