



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad
Educativa “Nelson Mateus Macías” Guayaquil, Guayas, 2020

AUTORA:

Br. Arzube Suarez, Shirley Teresa (ORCID: 0000-0002-4877-0771)

<https://orcid.org/0000-0002-4877-0771>

ASESOR:

Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

<https://orcid.org/0000-0002-0429-294X>

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi Dios por su infinito amor, por darme sabiduría y no dejar que me rinda y así poder culminar con éxito mi maestría.

A mi familia, a mi esposo y a mis hijos, por su apoyo y comprensión incondicional, por siempre tener las palabras exactas y levantarme el ánimo para que continúe con mis estudios.

Shirley Arzube

Agradecimiento

A todas las personas que han hecho posible que llegue a mi meta propuesta, a todos mis maestros que con sus conocimientos me supieron orientar.

A la Universidad Cesar Vallejo por haberme abierto las puertas, quien ha hecho que pueda alcanzar un nivel más en mi grado académico.

A mi Asesor Dr. Víctor Cruz Cisneros, quien ha sabido conducir de manera didáctica cada sesión de aprendizaje en favor de mi logro y desempeño en la investigación.

Shirley Arzube

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de Gráficos	vii
Índice de abreviatura.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	14
3.2. Operacionalización de las variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADO	23
4.1. Resultados descriptivos	23
4.2. Prueba de normalidad.....	27
4.3. Resultados inferenciales	28
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38

REFERENCIAS	1
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población.....	17
Tabla 2: Distribución de la muestra	18
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad	20
Tabla 4: V1 Monitoreo directivo*V2 Calidad de servicio educativo:	23
Tabla 5: V1 Monitoreo directivo*D1 Atención de las necesidades de la comunidad educativa	24
Tabla 6: V1 Monitoreo directivo*D2 Cumplimiento de los estándares educativos.	25
Tabla 7: V1 Monitoreo directivo*D3 Fomento de relaciones interpersonales.....	26
Tabla 8: Correlación entre V1 Monitoreo directivo y V2 Calidad de servicio educativo.	28
Tabla 9: Correlación entre V1 Monitoreo directivo y D1 Atención de las necesidades de la comunidad educativa.....	29
Tabla 10: Correlación entre V1 Monitoreo directivo y D2 Cumplimiento de los estándares educativos.	30
Tabla 11: Correlación entre V1 Monitoreo directivo y D3 Fomento de relaciones interpersonales.	31

Índice de gráficos

Gráfico 1: Evidencia fotográfica 1, aplicando la encuesta	67
Gráfico 2: Evidencia fotográfica 2.....	67

Índice de abreviatura

H ₀	
Hipótesis nula.....	27
H _i	
Hipótesis alternativa	27
O1	
Variable 1	15
O2	
Variable 2	15
UCV	
Universidad César Vallejo	20

Resumen

El actual estudio tiene como objetivo principal, determinar la relación entre el monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Para lo cual se ha empleado una investigación cuantitativa de tipo aplicada con un diseño no experimental-correlacional. La muestra del estudio está compuesta un total de 35 docentes. Para la recolección de datos se emplea la técnica de la encuesta con su instrumento, un cuestionario compuesto por 18 ítems para cada variable. Luego, los datos recolectados se los analiza mediante el programa estadístico SPSS evidenciando que el 68,6% de encuestados calificaron las variables monitoreo directivo y calidad de servicio educativo en el nivel medio, además, mediante la prueba paramétrica de Shapiro-Wilk se determinó el uso del coeficiente de Spearman alcanzando un valor de 0,432** y una Sig. = 0,010 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre el monitoreo directivo y calidad de servicio educativo es moderada, directa y significativa al nivel 0.01; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa. Concluyendo que se comprobó que existe correlación significativa entre las variables monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Palabras clave: Calidad de servicio educativo, Correlación, Monitoreo directivo, Planificación.

Abstract

The current study's main objective is to determine the relationship between managerial monitoring and the quality of the educational service at the "Nelson Mateus Macias" Educational Unit Guayaquil, Guayas 2020. For this, applied quantitative research has been used with a design not experimental-correlational. The study sample is made up of a total of 35 teachers. For data collection, the survey technique is used with its instrument, a questionnaire made up of 18 items for each variable. Then, the collected data is analyzed using the SPSS statistical program, evidencing that 68.6% of respondents rated the variables of directive monitoring and quality of educational service at the middle level, in addition, the Shapiro-Wilk parametric test determined the use of the Spearman coefficient reaching a value of 0.432 ** and a Sig. = 0.010 <0.01 values that indicate that the correlation obtained between directive monitoring and quality of educational service is moderate, direct and significant at the 0.01 level; reason why the affirmative hypothesis was accepted. Concluding that it was found that there is a significant correlation between the variables of managerial monitoring and quality of educational service.

Key words: Quality of educational service, Correlation, Management monitoring, Planning.

I. INTRODUCCIÓN

En Argentina, Estanislao (2016) en un informe realizado previo a la obtención de un título de cuarto nivel puntualiza que el director es el ente principal en una institución educativa, por lo que en la actualidad se ha puesto un mayor énfasis en las labores que realiza el directivo, ocasionando una mayor preocupación a nivel mundial dado que es indispensable dejar atrás el paradigma habitual con el que los directores realizan sus labores y ajustarlo según los diversos cambios que se dan en todo el mundo, es por esto que surge el tema de monitoreo directivo con la finalidad de que los servicios educativos cumplan con los estándares actuales de la educación.

En Andalucía - Guatemala, Valle y Rivera (2010) en su informe menciona que en este contexto el monitoreo directivo ha tomado una mayor importancia dado que la mayoría de los gerentes educativos, generalmente buscan cumplir con el aspecto administrativo más no se encargan de realizar un seguimiento o monitoreo de las diversas actividades que realizan los docentes en la misma, por lo que, surge una calidad de servicio deficiente lo que afecta directamente al proceso enseñanza aprendizaje.

En Colombia, según el estudio de Montoya y Boyero (2017) la deficiente calidad de servicio es ocasionado en un 46% porque los directivos no consideran elemental en sus funciones, ejecutar una debida planificación de tal manera que ya estén previamente establecido cada actividad y el tiempo a realizarla, además menciona otros factores como el acompañamiento pedagógico y la gestión de la convivencia escolar como factor fundamental para establecer relaciones interpersonales que permitan mejorar la calidad de servicio educativa.

Rodríguez (2017) en su análisis menciona que en Ecuador actualmente existe una mayor preocupación por brindar un servicio de calidad educativo, por lo que, se ha implementado proyectos que permitan mejorar la infraestructura, plataformas para los concursos de mérito y oposición tanto para el director como para el docente. Pero la búsqueda de un servicio de calidad debe ser potenciada por las diferentes

funciones del directivo en las instituciones, revalorizando su valor y profesionalizando a quienes están en el cargo. En este sentido, un buen líder directivo debe dar seguimiento o monitoreo a todas las labores encomendadas a los educadores y quienes integran la comunidad educativa para poder ser eficientes en el servicio que brindan, dado que la calidad no es un aspecto que concierne solamente al director si no que está involucrada con todos los actores educativos del plantel. Sin quitarle el valor al director como el principal ente en la institución.

En relación a esto, el monitoreo de los directivos en las instituciones educativas presenta muchas debilidades en lo referente a la planificación, supervisión y acompañamiento pedagógico, acciones que garantizan un desarrollo escolar oportuno con un servicio de calidad mejorado en relación a las políticas priorizadas y los compromisos de gestión escolar que forman parte de la entidad educativa (INEVAL, 2019).

Desfavorablemente la mencionada problemática también está presente en la institución objeto de estudio, por lo que, ha sido considerada para realizar una profunda investigación que permita evidenciar los factores que aquejan a que no se brinde un servicio de calidad, dando a conocer al directivo la importancia que existe en que se realice un adecuado monitoreo o seguimiento de todas las labores suscitadas en la institución con la finalidad de dar un adecuado interés a los requerimientos que presente la sociedad formativa lo que conlleve a cumplir con los estándares educativos.

En base a todo lo expuesto se plantea las interrogantes de la investigación. ¿Cuál es la relación entre el monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020? De la misma forma se plantean los problemas específicos. ¿Cuál es la relación entre el monitoreo directivo y la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020? ¿Cuál es la relación entre el monitoreo directivo y el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020? ¿Cuál es la relación entre el monitoreo directivo y las relaciones

interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020?

Esta investigación tiene su justificación teórica porque aporta nuevo conocimiento con fundamento teórico basado en los enfoques de "monitoreo directivo" y "calidad de servicio" con las teorías de Maldonado (2013), Velásquez (2017) en lo referente a la variable monitoreo directivo y a Passailaigue (2014) con la teoría de administración del servicio de calidad. Así mismo tiene una justificación práctica, porque contribuye a solucionar un problema de calidad de servicio que afecta a toda la comunidad educativa en general. Además, está la justificación metodológica porque aporta un nuevo programa para mejorar el servicio brindado a la sociedad formativa de la entidad en estudio. Finalmente consta de una justificación social porque beneficia a la sociedad formativa de la entidad en estudio evidenciando la información necesaria para que en un futuro todas las instituciones sean capaces de efectuar un monitoreo precedido por el director con la finalidad de fortalecer la gestión de convivencia escolar mejorando el servicio brindado en la institución. Asimismo beneficia a la comunidad científica por que la investigación se ha desarrollado bajo el método científico.

En lo que corresponde a los objetivos de la investigación se ha diseñado el siguiente, Determinar la relación entre el monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Además, se ha elaborado tres objetivos específicos, Establecer la relación entre el monitoreo directivo y la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Establecer la relación entre el monitoreo directivo y el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Establecer la relación entre el monitoreo directivo y las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Finalmente se plantean las hipótesis generales de la investigación.

H_i: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020

De la misma manera se describen las hipótesis específicas

H₁: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

H₂: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

H₃: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En lo referente a los estudios internacionales se cita el trabajo realizado en Perú, Erhuay & Navarro (2015), en su investigación “Monitoreo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel inicial de la Red 13 Villa El Salvador UGEL 01, 2014”. Realizó un estudio descriptivo, diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, aplicando una muestra de 63 educativos, aplicaron la encuesta mediante el uso del cuestionario, obteniendo resultados en donde predominó el nivel alto para un 56,64% con una correlación $r=0.857$ y una sig 0,000 menor a 0,01 lo cual facilitó la aceptación de la hipótesis alternativa demostrando que las variables del estudio se relacionan directamente.

Es elemental realizar en las instituciones un monitoreo directivo; puesto que es un seguimiento que se realiza durante todo el periodo escolar, vinculado al desempeño del docente, con la finalidad de desarrollar e innovar nuevos proyectos y estrategias pedagógicas que contribuyan en el mejoramiento del servicio en la educación.

Quetzaltenango, Guatemala, Velásquez (2017), en su estudio “Monitoreo pedagógico del director y su incidencia en la metodología docente”. Realizo un análisis descriptivo, seleccionando una muestra compuesta por 41 individuos conformada por directivos y docentes, a través del manejo de la encuesta para educadores así mismo la entrevista para el personal directivo, una vez analizados e interpretados los datos, llegó a la conclusión de que la primera variable influye en un 78% a la segunda variable.

El vínculo entre las dos variables estudiadas en las unidades educativas actualmente se ha convertido en una situación relativa en medida de su aplicación, al nivel de conocimiento estratégico que dominen los directores y la manera de retroalimentación del personal docente.

