



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE Toribio de
Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Diaz De La Cruz Esther (ORCID: 0000-0001-5733-1933)

ASESORA:

Dra. Del Pilar Alza Salvatierra Silvia (ORCID: 0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios en primer lugar quién gracias a él todo es posible a mis padres e hijas quienes siempre me alientan a continuar superándome profesionalmente lograr mi maestría es un anhelo en mi vida profesional más aún en esta situación de pandemia fue todo un reto.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por permitirme continuar las clases de maestría mediante sus plataformas virtuales y a mi asesora de tesis Dra. Silvia del Pilar Alza Salvatierra, quien con su paciencia y dedicación me animó a no rendirme en esta investigación y culminar mi tesis de manera satisfactoria.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Esther Diaz de la Cruz, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020”, en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, 08 de agosto del 2020.



Esther Diaz de la Cruz

DNI N° 43735141

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	16
III. Resultados	17
IV. Discusión	22
V. Conclusiones	26
VI. Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	34
Anexo 1: Matriz de consistencia	35
Anexo 2: Instrumentos	38
Anexo 3: Base de datos	42
Anexo 4: Validación de instrumentos	47
Anexo 5: Estadísticas de fiabilidad	50
Anexo 6: Resultados descriptivos de las dimensiones	54

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión directiva	12
Tabla 2	Operacionalización de la variable Calidad del servicio educativo	13
Tabla 3	Distribución de la población	14
Tabla 4	Distribución de la muestra	15
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la variable Gestión directiva	17
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio educativo	18
Tabla 7	Correlaciones entre Gestión directiva y la Calidad del servicio educativo.	19
Tabla 8	Correlaciones entre la dimensión Procesos pedagógicos y la Calidad del servicio educativo.	20
Tabla 9	Correlaciones entre la dimensión Cultura escolar y de los recursos de la IE y la Calidad del servicio educativo.	20
Tabla 10	Correlaciones entre la dimensión Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE y la Calidad del servicio educativo.	21
Tabla 11	Validez del Cuestionario de gestión directiva	47
Tabla 12	Validez del Cuestionario de calidad del servicio educativo	47
Tabla 13	Confiabilidad de los instrumentos	50
Tabla 14	Base de datos – Prueba piloto del cuestionario Gestión directiva	52
Tabla 15	Base de datos – Prueba piloto del cuestionario Calidad del servicio	53
Tabla 16	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión directiva	54
Tabla 17	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Calidad del servicio educativo	55
Tabla 18	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión directiva según nivel de estudios del escolar	56
Tabla 19	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo según nivel de estudios del escolar	57

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación.	11
Figura 2. Fórmula para el cálculo de la muestra.	14
Figura 3. Niveles de la variable Gestión directiva.	17
Figura 4. Niveles de la variable Calidad del servicio educativo.	18
Figura 5. Niveles de las dimensiones de la variable Gestión directiva.	54
Figura 6. Niveles de las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo.	55
Figura 7. Niveles de la variable Gestión directiva por nivel de estudios del escolar.	56
Figura 8. Niveles de la variable Calidad del servicio educativo por nivel de estudios del escolar.	57

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE– Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020.

La metodología de investigación empleada fue; de método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño descriptivo correlacional. Se utilizó las variables Gestión directiva y calidad del servicio. La población seleccionada para realizar esta investigación la conformaron 157 familias de los estudiantes. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. El cuestionario de Gestión educativa constó de 20 ítems y fue elaborado en base a la Evaluación del directivo (Minedu, 2020) y el cuestionario de calidad del servicio educativo adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) con 30 ítems.

Los resultados de la investigación establecieron que el valor_p calculado fue de 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.291 por lo cual se concluye que existe una correlación significativa entre ambas variables y se determinó una relación positiva baja, comprobando la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas.

Palabras clave: *Gestión directiva, calidad educativa., participación de padres de familia.*

Abstract

This research aimed to determine the relationship between directive management and quality of the educational service in IE - Toribio de Luzuriaga y Mejía - San Juan de Lurigancho, 2020.

The research methodology used was; hypothetical deductive method, quantitative approach, basic type, with a correlational descriptive design. The variables Directive management and quality of service were used. The population selected to carry out this research was made up of 157 families of the students. The survey technique and the questionnaire were used as a data collection instrument. The Educational Management questionnaire consisted of 20 items and was prepared based on the Manager's Evaluation (Minedu, 2020) and the adapted educational service quality questionnaire from Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) with 30 items.

The results of the research established that the calculated p-value was 0.000, the Spearman's Rho correlation coefficient was 0.291, it concluded that there is a significant correlation between both variables, and a low positive relationship was determined, checking the general hypothesis and each one of the specific hypotheses.