Lima, Perú, Peña (2019), en su investigación “El liderazgo de la dirección y el desempeño del docente en la gestión de la calidad educativa de un instituto”. Ejecuto una indagación básica, con enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal, descriptivo Correlacional, extrayendo una muestra de

100 alumnos y 33 profesionales, mediante la utilización de la encuesta y su respectivo cuestionario, los resultados indicaron un estadístico rho de Spearman=0.767, existiendo relación significativa y directa entre las variables.

El rendimiento de los docentes depende de la responsabilidad del director educativo por lo cual se sugiere que el sistema pedagógico promueva el monitoreo de los mismos en su labor, a su vez implemente innovación de técnicas de enseñanza, es decir insertar conocimientos relevantes para la comunidad estudiantil, con el objetivo de perfeccionar el régimen y aprendizaje de los académicos.

Lima, Perú, Hurtado (2017), Tesis “Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017”. La autora ejecutó una indagación aplicada de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental de corte transversal, escogiendo una muestra de 80 individuos, utilizando la encuesta y el cuestionario, donde obtuvo como coeficiente de correlación Rho Spearman= 0.893, lo cual refleja que existe relevante relación entre las variables estudiadas.

Es necesario que las entidades educativas, manejen una planificación adecuada, conllevando al personal directivo a adquirir conocimientos, habilidades y nuevas nociones que contribuyan en el mejoramiento de la gestión escolar lo cual influye notoriamente en el sistema pedagógico, logrando de esta manera conducir a la comunidad estudiantil a la excelencia académica.

Ambato, Ecuador, Araujo (2016), en su tesis titulada “La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de una entidad educativa de Ambato”, realizó una investigación con enfoque cualitativo cuantitativo, modalidad básica, de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, con el fin de verificar la hipótesis, empleó encuestas a 10 maestros y 80 alumnos usando la metodología Chi cuadrado, dando como resultado con 3 grados de libertad, con un nivel de significación del 0,01, el $X^2_t=11,35$ y el $X^2_C=32,5$ este valor es mayor que el X^2_t y se encuentra en la zona de rechazo, debido a este se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Las entidades educativas lograrán alcanzar un servicio de calidad en el momento que consideren un buen funcionamiento estructural, un mejor proceso metodológico, gestiones adecuadas y oportunas, así obtendrán buenos resultados escolares, que permitirá un progreso educativo alcanzando un servicio de calidad educativo y bienestar social.

Guayaquil, Ecuador, Monserrate & Martínez (2016). En su estudio “Incidencia del seguimiento y monitoreo docente en el logro de estándares de aprendizaje de los estudiantes en la Escuela de educación básica, Guayaquil 2016. Los autores realizaron una investigación bibliográfica, de campo, descriptiva, de métodos inductivo-deductivos, con una población de 208 personas, extrayendo una muestra de 64 miembros, aplicando técnicas de observación, encuesta y entrevista, a través de fichas y cuestionarios, mediante la prueba estadística Chi cuadrado, obtuvieron resultados de Alfa 0,05 o 5%, valor que dio a conocer una correlación significativa entre las variables de estudio.

Los docentes en el ámbito educativo tienen el deber de cumplir responsablemente con su labor, es decir estos deben desarrollar interés por adquirir conocimientos que se direccionen a las necesidades e interrogantes que presenten los alumnos, tienen que ejecutar esta actividad con la finalidad de perfeccionar la enseñanza y así lograr el alcance de los estándares educativos.

En Guayaquil, Salas & Lucín (2013), explica que uno de los indicadores del proceso educativo es el monitoreo del proceso el cual se alcanza a través de un seguimiento absoluto, los cuales detectarán oportunidades de mejora como también la implementación de acciones, con el fin de alcanzar el mejoramiento de la administración académica, estudiar los aspectos fuertes, la pertinencia presente, la cultura en la organización del personal pedagógico, conocer el bienestar de los individuos, inclusive reconocer el desinterés de los estudiantes de dicha institución, además fomentan las relaciones interpersonales, lo que se pudo constatar con los resultados que alcanzó el estudio en donde el nivel es medio según el 55.08% de los encuestados, en cuanto a las relaciones personales y el monitoreo, además alcanzó un valor de $R=0,75$ y una $p=0,000$ menor que 0,001 por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación.

En la actualidad la calidad en la educación es parte de un medio competitivo, debido a situaciones elementales que se presentan influyendo de manera directa en una mejora continua en los procesos pedagógicos dando como resultado una calidad de enseñanza, a través de diferentes factores como el seguimiento o monitoreo del director donde su labor y dirección es fundamental para que la entidad vaya por buen camino y obteniendo así resultados exitosos.

Una vez expuesto los antecedentes se procede a definir las variables y sus dimensiones del presente estudio.

Según el enfoque de Bardales (2010) especifica que las gestiones del monitor de una institución corresponde a: realizar un seguimiento, análisis y registro pertinente de los diversos procesos formativos suscitados en cada plantel educativo, tomar medidas aceptables sobre las bases de la observación y el análisis del entorno, además del cumplimiento de los objetivos educacionales, enfocándose en los resultados de los logros de los estudiantes y el desempeño de los educadores en el proceso; además obtener resultados cualitativos y cuantitativos de los involucrados; finalmente atenuar nuevas alternativas y propuestas de mejora en la institución (p.84).

De acuerdo al referente teórico de Nerci (2011) acerca del Monitoreo Directivo, puntualiza que a supervisión o monitoreo directivo es un trabajo que se lleva a cabo durante el periodo escolar, cuyo único propósito es identificar o establecer nuevas delineaciones en caso que se presente alguna anomalía durante el proceso de desarrollo de las actividades escolares mientras se trabajan, recogen y evalúan los datos o información necesaria. La supervisión o monitoreo busca asegurar que las actividades escolares sigan su proceso satisfactoriamente, observando la práctica docente, encaminando y dirigiendo el trabajo de los estudiantes. (pág. 150).

En este mismo contexto, Haddad (2009) conceptualiza al monitoreo como la supervisión del desarrollo de las tareas escolares que beneficia el potencial de las habilidades individuales, colectiva y profesionales creando o buscando la meditación en base a la labor desarrollada.

Por otra parte, Maldonado (2013) puntualiza que el monitoreo puede ser descrito como una metodología utilizada para analizar el conocimiento, la gestión y planificación institucional e inclusive se verifica el desarrollo pedagógico impartido en la entidad educativa. El director es aquel individuo que desempeña una labor significativa dentro de una corporación, puesto que de él dependen los resultados alcanzados, está encargado de propiciar motivación, de generar entornos específicos, acorde al requerimiento de cada profesional docente, siendo el principal motivo la obtención de un avance en el nivel pedagógico.

Las autoridades magistrales tienen el deber de realizar frecuentemente un monitoreo consistente, es decir con objetivos claves que beneficien a todo el plantel educativo, con este método se podrá recabar información óptima como lo son las necesidades e inquietudes, ya que los datos que resulten servirán para mejorar al personal directivo, contribuyendo de esta manera a formular posibles soluciones, es más llegar a una mejor toma de decisiones en el régimen tanto académico como institucional (Velásquez, 2017).

El acompañamiento pedagógico es un método implementado en las instituciones educativas, consiste en un asesoramiento frecuente por parte de un acompañante, el mismo que debe planificar con responsabilidad su trabajo dentro de la institución, posee un motivo y este es mejorar el desenvolvimiento del docente, creando y brindando conocimientos metodológicos que beneficien los procesos de enseñanza-aprendizaje, esta estrategia es muy útil ya que el maestro en esta fase podrá reconocer cuáles son sus debilidades y fortalezas en su labor.

El acompañante tiene la función de analizar cuál es el inconveniente en el maestro, examinar la expresión, las actitudes para que esta manera él pueda instruir al mismo, ayudándolo con recursos, materiales que beneficien a su proceso de enseñanza, un factor relevante es el desarrollar vínculos de respeto, confianza para que ambos se encuentren en un ambiente armonioso y no tenso. El acompañamiento pedagógico tiene como propósito perfeccionar la enseñanza, influir en la ampliación de habilidades y competencias en los profesores originando un método de instrucción que sea capaz de satisfacer las inquietudes de sus

alumnos, generando en estos el desarrollo de pensamiento crítico es decir que la educación no sea monótona, memorista sino que ellos mismos reflexionen y elaboren auténticamente la información (Cantillo & Calabria, 2018).

García y Ferreira (2005) puntualiza que la gestión de convivencia escolar se basa en la relación positiva con los miembros de una institución pedagógica, es decir los educandos aprenden a vincular actitudes y pensamientos con sus compañeros y maestros, mediante un adecuado trato es decir va a existir un intercambio de opiniones, vivencias significativas, muchas expresiones en donde se involucra el respeto, la diversidad y lo más importante el desarrollo del habla. Adicional a esto la convivencia puede ser definida como un conocimiento que se relaciona con la vida social de cada ser humano, ya que en las aulas los niños reciben información clave para poder obtener un excelente desarrollo dentro de la sociedad y de esta manera convertirse en personas de bien.

La gestión de la convivencia escolar es un proceso en el que las entidades educativas son las encargadas de promover en los escolares una instrucción óptima, alcanzando que los aprendices adquieran conocimientos que contribuyan a comprender su desarrollo cultural, físico, moral, con el fin de evitar la agresión escolar (educación, 2017).

García (2011) menciona que la planificación curricular es un ente importante en la educación, puesto que mediante esta se reconoce el nivel de calidad educativa que va a ser brindado a los estudiantes e inclusive se generaría ideas de los perfiles de formación de los alumnos. La planificación curricular enfatiza todos los métodos y estrategias que se quiere aplicar en el régimen académico, para posteriormente analizar la eficacia, y el logro de los objetivos planteados con anterioridad. Mediante esta se puede evaluar el nivel del sistema de enseñanza-aprendizaje, los maestros deben plantear con responsabilidad conocimientos en base a las necesidades y requerimientos de sus alumnos.

En la planificación curricular de aula el docente debe proporcionar información que conlleven a los estudiantes a la reflexión contribuyendo de esta manera al

desarrollo de la criticidad en los alumnos y por ende serán capaces de generar posibles soluciones y relacionar lo aprendido con el entorno que los rodea (Meléndez & Gómez, 2008).

Palomino, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi (2007) puntualizan que la calidad de servicio educativo es el efecto de la evolución y la capacidad que poseen las entidades educativas, mejorando el nivel de aprendizaje y enseñanza, por medio de la calidad del servicio docente, administrativo y equipamiento e infraestructura. El aprendiz tiene un rol esencial porque él es quien se convierte en el receptor del servicio, discerniendo con mayor seguridad la habilidad enfocada a la eficacia de la educación. Al potencializar este servicio los escolares tendrán mayores oportunidades debido a la formación que han obtenido a lo largo de la etapa educativa, lo cual les permitirá hoy en día elegir una carrera profesional, siendo evidenciado en la culminación de los estudios, discerniendo positivamente la preparación y habilidades con el mundo actual.

Rodríguez (2010) plantea un enfoque o evaluación crítica del entendimiento: Calidad educativa desde el punto de vista historia cultural. En base a esto se conoce que los aspectos técnicos que influyen al contenido educativo de hoy en día, es que para conocer el contexto de la calidad se imparte por referencias provenientes de un razonamiento empresarial, indica las causa establecidas en el modelo neoliberal estimulados por aspectos que detallan la globalización. Se enfatiza que concientizar sobre el entendimiento de la causa del origen sociocultural, son condiciones relevantes para tener definiciones extras en cuanto a la calidad. Se debate en que la pedagogía crítica desempeñe un papel importante en cuanto a la reflexión y desarrollo del alcanza de la meta propuesta.

Por otra parte, (García, 2009) conceptualiza que la calidad de la educación se genera por dos aspectos: primero, por el desenvolvimiento en los que se involucran los aspectos de integridad y lógica mientras que, por otra parte, la eficacia. Por la cual se conoce a la calidad educativa como todos los aspectos que abarcan las condiciones de integridad, lógica y eficacia, es decir el sistema educativo logra la

calidad cuando alcanza a cubrir todas las necesidades, es coherente y eficaz en el desarrollo del procedimiento.

En base a la definición de Egido Gálvez (2005) enfatiza que al referirse a la calidad se hace énfasis en los valores, variable y diversos aspectos en función de los individuos, periodo, lugar o espacio. A consecuencia de esto no puede manifestarse que hay un único entendimiento y definición sobre la calidad educativa y sus desarrollos evaluativos. (pág. 18)

En este sentido se puede decir que la calidad educativa es la convicción en las situaciones para el desarrollo de las causas y en consecuencia el interés de la labor institucional, es decir el aprendizaje alcanzado por quienes aplican correctamente los recursos. En la sociedad, la demanda de contar con una educación con mejor calidad se ha convertido en una exigencia, debido al perfil de cada profesional, el mundo real requiere personas con mayor preparación, por lo que es imprescindible una educación de calidad (Passailaigue, 2014).

Las necesidades educativas son exigencias particulares a niveles académicos, que demuestra los estudiantes dentro de un proceso formativo, se las puede analizar como propias o psicológicas, que constituye el desarrollo personal, como también político o social.

Se emplea esta terminología en la educación, al tratarse de conflictos que muestra un estudiante vinculados con el interés de las capacidades educativas. Para lo cual es necesario tomar mayor atención en este problema, indagar cuál es el origen del inconveniente aquí pueden influir diferentes factores como por ejemplo un inadecuado proceso educativo o a la vez el nivel de intelecto del menor, entre otros, necesitando retroalimentar los conocimientos mediante recursos apropiados, distintos a la capacidad de otros niños de su edad; como también hay estudiantes que poseen un mayor nivel de habilidades cognitivas que les permiten un mayor desempeño académico (Luque, 2009).

La educación actúa como una fuente indispensable en la existencia de cada persona, ayudándonos a entender e intervenir activamente en la sociedad, siendo

esto un mundo versátil que genera confusión e inseguridades, caracterizándose en la innovación, surgiendo la necesidad de contribución al progreso integral de los individuos iniciando en los centros educativos (Delors, 2000).

El ministerio de educación (2018) especifica que los estándares educativos son medidas de éxitos anhelados, con la finalidad de instruir, fundamentar y supervisar la gestión de cumplimiento de los involucrados que intervienen en el proceso de mejora continua.

Mediante el cumplimiento de los estándares educativos podemos conseguir una educación de calidad, ya que, al ser aplicados a estudiantes, estos podrán desarrollar destrezas y habilidades que les permitirá adaptarse a la malla curricular, orientadas al desarrollo profesional. Cabe mencionar, cuando los estándares son aplicados al personal docente, son utilizados como esquemas a seguir asegurando que los aprendices obtengan conocimientos esperados. Posteriormente, cuando los estándares son aplicados a las entidades educativas, nos referimos a los métodos de gestión y sistemas de la institución que aportan a que cada uno del alumnado consigan un aprendizaje eficaz.

Vivas (2003) menciona que las relaciones interpersonales se las puede definir como la agrupación de influencias recíprocas entre dos o más individuos a través de una manera oportuna para la comunicación, expresiones emocionales y criterios, originando a nuevas circunstancias, aficiones y distracción de las personas, considerándose una causa del aprendizaje, lo cual puede ser beneficioso o contradictorio, surgiendo variados tipos de factores.

Para fomentar las relaciones interpersonales dentro de la entidad académica, es esencial el trabajo en equipo, esto ayudara a mantener una buena comunicación aceptando y respetando las opiniones de los demás, sin embargo en algunas ocasiones surgen conflictos que son normales en toda interrelación, los docentes deben estar conscientes que al generar una buena relación los alumnos los verán como un ejemplo a seguir, influyendo en el óptimo proceso de aprendizaje y enseñanza.

III. METODOLOGÍA

El método investigativo utilizado es de tipo cuantitativo. Este consiste en la obtención y procesos de datos a través de mediciones numéricas para llevar a cabo su análisis (Cadena, y otros, 2017). Se ha seleccionado este método porque en el actual estudio es indispensable cuantificar los datos recolectados para poder obtener resultados que permitan evidenciar y contrarrestar el fenómeno existente

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

Tipo

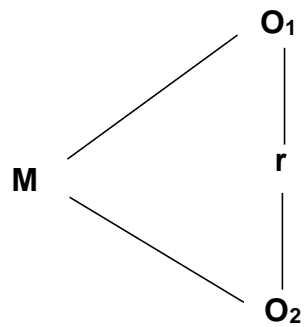
Para el presente estudio se empleó la investigación aplicada. Este tipo de investigación consiste en explorar u optimizar los recursos de la utilización de la información ya adquirida en la investigación pura, esta no se enfoca en conseguir la veracidad de las cosas, sino que indaga la manera en como el conocimiento puede ser aplicado en el contexto real (Lozada, 2014). La cual se seleccionó por que se obtuvo los datos en un contexto real aplicando un instrumento para poder establecer los niveles de las variables y la razón por la cual se está dando el fenómeno de estudio.

Diseño

Se trabajó bajo el diseño no experimental. Este diseño se caracteriza por que no ejecuta cambio alguno de las variables del análisis (Dorantes, 2018). El cual se ha seleccionado porque no se realizó ninguna manipulación de las variables si no que se las estudiara tal y como se presentan.

El sub diseño del presente informe se basa en descriptivo correlacional. Este tipo de diseño se caracteriza porque se describe a la variable de estudio dando a conocer la relación que tiene una variable con la otra (Arias, 2012). Se seleccionó este diseño porque se describió el comportamiento de cada variable para luego establecer el nivel existente de relación en las variables.

Esquema del diseño descriptivo-correlacional:



Donde:

M: Muestra.

O₁: Variable 1: Monitoreo directivo

O₂: Variable 2: Calidad del servicio educativo

r: Relación entre las variables.

3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Monitoreo directivo

Definición conceptual: Maldonado (2013) menciona que el monitoreo puede ser descrito como una metodología utilizada para analizar el conocimiento, la gestión y planificación institucional e inclusive se verifica el desarrollo pedagógico impartido en la entidad educativa.

Definición operacional: El monitoreo educativo será analizado en sus tres dimensiones acompañamiento pedagógico, gestión de convivencia escolar y la planificación curricular. Para lo cual se utilizará un cuestionario como instrumento de la investigación lo que facilitará la recolección de datos.

Variable 2: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual: La calidad del servicio educativo es el efecto de la evolución y la capacidad que poseen las entidades educativas, mejorando el nivel de aprendizaje y enseñanza, por medio de la calidad del servicio docente, administrativo y equipamiento e infraestructura (Palomino, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2007)

Definición operacional: La calidad de servicio educativa estará medida por las siguientes dimensiones, atención de las necesidades de la comunidad educativa, el cumplimiento de los estándares educativos y las relaciones interpersonales que se den en la entidad educativa. Para lo cual se utilizará un cuestionario como instrumento de la investigación lo que facilitará la recopilación de información.

En el anexo 3 se puede apreciar el cuadro de operacionalidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Agrupación de personas, quienes poseen peculiaridades como la sociedad frecuente o eficacia de pertenecer a un grupo intencional o de una especie (Raymundo & Vilchez, 2014). La población quedará formada por 35 trabajadores de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020, se ha seleccionado esa cantidad de población por la por la necesidad de conocer las opiniones de todos los educadores.

Criterio de Inclusión

Personal directivo y docente de ambos sexos, de todas las edades, que laboran en la unidad educativa en condición de nombrados y contratados.

Criterio de Exclusión

Docentes que no desean participar voluntariamente, personal administrativo y personal de limpieza

Tabla 1.

Distribución de la población.

Sujetos	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Directivos	1	2	3
Docentes	10	22	32
Total	11	24	35

Fuente: Secretaria de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Muestra

La muestra está determinada como una parte de la población (Guevara, 2018). La muestra fue conformada por 35 trabajadores de la unidad educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020, como se aprecia se consideró a toda la población dado que es una población reducida que no sobre pasa los 100 individuos.

Tabla 2
Distribución de la muestra.

Sujetos	Muestra
Directivos	3
Docentes	32
Total	35

Fuente: Secretaria de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Muestreo

El muestreo es una práctica de elección situada por las particularidades de la investigación y el desarrollo de las decisiones del indagador o una agrupación de los mismos, a más de un criterio estadístico de generalidad o probabilidad. Es utilizado en varios análisis de tipo cuantitativo-cualitativo (Depaz, 2017).

Se empleó el muestreo no probabilístico, debido a que no hubo necesidad de seleccionar cierta cantidad de la población si no que se consideró todo en su totalidad, dado que la población es muy reducida.

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

3.4.1. Técnicas

Se aplicó la encuesta como medio de recolección de datos. La encuesta es la técnica para la recolección de información necesaria en una investigación, mediante un interrogatorio a individuos, teniendo como objetivo conseguir de forma metodológica medidas de conocimientos que provengan de un problema de investigación anteriormente formado (López & Fachelli, 2015). Este análisis empleó la encuesta con el fin de recolectar datos confiables que nos permita llegar a resultados verídicos que evidencien el fenómeno con el fin de contribuir en la mejorar del mismo.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Esta investigación empleó el cuestionario como instrumento de recopilación de información de la muestra.

El cuestionario es el tipo de encuesta ejecutada en forma escrita mediante un instrumento o documento con variedad de interrogantes. Es designado cuestionario auto administrativo puesto que, tiene que ser respondido por el encuestado, sin la intercesión de la persona que realiza la encuesta (Arias, 2012). Se seleccionó este instrumento porque permitió recolectar datos en base a las variables y dimensiones del estudio, este cuestionario está compuesto con ítems previamente desarrollados.

3.4.3. Validez de los instrumentos

La validez del instrumento es la forma en que este se ajusta a las necesidades que requiere el estudio (Hurtado J. , 2012).

Se conoce que se usan tres tipos de validez: de contenido, de criterio y de constructo. La validez del contenido hace referencia al nivel en que el cuestionario demuestra una influencia peculiar del tema que se está midiendo (Cadena, y otros, 2017). El mismo autor define a la validez del criterio es aquella que determina la eficacia de un instrumento de medición haciendo comparación con cierto precepto externo (Cadena, y otros, 2017). En cuanto a la validez del constructo concierne al grado en el cual una medición se vincula de manera firme con demás mediciones en base a las hipótesis provenientes de la teoría y que pertenecen a las percepciones (Cadena, y otros, 2017).

Este estudio aplicó la validez con la finalidad de que el instrumento tenga validez para que los datos alcanzados aporten a la investigación, además la validez de contenido conocido como validez por criterio de jueces o Expertos, estuvo conformado por 3 profesionales, para lo cual se aplicó el modelo de la Matriz de validación del instrumento, instaurada por la Universidad César Vallejo.

3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad hace referencia al grado en el que su utilización reiterada al mismo individuo o elemento provoca idénticas respuestas. Esta puede ser influida por principios entre los cuales se encuentra la improvisación, puesto que al seleccionar

un instrumento de manera precipitada, el progreso de la misma hace notoria la carencia de información por lo cual el instrumento es limitadamente confiable (Cadena, y otros, 2017). Se utilizó el método de consistencia interna y el estadístico Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento para lo cual aplicó una prueba piloto. Se aplicó este método y esta prueba estadística para conocer qué tan confiable es el instrumento de la investigación, dado que se contaba con todos los recursos necesarios para poder utilizar este método de confiabilidad.

Tabla 3:

Variables	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Monitoreo directivo	0,89	18
Calidad del servicio educativo	0,90	18

Fuente: Prueba piloto.

3.5. Procedimiento

El presente informe investigativo siguió el siguiente procedimiento:

1. Se construyeron dos instrumentos previa revisión de varios disponibles en las tesis de los antecedentes, el primer cuestionario constituido por 12 ítems que miden 3 dimensiones de la variable 1 con una escala Likert de 5 alternativas de respuesta, y el segundo cuestionario constituido por 11 ítems que miden 3 dimensiones de la variable 2 con una escala Likert de 5 alternativas de respuesta.
2. Se presentaron a validación de contenido por juicio de 3 expertos, mediante la matriz de validación establecida por la UCV.
3. Se realizó una prueba piloto a otros sujetos con las mismas características para verificar la validez de criterio, validez de constructo y la confiabilidad de los instrumentos.

Por último, se describe las coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación:

1. Remitir un oficio de petición dirigido al director de la entidad en análisis, con el fin de que considere viable el análisis del problema detectado en la misma.
2. Gestionar una solicitud de autorización, que permita recolectar información necesaria en el proceso de indagación.
3. Convocar al personal docente con el objetivo de recabar datos, mediante la aplicación del cuestionario, dichos datos son indispensables para la obtención de resultados, emisión de conclusiones y recomendaciones oportunas.

Se sigue este procedimiento para poder recolectar la información necesaria e indispensable para poder contestar las preguntas planteadas en el desarrollo de la investigación por medio del contraste de las hipótesis, además de dar cumplimiento a los objetivos establecidos y poder brindar un conocimiento oportuno para erradicar el fenómeno existente en el plantel educativo objeto de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis descriptivo es aquel que pretende determinar las particularidades, cualidades y atributos relevantes del ser humano, asociaciones o algún órgano u objeto a estudiar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Este estudio utilizó el método descriptivo dado que pretender describir la relación que pueda existir entre las variables del estudio.

El análisis inferencial es aquel que observa la conducta y características de las muestras de datos, la probabilidad y las limitaciones, del total de resultados extraídos a través de la muestra que representa a dicha población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Este estudio empleó este método de análisis dado que se utilizó métodos estadísticos como el coeficiente de Spearman para poder conocer el nivel de correlación entre las variables de estudio y con el valor de significancia se procedió a contrastar la hipótesis, mediante la utilización del programa SPSS Statistics 25.

3.7. Aspectos éticos

Con relación a los Criterios de los aspectos éticos de investigación:

Entre los aspectos nacionales según la UAE (2014) se menciona los siguientes:

- La creatividad para brindar soluciones al desarrollo de la investigación.
- La lealtad es la fidelidad con que se ha manipulado la información
- Respeto para el desarrollo investigativo.

Entre los aspectos éticos internacionales según el CONCYTEC (2013) se tiene a:

- La integridad en el proceso investigativo.
- La honestidad en todos los aspectos que se investiga.
- La veracidad en toda la información desarrollada.

En cuanto a los principios éticos la investigación considera:

- La autonomía por la forma de actuar de acuerdo a una estructura ya establecida, dado que el contenido está basado y desarrollado con un parafraseo oportuno pero basado el punto de vista de los diferentes autores citados
- La No-maleficencia en el contenido del proyecto dado que no pretende causar daño si no contrarrestar la problemática existen en la institución en análisis.
- La beneficencia porque se pretende prevenir o eliminar algún daño ocasionando beneficios.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 4
*V1 Monitoreo directivo*V2 Calidad de servicio educativo*

		V2 Calidad de servicio educativo			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1	Alto	11.4%		2.9%	14.3%
Monitoreo directivo	Bajo			5.7%	5.7%
	Medio	2.9%	8.6%	68.6%	80.0%
	Total	14.3%	8.6%	77.1%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación

En la tabla 4, el 68,6% de encuestados calificaron las variables monitoreo directivo y calidad de servicio educativo en el nivel medio.

El 11,4% calificó ambas variables en el nivel alto.

Otro 8,6% calificaron en el nivel medio a la variable 1 y en el nivel bajo a la variable 2.

Un 5,7% calificó en el nivel bajo a la variable 1 y en el nivel medio a la variable 2.

El 2,9% calificaron en el nivel alto a la variable 1 y en el nivel medio a la variable 2. Finalmente, otro 2,9% calificó nivel medio a la variable 1 y en el nivel alto a la variable 2.

Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación medio en ambas variables.

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre el monitoreo directivo y la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 5

V1 Monitoreo directivo D1 Atención de las necesidades de la comunidad educativa*

		D1 Atención de las necesidades de la comunidad educativa			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1	Alto	11.4%		2.9%	14.3%
Monitoreo	Bajo		5.7%		5.7%
directivo	Medio		11.4%	68.6%	80.0%
	Total	11.4%	17.1%	71.4%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación

En la tabla 5, el 68,6% de los encuestados calificaron tanto a la variable monitoreo directivo como dimensión atención de las necesidades de la comunidad educativa de la variable calidad de servicio educativo en el nivel medio.

El 11,4% de ellos calificaron tanto a la variable 1 como a la dimensión 1 de la variable 2 en el nivel alto.

Otro 11,4% calificó en el nivel medio a la variable 1 y a la dimensión 1 de la variable 2 en el nivel bajo.

Un 5,7% calificaron en el nivel bajo tanto a la variable 1 como a la dimensión 1 de la variable 2.

Finalmente, el 2,9% calificó en el nivel alto a la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2 en el nivel medio.

Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación medio en la variable 1 y el nivel bajo en la dimensión 1 de la variable 2.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre el monitoreo directivo y el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 6
*V1 Monitoreo directivo*D2 Cumplimiento de los estándares educativos*

		D2 Cumplimiento de los estándares educativos			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1	Alto	11.4%		2.9%	14.3%
Monitoreo	Bajo		5.7%		5.7%
directivo	Medio	2.9%	17.1%	60.0%	80.0%
	Total	14.3%	22.9%	62.9%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación

En la tabla 6, el 60,0% de los encuestados calificaron tanto la variable monitoreo directivo como la dimensión cumplimiento de los estándares educativos de la variable calidad de servicio educativo en el nivel medio.

El 17,1% de ellos calificaron a la variable 1 en el nivel medio y la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel bajo.

Otro 11,4% calificó tanto a la variable 1 como a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel alto.

El 5,7% calificó en el nivel bajo tanto a la variable 1 como a la dimensión 2 de la variable 2.

Un 2,9% calificaron en el nivel medio a la variable 1 y a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel alto. Finalmente, el 2,9% calificó en el nivel alto a la variable 1 y a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel medio.

Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación medio tanto en la variable 1 como en la dimensión 2 de la variable 2.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre el monitoreo directivo y las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 7.
*V1 Monitoreo directivo*D3 Fomento de relaciones interpersonales*

		D3 Fomento de relaciones interpersonales			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1	Alto	8.6%		5.7%	14.3%
Monitoreo directivo	Bajo			5.7%	5.7%
	Medio	5.7%	8.6%	65.7%	80.0%
Total		14.3%	8.6%	77.1%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación:

En la tabla 7, el 65,7% de los encuestados calificaron tanto la variable monitoreo directivo como la dimensión fomento de relaciones interpersonales de la variable calidad de servicio educativo en el nivel medio.

El 8,6% de ellos calificaron tanto a la variable 1 como a la dimensión 3 de la variable 2 en el nivel alto.

Otro 8,6% calificó en el nivel medio a la variable 1 y en el nivel bajo a la dimensión 3 de la variable 2.

El 5,7% calificó en el nivel medio a la variable 1 y en el nivel alto a la dimensión 3 de la variable 2.

Un 5,7% calificó en el nivel bajo a la variable 1 y en el nivel medio a la dimensión 3 de la variable 2. Finalmente, el 5,7% calificó nivel alto a la variable 1 y en el nivel medio a la dimensión 3 de la variable 2.

Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación medio tanto en la variable 1 como en la dimensión 3 de la variable 2.

4.2. Prueba de normalidad

Se aplicó para determinar con que prueba se debe comprobar las correlaciones y las hipótesis de investigación.

Pruebas:

Kolmogorov-Smirnov: se aplica en muestras mayores a 50 sujetos.

Shapiro-Wilk: se aplica en muestras de 50 sujetos a menos.

Criterios que determinan la normalidad:

Sig. = $> \alpha$ aceptar H_0 = los datos provienen de una distribución normal.

Sig. $< \alpha$ aceptar H_i = los datos no provienen de una distribución normal.

Resultado de la prueba de normalidad de las variables

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Monitoreo directivo	.196	35	.002	.866	35	.001
V2 Calidad de servicio educativo	.199	35	.001	.865	35	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión estadística de Normalidad:

	Normalidad	
V1 Sig. = 0,001		$< \alpha = 0,05$
V2 Sig. = 0,001		$< \alpha = 0,05$

Aplicación de estadístico:

Tipo	Nombre	Condición de aplicación
Paramétrico	r de Pearson	Cuando Sig. V1 y V2 > 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Cuando Sig. V1 y V2 < 0.05 ; Cuando en una variable Sig. < 0.05 y en la otra variable Sig. > 0.05 o viceversa.

Interpretación

Por haber trabajado con una población menor a 50 sujetos, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Asimismo, se percibe que los valores de Sig., en ambas variables resultaron menores que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, mostrando que los datos no provienen de una distribución normal, correspondiendo usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H_i: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020

H_o: El monitoreo directivo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 8.
Correlación entre V1 Monitoreo directivo y V2 Calidad de servicio educativo

			V1 Monitoreo directivo	V2 Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	V1 Monitoreo directivo	Coefficiente de correlación	1.000	,432**
		Sig. (bilateral)		.010
		N	35	35
	V2 Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,432**	1.000
		Sig. (bilateral)	.010	
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación:

En la tabla 8, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,432** y una Sig. = 0,010 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre el monitoreo directivo y calidad de servicio educativo es moderada, directa y significativa al nivel 0.01; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que se comprobó que existe correlación significativa entre las variables monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Hipótesis específica 1

H₁: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

H₀₁: El monitoreo directivo no se relaciona significativamente con la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 9.
Correlación entre V1 Monitoreo directivo y D1 Atención de las necesidades de la comunidad educativa

			V1 Monitoreo directivo	D1 Atención de las necesidades de la comunidad educativa
Rho de Spearman	V1 Monitoreo directivo	Coeficiente de correlación	1.000	,387*
		Sig. (bilateral)		.022
		N	35	35
	D1 Atención de las necesidades de la comunidad educativa	Coeficiente de correlación	,387*	1.000
		Sig. (bilateral)	.022	
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación:

En la tabla 9, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,387* y una Sig. = 0,022 < 0.05 valores que señalan que la correlación obtenida entre el monitoreo directivo y la dimensión atención de las necesidades de la comunidad educativa de la variable calidad de servicio educativo es baja, directa y significativa al nivel 0.05; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que se comprobó que existe correlación significativa entre la variable monitoreo directivo y la dimensión atención de las necesidades de la comunidad educativa.

Hipótesis específica 2

H₂: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

H₀₂: El monitoreo directivo no se relaciona significativamente con el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 10.

Correlación entre V1 Monitoreo directivo y D2 Cumplimiento de los estándares educativos

			V1 Monitoreo directivo	D2 Cumplimiento de los estándares educativos
Rho de Spearman	V1 Monitoreo directivo	Coeficiente de correlación	1.000	,411*
		Sig. (bilateral)		.014
		N	35	35
	D2 Cumplimiento de los estándares educativos	Coeficiente de correlación	,411*	1.000
		Sig. (bilateral)	.014	
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación:

En la tabla 10, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,411* y una Sig. = 0,014 < 0.05 valores que señalan que la correlación obtenida entre el monitoreo directivo y la dimensión cumplimiento de los estándares educativos de la variable calidad de servicio educativo es moderada, directa y significativa al nivel 0.05; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que se comprobó que existe correlación significativa entre la variable monitoreo directivo y la dimensión cumplimiento de los estándares educativos.

Hipótesis específica 3

H₃: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

H₀₃: El monitoreo directivo no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

Tabla 11.

Correlación entre V1 Monitoreo directivo y D3 Fomento de relaciones interpersonales

			V1 Monitoreo directivo	D3 Fomento de relaciones interpersonal es
Rho de Spearman	V1 Monitoreo directivo	Coeficiente de correlación	1.000	,433**
		Sig. (bilateral)		.009
		N	35	35
	D3 Fomento de relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,433**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de monitoreo directivo y calidad de servicio educativo.

Interpretación:

En la tabla 11, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,433* y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre el monitoreo directivo y la dimensión fomento de relaciones interpersonales de la variable calidad de servicio educativo es moderada, directa y significativa al nivel 0.01; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que se comprobó que existe correlación significativa entre la variable monitoreo directivo y la dimensión fomento de relaciones interpersonales.

V. DISCUSIÓN

Este trabajo investigativo ha comprobado los planteamientos propuestos, relacionados a las dos variables estudiadas, las cuales se fundamentan en los enfoques “monitoreo directivo” y “calidad de servicio” con las teorías de Maldonado (2013), Velásquez (2017) en lo referente a la variable monitoreo directivo y a Passailaigue (2014) con la teoría de administración del servicio de calidad.

Objetivo general

En la tabla 5, se aprecia que predominó el nivel medio con el 68,6% en las variables monitoreo directivo y calidad de servicio educativo. Este resultado se diferencia de los alcanzados en Perú en la tesis de Erhuay y Navarro (2015), quienes concluyeron que predominó el nivel alto para un 56,64%. En cambio, Quetzaltenango, Guatemala, Velásquez en el año (2017), en su tesis llegó a la conclusión de que el monitoreo directivo influye en un 78% en la metodología docente y con respecto a la AI respecto, Maldonado (2013) puntualiza que el monitoreo puede ser descrito como una metodología utilizada para analizar el conocimiento, la gestión y planificación institucional e inclusive se verifica el desarrollo pedagógico impartido en la entidad educativa. En este contexto se percibe que falta eficacia en el acompañamiento pedagógico y la gestión de la convivencia escolar que favorezca el monitoreo directivo. En lo que se refiere al análisis inferencial en la tabla 9, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman=**0,432**** (Sig.=0,010<0,01), estos valores señalan una relación obtenida moderada, directa y significativa entre las variables investigadas; aceptando la hipótesis afirmativa y rechazando la hipótesis nula. Concluyendo que existe correlación significativa entre las dos variables de estudio. Valores que concuerdan con Erhuay y Navarro (2015), en su investigación en donde obtuvo una correlación $r=0.857$ y una sig 0,000 menor a 0,01 lo cual permitió aceptar la hipótesis alternativa demostrando que existe correlación directa entre las variables. Concluyendo que los resultados han concordado con resultados anteriores. Este análisis ha comprobado los planteamientos propuestos, relacionados a la variable y dimensión estudiada, las cuales se fundamentan en los enfoques “monitoreo directivo” y “la atención de las necesidades de la comunidad educativa” con las teorías de

Maldonado (2013) en lo referente a la variable monitoreo directivo y a Luque (2009) con la teoría de la atención de las necesidades de la comunidad educativa.

Objetivo específico 1

En la tabla 6, se observa que predominó el nivel medio con el **68,6%** en la variable monitoreo directivo como en la dimensión atención de las necesidades de la comunidad educativa de la variable calidad de servicio educativo. Este resultado se diferencia de los alcanzados en Perú en la tesis de Erhuay y Navarro (2015), quienes concluyeron que predominó el nivel alto para un 56,64%. Al respecto Luque (2009), indica que la atención de las necesidades de la comunidad educativa son exigencias particulares a niveles académicos, que demuestra los estudiantes dentro de un proceso formativo, se las puede analizar como propias o psicológicas, que constituye el desarrollo personal, como también político o social. En lo que se refiere al análisis inferencial en la tabla 10, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman=**0,387*** (Sig.=0,022<0,05) valores que señalan la relación obtenida como baja, directa y significativa entre la variable y dimensión estudiadas; lo cual permitió aceptar la hipótesis afirmativa y rechazando la hipótesis nula, comprobando que existe correlación significativa entre la variable monitoreo directivo y la dimensión atención de las necesidades de la comunidad educativa. Valores que concuerdan con Erhuay y Navarro (2015), en su investigación en donde obtuvo una correlación $r=0.857$ y una sig 0,000 menor a 0,01 lo cual permitió aceptar la hipótesis alternativa demostrando que existe relación directa entre monitoreo directivo y la dimensión atención de las necesidades de la comunidad educativa. Concluyendo que los resultados han concordado con resultados anteriores. Este análisis ha comprobado los planteamientos propuestos, relacionados a la variable y dimensión estudiada, las cuales se fundamentan en los enfoques “monitoreo directivo” y “cumplimiento de los estándares educativos” con las teorías de Maldonado (2013) en lo referente a la variable monitoreo directivo y a Educación (2018) con la teoría del cumplimiento de los estándares educativos.

Objetivo específico 2

En la tabla 7, se aprecia que prevaleció el nivel medio con el **60%** en la variable monitoreo directivo como la dimensión cumplimiento de los estándares educativos de la variable calidad de servicio educativo. Respecto al cumplimiento de los estándares educativos el Ministerio de Educación (2018) especifica que los estándares educativos son medidas de éxitos anhelados, con la finalidad de instruir, fundamentar y supervisar la gestión de cumplimiento de los involucrados que intervienen en el proceso de mejora continua. Cabe indicar que mediante el cumplimiento de los estándares educativos podemos conseguir una educación de calidad, ya que, al ser aplicados a estudiantes, estos podrán desarrollar destrezas y habilidades que les permitirá adaptarse a la malla curricular, orientadas al desarrollo profesional. En lo que se refiere al análisis inferencial en la tabla 11, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman=**0,411*** (Sig.=0,014<0,05) valores que indican la relación obtenida como moderada, directa y significativa entre la variable y dimensión estudiadas; lo cual permitió aceptar la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se comprobó que existe correlación significativa entre la variable monitoreo directivo y la dimensión cumplimiento de los estándares educativos. Resultados que son semejantes a los adquiridos en Ecuador, en el análisis investigativo de Monserrate & Martínez (2016), quien indico que mediante la prueba estadística Chi cuadrado, obtuvieron resultados de Alfa 0,05 o 5%, lo cual significa que existe correlación significativa entre las variables de la investigación. Concluyendo que los resultados han concordado con resultados anteriores. Este análisis ha comprobado los planteamientos propuestos, relacionados a la variable y dimensión estudiada, las cuales se fundamentan en los enfoques “monitoreo directivo” y “relaciones interpersonales” con las teorías de Maldonado (2013) en lo referente a la variable monitoreo directivo y a Vivas (2003) con la teoría de relaciones interpersonales.

Objetivo específico 3

En la tabla 8, se observa que sobresalió el nivel medio con el **65,7%** en la variable monitoreo directivo con la dimensión fomento de relaciones interpersonales de la

variable calidad de servicio educativo, Este resultado tiene mucha similitud a los datos que obtuvo En Guayaquil, Salas & Lucín (2013), quien concluyó que existe un nivel medio para el 55,08% de los encuestados, en cuanto a las relaciones personales y el monitoreo. Resultados que tiene concordancia con los puntualizado por Vivas (2003), las relaciones interpersonales son parte de un proceso que realiza el monitor de la entidad por lo que se las puede definir como la agrupación de influencias recíprocas entre dos o más individuos a través de una manera oportuna para la comunicación, expresiones emocionales y criterios, originando a nuevas circunstancias, aficiones y distracción de las personas, considerándose una causa del aprendizaje, lo cual puede ser beneficioso o contradictorio, surgiendo variados tipos de factores. En la tabla 12, se observa un coeficiente Rho de Spearman=0,433* (Sig.= 0,000<0.01) valores que señalan la relación obtenida como moderada, directa y significativa entre la variable y la dimensión de estudio, por tal motivo se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que se comprobó que existe correlación significativa entre la variable monitoreo directivo y la dimensión fomento de relaciones interpersonales. Valores que también concuerdan con el mismo autor Salas & Lucín (2013), quien empleó el coeficiente de Pearson alcanzando $R=0,75$ y una $p=0,000$ menor que $0,001$ por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación. Estos resultados concuerdan con lo expuesto por Vivas (2003) quien indica que para fomentar las relaciones interpersonales dentro de la entidad académica, es esencial el trabajo en equipo, esto ayudara a mantener una buena comunicación aceptando y respetando las opiniones de los demás, sin embargo en algunas ocasiones surgen conflictos que son normales en toda interrelación, los docentes deben estar conscientes que al generar una buena relación los alumnos los verán como un ejemplo a seguir, influyendo en el óptimo proceso de aprendizaje y enseñanza.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se demostró que existe correlación significativa entre el monitoreo directivo y calidad de servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Resultando el Rho de Spearman=0,432** (Sig.=0,010 < 0.01) que indica una relación moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Además, los resultados evidenciaron un predominio del nivel medio con el 68,6% en ambas variables. Mediante estos valores inferenciales se ha probado la correlación moderada existente entre las variables de la investigación, a diferencia de los resultados descriptivos han revelado las debilidades coincidentes en las dos variables, prevaleciendo la importancia de ambos resultados estadísticos.

- 6.2. Se constató que existe correlación entre el monitoreo directivo y la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Obteniendo un Rho de Spearman igual a 0,387* (Sig.=0,022 < 0.05) valores que señalan una relación moderada y significativa al nivel 0.05. Por otro lado, los resultados evidenciaron un predominio del nivel medio con el 68,6% en las variables y la dimensión antes mencionada. Por medio de estos resultados estadísticos se ha evidenciado una correlación moderada entre la variable y la dimensión de estudio, valores que discrepan con el análisis descriptivo en el que han demostrado las debilidades simultaneas entre esta variable y dimensión, resaltando el valor de ambos resultados.}

- 6.3. Se comprobó que existe relación entre el monitoreo directivo y el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Alcanzando un Rho de Spearman igual a 0,411* (una Sig. = 0,014 < 0.05) valores que señalan una correlación moderada y significativa al nivel 0.05. Así mismo los resultados descriptivos manifestaron un predominio en el nivel medio

con un 60,0% en el monitoreo directivo y el cumplimiento de los estándares educativos. Mediante los resultados estadísticos se ha demostrado una relación moderada entre la variable y la dimensión de estudio, valores que discrepan con el análisis descriptivo en el que han demostrado las debilidades simultaneas entre esta variable y dimensión, resaltando el valor de ambos resultados.

- 6.4. Se comprobó que existe correlación entre el monitoreo directivo y las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020. Resultando el Rho de Spearman=0,433** (Sig. = 0,010 < 0.01), demuestra relación moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Además, los resultados evidenciaron un predominio del nivel medio con el 65,7% en la variable monitoreo directivo y la dimensión fomento de relaciones interpersonales de la variable calidad de servicio educativo. Mediante estos resultados inferenciales se ha probado la relación moderada existente entre la variable y la dimensión de la investigación, a diferencia de los resultados descriptivos han revelado las debilidades coincidentes en la variable y la dimensión, prevaleciendo la importancia de ambos resultados estadísticos.

VII. RECOMENDACIONES

Al rector de la unidad educativa "Nelson Mateus Macías", aplicar una metodología adecuada para analizar el conocimiento, la gestión y planificación institucional e inclusive que permitan mejorar el desarrollo pedagógico de la comunidad educativa. De la misma forma se debe implementar una atención mejorada a las necesidades educativas y fomentar las relaciones interpersonales para mejorar la calidad de servicio, dado que en las variables de estudio ha predominado el nivel medio con un 68,6%, situación que debe ser superada trabajando en conjunto con la comunidad educativa.

Al rector de la unidad educativa "Nelson Mateus Macías", mejorar el clima institucional para que los docentes se sientan motivados en el proceso formativo que se propicia en el plantel, dado que entre la variable monitoreo directivo y la dimensión atención de las necesidades de la comunidad educativa predomina el nivel medio con un 68,6%, situación que debe ser superada trabajando en conjunto con la comunidad educativa

Al rector de la unidad educativa "Nelson Mateus Macías", aplicar estrategias para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje alcanzando el desarrollo de destrezas y habilidades, dado que entre la variable monitoreo directivo y la dimensión cumplimiento de los estándares educativos predomina el nivel medio con un 60%, situación que debe ser superada trabajando en conjunto con la comunidad educativa.

Al rector de la unidad educativa "Nelson Mateus Macías", fomentar la comunicación y el trabajo en equipo para fortalecer las expresiones emocionales de los profesionales educativos con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales, dado que entre la variable monitoreo directivo y la dimensión fomentar las relaciones interpersonales predomina el nivel medio con un 65.7%, situación que debe ser superada trabajando en conjunto con la comunidad educativa.

REFERENCIAS

- Angulo, J. (2016). *El liderazgo directivo y su incidencia en el clima institucional*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Araujo, M. (2016). *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la unidad educativa Joaquin Lalama cantón Ambato provincia de Tungurahua*. . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* . Caracas : Episteme.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación-Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Barco, F. (2017). *El líder educativo como agente de cambio administrativo y pedagógico planificación y ejecución de talleres de organización administrativa y pedagógicas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil .
- Bardales. (2010). *Enfoques directivos* . Lima- Perú.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias*, 8(7), pp. 1603-1617.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), pp 1603-1617.
- Cantillo, B., & Calabria, M. (2018). *Acompañamiento pedagógico: estrategia para la práctica reflexiva en los docentes de tercer grado de básica primaria*. Barranquilla: Universidad de la Costa-CUC.
- CONCYTEC. (2013). *Código Nacional de la Integridad Científica* . Perú: Código de integridad científica.

- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Ciudad del Carmen, Campeche: Universidad Autónoma del Carmen.
- Delors, J. (2000). *Necesidades educativas de la sociedad actual* . Obtenido de https://www.berrigasteiz.com/site_argitalpenak/docs/000_sistema/0001997001c_Doc_EEK_necesidades_educativas_1997_c.pdf
- Depaz, J. (2017). *Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en matemática en la I.E. "Simón Bolívar"- Pativilca 2015*. Perú: Universidad César Vallejo .
- Dorantes, C. (2018). *El proyecto de investigación en psicología de su génesis a la publicación* . México: Universidad Iberoamericana .
- educación, M. d. (2017). *Gestión de la buena convivencia*. Obtenido de Gestión de la buena convivencia: <https://media.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/28/2017/07/Gestion-de-la-Buena-Convivencia.pdf>
- Egido, E. (2005). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. *Tendencias Pedagógicas*,, 10, pp 17-28.
- Erhuay, H., & Navarro, J. (2015). *Monitoreo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel inicial de la Red 13 Villa El Salvador UGEL 01, 2014*. Perú: Universidad Cesar Vallejo .
- Estanislao, A. (2016). *El trabajo del director en los contextos actuales*. Argentina: Ministerio de Educación.
- Gallo, A., & Elizabeth, V. (2015). *Análisis del liderazgo institucional en la gestión escolar de la unidad educativa "Santa María D.Mazarello" en el año lectivo 2013-2014*. Quito: Universidad politécnica Salesiana .
- García, A., & Ferreira, G. (2005). School coexistence in the classroom. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), pp 163-183.
- García, H. (2009). *Calidad de la Educación, trabajo y libertad*. Madrid: Dossat S.A.
- García, J. (2011). Competency-based educational model. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 11(3), pp 1-24.

- Guevara, J. (2018). *Motivación escolar y aprendizaje significativo en estudiantes de nivel primaria de la I. E. Virgen de Fátima – Ventanilla, 2018*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Haddad, S. (2009). *El monitoreo directivo y la calidad educativa*. Venezuela: Universidad de Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia*. Bogotá, Colombia: Ciea-Sypal y Quirón.
- INEVAL. (2019). *La educación en Ecuador*. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Evaluación Educativa.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Universidad Tecnológica Indoamérica*, pp. 34-39.
- Luque, D. (2009). Las necesidades educativas especiales como necesidades básicas. Una reflexión sobre la inclusión educativa. *Construcción ciudadana de lo público, XXXIX(3-4)*, pp. 201-223.
- Maldonado, C. G. (2013). *Monitoreo, Evaluación y Gestión por Resultados*. México: CIDE-Centro CLEAR para América Latina .
- Meléndez, S., & Gómez, L. (2008). La planificación curricular en el aula. Un modelo de enseñanza por competencias. *Revista de educación-Laurus, XIV(26)*, pp 1-27.
- Ministerio, E. (2013). *Estandares de Calidad educativa*. Obtenido de Estandares de Calidad educativa: https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf

- Ministerio, E. (7 de Abril de 2018). *Educar Plus*. (M. d. Educación, Editor)
Obtenido de Educar Plus: [https://educarplus.com/2018/04/manual-la-
implementacion-estandares-calidad-educativa-ministerio-educacion.html](https://educarplus.com/2018/04/manual-la-implementacion-estandares-calidad-educativa-ministerio-educacion.html)
- Monserate, A., & Martínez, L. (2016). *Incidencia del seguimiento y monitoreo docente en el logro de estándares de aprendizaje en el área de Lengua y Literatura de los estudiantes del cuarto grado en la Escuela de educación básica ciudad de Ibarra de Guayaquil en el año lectivo 2015- 2016*.
Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2017). El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro" ISSN: 1669-7634, 20(2)*, pp 1-20.
- Nerci, D. (2011). *El monitoreo en las escuelas del nivel inicial*. España:
Universidad Barcelona.
- Nolberto, V., & Ponce, M. (2008). *Estadística inferencial aplicada* (Primera ed.).
Lima: Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palomino, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J., & Lippi, L. (2007). Calidad de los servicios educativos. *Revista Iberoamericana de Educación Superior, VII(18)*, pp.130-142.
- Passailaigue, R. (18 de Noviembre de 2014). *Revista Científica Ecociencia* .
Obtenido de Revista Científica Ecociencia :
<http://ecociencia.ecotec.edu.ec/articulo?ida=25>
- Peña, N. (2019). *El liderazgo de la dirección y el desempeño del docente en la gestión de la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público La Oroya de la provincia de Yauli La Oroya*. Lima:
UNIVERSIDAD Nacional de Educaión Enrique Guzmán y Valle Alma Mater del Magisterio Nacional.
- Raymundo, Y., & Vilchez, J. (2014). *Los estilos de aprendizaje y su relación con el desarrollo de las competencias del área curricular de historia, geografía y economía en estudiantes del segundo grado de secundaria de la institución*

educativa Akira Kato, 2011. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle .

Rodríguez, E. (2017). La dirección escolar en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, pp 79-88.

Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 10(1), pp 1-28.

Ruiz, L. (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: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador .

Salas, J., & Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"* . Guayaquil : Universidad Católica Santiago de Guayaquil .

UAE. (2014). *Normativa de ética para los procesos de investigación*. Ecuador: Universidad Agraria del Ecuador.

Valle, O., & Rivera, O. (2010). *Monitoreo e indicadores*. Andalucía, Guatemala: Instituto para el Desarrollo y la Innovación Educativa.

Velásquez, I. (2017). *Monitoreo pedagógico del director y su incidencia en la metodología docente*. Quetzaltenango : Universidad Rafael Landívar.

Vivas, M. (2003). La educación emocional: conceptos fundamentales. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 4(2), pp 18-40.

ANEXOS

Anexo 1: Declaratoria de autenticidad de autora

Anexos

Anexo 1: Declaratoria de autenticidad de autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Arzube Suarez Shirley Teresa**, estudiante del programa de Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", identificada con CI.-0913653820, con la tesis titulada: **"Monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020"**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo a título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores) auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Shirley Arzube Suarez
CI.- 0913653820

Piura, julio del 2020

Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor

	DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Víctor Francisco Cruz Cisneros, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

"Monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas, 2020" de la estudiante Lic. Shirley Teresa Arzube Suarez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 23 de julio de 2020.



.....
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros
DNI: 00244802

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Monitoreo directivo	Maldonado (2013) menciona que el monitoreo puede ser descrito como una metodología utilizada para analizar el conocimiento, la gestión y planificación institucional e inclusive se verifica el desarrollo pedagógico impartido en la entidad educativa.	El monitoreo educativo será analizado en sus tres dimensiones acompañamiento pedagógico, gestión de convivencia escolar y la planificación curricular. Para lo cual se utilizará un cuestionario como instrumento de la investigación lo que facilitará la recolección de datos.	Acompañamiento pedagógico	Asesoramiento Desenvolvimiento del docente Conocimientos metodológicos	De intervalo
			Gestión de la convivencia escolar	Buenas relaciones Vinculo Desarrollo social y cultural Métodos	
Variable 2: Calidad de servicio educativo	La calidad del servicio educativo es el efecto de la evolución y la capacidad que poseen las entidades educativas, mejorando el nivel de aprendizaje y enseñanza, por medio de la calidad del servicio docente, administrativo y equipamiento e	La calidad de servicio educativa estará medida por las siguientes dimensiones, atención de las necesidades de la comunidad educativa, el cumplimiento de los	Atención de las necesidades de la comunidad educativa.	Estrategias Reflexión Clima institucional Motivación	De intervalo
			Cumplimiento de los estándares educativos	Proceso formativo Proceso de enseñanza Proceso de aprendizaje	

infraestructura (Palomino, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2007).

estándares educativos y las relaciones interpersonales que se den en la entidad educativa. Para lo cual se utilizará un cuestionario como instrumento de la investigación lo que facilitará la recopilación de información.

Desarrollo de destrezas y habilidades

Fomentar las relaciones interpersonales

Comunicación

Trabajo en equipo

Expresiones emocionales

Anexo 4: Instrumentos y fichas técnicas

Instrumento 1

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: MONITOREO DIRECTIVO

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ITEMS		ESCALA				
		1. Nunca	2. Rara vez	3. Ocasionalmente	4. Muy a menudo	5. Siempre
DIMENSIÓN 1: Acompañamiento pedagógico						
INDICADOR: Asesoramiento						
1	El directivo de la institución realiza un monitoreo constante para conocer tanto fortalezas como debilidades de la institución.	1	2	3	4	5
2	El monitoreo que realiza el director permite dar asesoramiento oportuno a los docentes en los procesos educativos.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Desarrollo del docente						
3	El monitoreo del director permite que el docente se desenvuelva eficientemente en sus funciones educativas.	1	2	3	4	5
4	El director monitorea constantemente las actividades realizadas por los docentes evidenciando las falencias para contrarrestarlas con la finalidad de brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Conocimientos metodológicos						
5	El monitoreo del director permite que los docentes fortalezcan sus conocimientos metodológicos para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
6	El director realiza monitoreos cuando los docentes están impartiendo sus clases para conocer la metodología que se utiliza.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Gestión de la convivencia escolar						
INDICADOR: Buenas relaciones						
7	El director se preocupa por gestionar buenas relaciones para desarrollar una adecuada convivencia escolar	1	2	3	4	5
8	.El director promueve un monitoreo basado en el establecimiento de relaciones positivas entre los miembros de la comunidad educativa	1	2	3	4	5
INDICADOR: Vinculo						

9	El director se preocupa por que en la institución se vinculen actitudes positivas que permitan mejorar la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
10	El vínculo existente en la institución educativa entre los colaboradores es favorable, permitiendo realizar las labores diarias de una manera eficiente.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Desarrollo social y cultural						
11	El director promueve en los escolares una instrucción optima permitiendo el desarrollo social en la institución.	1	2	3	4	5
12	En la institución se ha conseguido un desarrollo cultural permitiendo el progreso de una educación de calidad.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Planificación curricular						
INDICADOR: Métodos						
13	El director monitorea la planificación de métodos adecuados por parte de los docentes.	1	2	3	4	5
14	La planificación curricular que se realiza en la institución consta de métodos pertinentes para brindar un proceso educativo de calidad.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Estrategias						
15	La planificación curricular efectuada en la institución está compuesta por estrategias innovadoras que despiertan el interés por el aprendizaje en los estudiantes.	1	2	3	4	5
16	La planificación curricular está compuesta por estrategias ágiles que facilitan el proceso educativo en la institución.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Reflexión						
17	El director promueve que la reflexión se incluya en los procesos educativos.	1	2	3	4	5
18	El proceso de enseñanza aprendizaje permite que los educandos sean reflexivos permitiéndoles generar posibles soluciones ante diversos problemas.	1	2	3	4	5

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Monitores directivo

NOMBRE: Cuestionario de monitoreo directivo

OBJETIVOS: Establecer el nivel de monitoreo directivo.

AUTOR ORIGINAL: Lcda. Arzube Suarez, Shirley Teresa

DURACIÓN: 3 días

SUJETOS DE APLICACIÓN: 3 directivos y 32 docentes

PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

Puntuación numérica	Rango o nivel
18 - 35	Bajo
36 - 70	Medio
71 - 105	Alto

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ITEMS		ESCALA				
		1. Nunca	2. Rara vez	3. Ocasionalmente	4. Muy a menudo	5. Siempre
DIMENSIÓN 1: Atención de las necesidades de la comunidad educativa.						
INDICADOR: Clima institucional						
1	Es prioridad en la institución atender las necesidades de la comunidad educativa para mantener un clima institucional favorable.	1	2	3	4	5
2	El directivo se preocupa por propiciar un buen clima laboral para que la comunidad educativa puedan cumplir eficientemente sus labores diarias.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Motivación						
3	En la institución la motivación es considerada como un aspecto fundamental para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
4	El director se muestra motivado cuando realiza sus funciones de tal forma que contagia a todos los colaboradores a trabajar de esta misma forma.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Proceso formativo						
5	El proceso formativo que se brinda en la institución conlleva a un servicio de calidad educativa eficiente.	1	2	3	4	5
6	Los docentes de la institución aplican estrategias para desarrollar un proceso formativo eficiente.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de los estándares educativos						
INDICADOR: Proceso de enseñanza						
7	En la institución se da cumplimiento a los estándares educativos establecidos para el proceso de enseñanza.	1	2	3	4	5
8	El proceso de enseñanza que se aplica a los estudiantes permite cumplir con los estándares de la educación.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Proceso de aprendizaje						
9	El proceso de aprendizaje previamente planificado cumple con los estándares educativos.	1	2	3	4	5
10	El proceso de aprendizaje de los estudiantes les permite alcanzar un óptimo rendimiento escolar.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Desarrollo de destrezas y habilidades						
11	El desarrollo de destrezas en los educandos alcanza un nivel óptimo en la institución.	1	2	3	4	5

12	Los educandos alcanzan a desarrollar de forma oportuna diversas habilidades de aprendizaje.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Fomentar las relaciones interpersonales						
INDICADOR: Comunicación						
13	El director se preocupa porque las relaciones interpersonales que se dan en la institución sean adecuadas.	1	2	3	4	5
14	Existe una buena comunicación entre directivos, docentes, estudiantes, así como los padres de familias.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Trabajo en equipo						
15	El directivo como los docentes procuran trabajar juntos para alcanzar eficacia en lo que realizan.	1	2	3	4	5
16	En la institución se fomenta el trabajo en equipo consiguiendo resultados adecuados para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
INDICADOR: Expresiones emocionales						
17	En la institución es prioridad el bienestar emocional de cada uno de los colaboradores que forman parte de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
18	En la institución existe compañerismo pudiéndose apoyar entre sí cuando alguien está pasando por un momento crítico.	1	2	3	4	5

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Calidad de servicio educativo

NOMBRE: Cuestionario de calidad de servicio educativo

OBJETIVOS: Establecer el nivel de la calidad de servicio educativo.

AUTOR ORIGINAL: Lcda. Arzube Suarez, Shirley Teresa

DURACIÓN: 3 días

SUJETOS DE APLICACIÓN: 3 directivos y 32 docentes

PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

Puntuación numérica	Rango o nivel
18 - 35	Bajo
36 - 70	Medio
71 - 105	Alto

Anexo 5: Validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																				
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: MONITOREO DIRECTIVO																				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				1. Nunca	2. Rara vez	3. Ocasionalmente	4. Muy a menudo	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
MONITOREO DIRECTIVO: Maldonado (2013) menciona que el monitoreo puede ser descrito como una metodología utilizada para analizar el conocimiento, la gestión y planificación institucional e inclusive se verifica el proceso de enseñanza- aprendizaje que se está llevando en la entidad educativa	Acompañamiento pedagógico	Asesoramiento	1	El directivo de la institución realiza un monitoreo constante para conocer tanto fortalezas como debilidades de la institución.																
			2	El monitoreo que realiza el director permite dar asesoramiento oportuno a los docentes en los procesos educativos.																
		Desenvolvimiento del docente	3	El monitoreo del director permite que el docente se desenvuelva eficientemente en sus funciones educativas.							X									
			4	El director monitorea constantemente las actividades realizadas por los docentes evidenciando las falencias para contrarrestarlas con la finalidad de brindar un servicio de calidad.								X								
		Conocimientos metodológicos	5	El monitoreo del director permite que los docentes fortalezcan sus conocimientos metodológicos para brindar un servicio de calidad.									X							
			6	El director realiza monitoreos cuando los docentes están impartiendo sus clases para conocer la metodología que se utiliza.									X							
	Gestión de la convivencia escolar	Buenas relaciones	7	El director se preocupa por gestionar buenas relaciones para desarrollar una adecuada convivencia escolar																
			8	El director promueve un monitoreo basado en el establecimiento de relaciones positivas entre los miembros de la comunidad educativa																
		Vínculo	9	El director se preocupa por que en la institución se vinculen actitudes positivas que permitan mejorar la calidad del servicio.																
			10	El vínculo existente en la institución educativa entre los colaboradores es favorable, permitiendo realizar las labores diarias de una manera eficiente.																
		Desarrollo social y cultural	11	El director promueve en los escolares una instrucción óptima permitiendo el desarrollo social en la institución.																
			12	En la institución se ha conseguido un desarrollo cultural permitiendo el progreso de una educación de calidad.																
	Planificación curricular	Métodos	13	El director monitorea la planificación de métodos adecuados por parte de los docentes.																
			14	La planificación curricular que se realiza en la institución consta de métodos pertinentes para brindar un proceso educativo de calidad.																
		Estrategias	15	La planificación curricular efectuada en la institución está compuesta por estrategias innovadoras que despiertan el interés por el aprendizaje en los estudiantes.																
			16	La planificación curricular está compuesta por estrategias ágiles que facilitan el proceso educativo en la institución.																
		Reflexión	17	El director promueve que la reflexión se incluya en los procesos educativos.																
			18	El proceso de enseñanza aprendizaje permite que los educandos sean reflexivos permitiéndoles generar posibles soluciones ante diversos problemas.																

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				1. Nunca	2. Rara vez	3. Ocasionalmente	4. Muy a menudo	5. 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	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO: La calidad del servicio educativo es el resultado de la evolución y la capacidad que poseen las entidades educativas, mejorando el nivel de aprendizaje y enseñanza, por medio de la calidad del servicio docente, administrativo y equipamiento e infraestructura (Palomino, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2007).	Atención de las necesidades de la comunidad educativa.	Clima institucional	1	Es prioridad en la institución atender las necesidades de la comunidad educativa para mantener un clima institucional favorable.										X				
			2	El directivo se preocupa por propiciar un buen clima laboral para que la comunidad educativa puedan cumplir eficientemente sus labores diarias.								X				X		
		Motivación	3	En la institución la motivación es considerada como un aspecto fundamental para brindar un servicio de calidad.							X				X			
			4	El director se muestra motivado cuando realiza sus funciones de tal forma que contagia a todos los colaboradores a trabajar de esta misma forma.								X				X		
		Proceso formativo	5	El proceso formativo que se brinda en la institución conlleva a un servicio de calidad educativa eficiente.							X				X			
			6	Los docentes de la institución aplican estrategias para desarrollar un proceso formativo eficiente.								X				X		
	Cumplimiento de los estándares educativos	Proceso de enseñanza	7	En la institución se da cumplimiento a los estándares educativos establecidos para el proceso de enseñanza.								X				X		
			8	El proceso de enseñanza que se aplica a los estudiantes permite cumplir con los estándares de la educación.								X				X		
		Proceso de aprendizaje	9	El proceso de aprendizaje previamente planificado cumple con los estándares educativos.						X				X				
			10	El proceso de aprendizaje de los estudiantes les permite alcanzar un óptimo rendimiento escolar.								X				X		
		Desarrollo de destrezas y habilidades	11	El desarrollo de destrezas en los educandos alcanza un nivel óptimo en la institución.								X				X		
			12	Los educandos alcanzan a desarrollar de forma oportuna diversas habilidades de aprendizaje.								X				X		
	Fomento de relaciones interpersonales	Comunicación	13	El director se preocupa porque las relaciones interpersonales que se dan en la institución sean adecuadas.								X				X		
			14	Existe una buena comunicación entre directivos, docentes, estudiantes, así como los padres de familias.								X				X		
		Trabajo en equipo	15	El directivo como los docentes procuran trabajar juntos para alcanzar eficacia en lo que realizan.						X				X				
			16	En la institución se fomenta el trabajo en equipo consiguiendo resultados adecuados para brindar un servicio de calidad.								X				X		
		Expresiones emocionales	17	En la institución es prioridad el bienestar emocional de cada uno de los colaboradores que forman parte de la comunidad educativa.						X				X				
			18	En la institución existe compañerismo pudiéndose apoyar entre sí cuando alguien está pasando por un momento crítico.								X				X		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1 POR EXPERTO 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de Monitoreo directivo.

Objetivo: Evaluar los niveles de la Monitoreo directivo.

Dirigido a: Trabajadores de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil.

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor.

Áreas de experiencia profesional: Educativa e Investigación.

Institución donde labora: Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

Excelente ✓	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
----------------	-----------	-------	---------	------

Tumbes, mayo del 2020.

.....
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros
Evaluador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2 POR EXPERTO 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo.

Objetivo: Evaluar los niveles de la Calidad del Servicio Educativo.

Dirigido a: Trabajadores de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil.

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor.

Áreas de experiencia profesional: Educativa e Investigación.

Institución donde labora: Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

Excelente ✓	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
----------------	-----------	-------	---------	------

Tumbes, mayo del 2020.

.....
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros
Evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio educativo

OBJETIVO: Conocer la escala de la calidad de servicio educativo.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PARRALES PONCE TERESA MARISELA C.I: 0916622426

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Msc. PLANIFICACION EVALUACION Y ACREDITACION A NIVEL SUPERIOR

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
✓				


FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio educativo

OBJETIVO: Conocer la escala de la calidad de servicio educativo.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PARRALES PONCE TERESA MARISELA C.I: 0916622426

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Msc. PLANIFICACION EVALUACION Y ACREDITACION A NIVEL SUPERIOR

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de monitoreo directivo

OBJETIVO: Conocer la escala el monitoreo directivo.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: YENNY FELICITA VARGAS SALAZAR C.I: 0916873482

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRIA EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio educativo

OBJETIVO: Conocer la escala de la calidad de servicio educativo.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VARGAS SALAZAR YENNY FELICITA C.I: 0916873482

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRIA EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

		V1: MONITOREO DIRECTIVO																			
		D1: Acompañamiento pedagógico						D2: Gestión de la convivencia escolar						D3: Planificación curricular							
Muestra	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	TOTAL	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	21	
	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	1	3	38
	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	37
	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	32
	6	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	41
	7	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	32
	8	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	28
	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
	10	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	27
	11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	25
	12	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	32
	13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	25
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	19
	15	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	24
VARIANZA	0,35	0,26	0,35	0,40	0,52	0,52	0,50	0,50	0,38	0,27	0,27	0,41	0,52	0,55	0,27	0,38	0,24	0,50	44,17		

ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,89	18

V2: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																				
		D1: Atención de las necesidades de la comunidad educativa.						D2: Cumplimiento de los estándares educativos						D3: Fomentar las relaciones interpersonales						
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	TOTAL
Muestra	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	27
	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	28
	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
	5	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	46
	6	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	37
	7	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	27
	8	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	33
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	20
	12	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	33
	13	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	37
	14	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	37
	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	35
VARIANZA		0,21	0,17	0,50	0,46	0,21	0,57	0,46	0,50	0,21	0,41	0,21	0,27	0,21	0,35	0,38	0,52	0,31	0,27	41,12

ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,90	18

Anexo 7: Autorización para realizar la investigación



UNIDAD EDUCATIVA "NELSÓN MATEUS MACIAS"
Dirección: Guasmo Norte Cooperativa Casitas del Guasmo
EMAIL: nelsonmateus188@hotmail.com
AMIE: 09H04585

Autorización

La Directora de la institución educativa "Nelson Mateus Macias" de Guayaquil, que suscribe:

Autoriza:

A la Leda.: SHIRLEY TERESA ARZUBE SUAREZ, docente de la Escuela de Educación Básica "NELSON MATEUS MACIAS" de Guayaquil, para realizar un trabajo de investigación denominado **Monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macias" Guayaquil, Guayas 2020**, el mismo que estará dirigido a todo el personal de la institución.
Se expide la presente, a fin de que se les brinde las facilidades del caso a la mencionada docente.

Guayaquil, 05 de junio del 2020



Firma

Anexo 8: Base de datos

MONITOREO DIRECTIVO																						
N. -	Acompañamiento pedagógico							Gestión de la convivencia escolar							Planificación curricular							PRO M. T
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Su m a	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Su m a	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Su m a	
1	1	2	1	1	1	2	8	2	2	2	2	1	1	10	2	2	1	2	1	2	10	28
2	2	3	3	2	1	2	13	2	3	2	2	3	3	15	3	3	2	3	2	3	16	44
3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
4	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	3	2	14	44
5	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	18	60
6	3	4	3	3	3	4	20	2	3	3	3	2	4	17	2	2	2	2	3	3	14	51
7	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	2	2	2	15	42
8	2	4	4	4	4	4	22	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	3	3	3	18	62
9	4	4	4	5	5	5	27	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	4	3	3	21	68
10	3	3	2	2	3	3	16	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	3	3	19	56
11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	24
12	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	3	3	3	17	47
13	3	3	2	3	3	3	17	2	3	4	4	4	4	21	1	2	1	1	1	1	7	45
14	4	4	4	4	3	4	23	2	3	3	3	2	3	16	2	3	3	2	2	2	14	53
15	2	2	1	1	2	1	9	2	1	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	1	8	24
16	3	3	3	2	3	3	17	2	2	3	3	2	2	14	2	3	3	2	3	3	16	47
17	4	2	3	4	4	4	21	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	55
18	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	5	29	3	4	4	4	4	4	23	81
19	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	4	3	3	20	61
20	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	16	3	4	5	5	5	5	27	60
21	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	3	1	1	11	3	2	2	2	2	2	13	41
22	5	4	5	5	5	4	28	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	3	3	4	22	69
23	2	2	3	1	1	2	11	1	1	1	1	2	1	7	2	2	1	2	3	2	12	30
24	1	2	1	1	1	2	8	2	2	1	1	2	2	10	1	2	2	2	2	2	11	29
25	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	52
26	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	2	11	25
27	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	3	3	3	17	2	2	3	3	3	3	16	45
28	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	52
29	2	1	1	1	1	1	7	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	3	3	17	38
30	2	2	3	3	2	2	14	2	2	1	1	1	1	8	4	2	3	4	4	4	21	43
31	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	3	3	16	5	5	5	5	4	5	29	61
32	5	4	5	5	5	5	29	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	4	22	69
33	5	5	5	3	4	4	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	85
34	3	4	4	3	4	3	21	3	4	4	4	4	3	22	3	4	4	3	3	3	20	63
35	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	87

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																						
N.	Atención de las necesidades de la comunidad educativa							Cumplimiento de los estándares educativos						Fomentar las relaciones interpersonales						PROM. T		
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Su m a	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Su m a	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17		Item18	Su m a
1	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	1	1	2	8	2	3	3	2	2	2	14	34
2	2	3	1	2	2	2	12	1	1	1	1	1	2	7	2	2	2	2	2	2	12	31
3	2	3	2	3	3	3	16	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	3	2	14	43
4	1	2	2	1	1	1	8	2	2	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	2	8	24
5	3	3	3	3	3	4	19	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	3	2	16	47
6	1	1	1	1	1	1	6	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	2	3	2	13	36
7	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	2	2	17	48
8	2	3	4	4	4	4	21	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	3	4	22	61
9	2	3	3	3	2	3	16	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	41
10	2	1	1	1	1	1	7	3	2	1	1	1	1	9	3	2	3	3	3	3	17	33
11	3	3	2	3	2	3	16	3	4	4	4	3	3	21	3	4	4	4	4	4	23	60
12	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	44
13	2	2	2	3	3	2	14	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	6	27
14	3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	4	4	4	23	3	2	3	3	3	3	17	58
15	2	2	2	2	3	3	14	2	3	4	4	4	4	21	2	2	3	2	3	3	15	50
16	3	3	3	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	1	3	3	3	3	15	42
17	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	2	3	3	16	2	3	3	3	3	2	16	48
18	2	1	1	1	1	1	7	3	3	3	3	3	3	18	5	4	5	5	5	5	29	54
19	2	2	3	3	2	2	14	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	56
20	2	3	3	3	3	2	16	3	4	3	4	3	3	20	2	3	3	3	3	2	16	52
21	5	4	5	5	5	5	29	3	4	5	5	5	5	27	2	2	2	3	1	1	11	67
22	5	5	5	3	4	4	26	3	2	2	2	2	2	13	3	3	3	3	4	3	19	58
23	3	4	4	3	4	3	21	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	3	3	2	16	53
24	3	4	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	3	18	5	4	5	5	5	5	29	67
25	1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	3	3	2	14	3	3	3	3	3	4	19	39
26	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	2	16	47
27	2	3	4	4	4	4	21	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	3	1	1	11	46
28	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	2	2	15	3	3	3	3	4	3	19	50
29	2	1	1	1	1	1	7	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	1	2	1	7	32
30	2	2	3	3	2	2	14	3	4	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	53
31	2	3	3	3	3	2	16	3	3	4	3	3	3	19	2	3	2	3	3	2	15	50
32	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	47
33	2	3	3	3	3	3	17	4	4	3	3	4	3	21	3	4	3	3	3	3	19	57
34	5	4	5	5	5	4	28	3	3	3	3	2	3	17	2	1	1	1	1	1	7	52
35	2	2	3	1	1	2	11	3	4	3	3	2	3	18	2	3	2	2	2	2	13	42

Anexo 9: Evidencias fotográficas



Gráfico 1: Evidencia fotográfica 1, aplicando la encuesta



Gráfico 2: Evidencia fotográfica 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	POBLACIÓN
<p>GENERAL</p> <p>¿Existe relación entre el monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Existe relación entre el monitoreo directivo y la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020?</p> <p>¿Existe relación entre el monitoreo directivo y el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020..</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la relación entre el monitoreo directivo y la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.</p> <p>Establecer la relación entre el monitoreo directivo y el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.</p> <p>Establecer la relación entre el monitoreo directivo y las relaciones interpersonales en la Unidad</p>	<p>GENERAL</p> <p>H_i: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020</p> <p>H₀: El monitoreo directivo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <p>H1: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con la atención de las necesidades de la comunidad educativa en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.</p> <p>H2: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con el cumplimiento de los estándares educativos en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.</p> <p>H3: El monitoreo directivo se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.</p>	<p>3 DIRECTIVOS</p> <p>32 DOCENTES</p>

<p>¿Existe relación entre el monitoreo directivo y las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020?</p>	<p>Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas 2020.</p>		
---	---	--	--

Anexo 11: Reporte de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&cro=103&cs=1&tu=1088032488&o=1362840412

feedback studio | Monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas, ...

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

INFORME DE INVESTIGACIÓN
Monitoreo directivo y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Nelson Mateus Macías" Guayaquil, Guayas, 2020

AUTORA:
Br. Arzupe Suarez, Shirley Teresa (ORCID: 0000-0002-4877-0771)
<https://orcid.org/0000-0002-4877-0771>

ASESOR:
Dr. Victor Flanquez Cruz Cisneros (ORCID: 0000-0002-0428-2040)
<https://orcid.org/0000-0002-0428-2040>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

FILIALES:
PERU

2020

Página: 1 de 40 | Número de palabras: 10172 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
4	www.dat1.net.ar Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.manizales.unal.e... Fuente de Internet	<1 %

Escribe aquí para buscar

10:14 a. m. 27/07/2020