Keywords: *Directive management, educational quality, Participation of parents.*

I. Introducción

En el Perú y Latinoamérica la gestión de la educación ha sido y continúa siendo un tema polémico, que contempla problemáticas como la falta de equidad y el acceso a la educación, el uso de las tecnologías de la información, los resultados de las evaluaciones que son muestra un gran problema en este campo (Aguilar, 2013). Uno de los organismos que promueve acciones a favor de la Educación es la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) mediante diversos lineamientos ha esbozado prioridades y objetivos de manera global, para atender la necesidad de la población de acceso a una educación de calidad para todos. A estos problemas se suman las condiciones laborales y de capacitación de los docentes, que repercuten en su práctica docente. (Unesco, 2014). Del mismo modo, se plantean nuevos retos para la gestión educativa, como el desarrollo cultural, la interculturalidad, multiculturalidad, pluriculturalidad y la diversidad, cuyo abordaje requiere más allá de procedimientos técnicos; en especial en América Latina, donde los cambios en la Educación que se requieren comprenden la transformación institucional dentro de un enfoque sistémico y de adaptarse al uso e integración de los procesos a entornos tecnológicos de aprendizaje (Conde, García-Peñalvo, Alier, Mayoly Fernández-Llamas, 2014).

Desde finales del año 2019 el mundo sufre una de las pandemias más letales de todos los tiempos (Gray et al., 2020). Sus efectos en el quehacer humano han sido en su mayoría catastróficos. En el campo educativo las cifras indican que más de 1.500 millones de estudiantes han transformado la forma en la que aprenden, el confinamiento obligatorio debido a la contingencia del COVID-19 y esto significó millones de centros escolares cerrados y también un proceso educativo totalmente trastocado de un momento a otros, y este ha sido y continúa siendo el más grande desafío que afronta la gestión directiva (Bianchetti, 2020; y Burgess y Sievertsen, 2020).

La Educación a nivel mundial constituye un derecho fundamental y un factor determinante en el desarrollo de la sociedad, donde los aprendizajes abren la posibilidad de oportunidades para todos (Gairín y Ramírez, 2015). En cuanto a la gestión de la educación, Schmelkes (2016) sostiene que la eficiencia no es sinónimo de calidad educativa. Es decir, los resultados favorables al finalizar un año escolar son muy diferentes de los logros de los aprendizajes de los estudiantes. La calidad se logra con la participación de la comunidad escolar, con el compromiso y responsabilidades compartidas y asumidas para el logro de las

metas institucionales. Se puede decir que en las últimas décadas los estudios sobre la gestión directiva muestran que todos los involucrados deben aprender y compartir las buenas prácticas directivas, para realizar los ajustes y proponer estrategias sobre la base de un diagnóstico que permita superar las deficiencias y aprovechar las oportunidades (Gómez y Macedo, 2011).

Por ello, la gestión directiva debe buscar la manera más efectiva de superar los obstáculos que pueden encontrarse tanto en la estructura del sistema educativo como en la formación del maestro y sus motivaciones en cuanto al tema (Campos, Nogal, Cáliz y Juan, 2020). Para, Judge, Llies, y Zhang, (2012) las autoevaluaciones sobre calidad del servicio, satisfacción laboral y el estrés laboral influyen en la mejora de la gestión educativa. Estudios señalan que los factores determinantes del éxito en la escuela implica un apoyo multidimensional: estudiante, familia, escuela y comunidad; siendo una gran mayoría de estudiantes que carece de este apoyo. Por lo cual se hace necesario la formulación de políticas que atiendan esta problemática (Longás, De Querol, Cussó y Riera, 2019; y Vázquez, Liesa y Bernal, 2016).

Por otra parte, en cualquier nivel la calidad educativa requiere de múltiples factores como la gestión directiva, los procesos de enseñanza, el fundamento teórico-pedagógico, la comunidad y los recursos tecnológicos y financieros. El reto más grande es el logro de aprendizajes de calidad, requiere de un proceso formativo que contemple las necesidades de niños, adolescentes, jóvenes y adultos, y dotarles de las condiciones necesarias científico-tecnológicas que les permitan alcanzar el éxito en los diferentes entornos social, económico, político y cultural, en otras palabras, la calidad educativa está estrechamente relacionada con los procesos de gestión y las necesidades para la vida de toda la comunidad educativa (García, Juárez y Salgado, 2018; y Beri y Sharma, 2019)..

Así también, se suma el aporte de Chiguay y Villagra (2016) en Chile, respecto a la evaluación interna como factor de mejora de la gestión directiva, donde los directores evidenciaron las necesidades de mejora de la comunicación, solución oportuna de conflictos, los procesos de retroalimentación para fortalecer la participación de la comunidad educativa. Se requiere de una reflexión crítica de la gestión directiva para la mejora de los procesos educativos y lograr el compromiso de la comunidad en la mejora educativa.

Otro aspecto importante a considerar en la gestión directiva es que el director debe asumir el liderazgo de la institución, en una complejidad conformada por el personal docente

y el no docente que es fundamental, realidad donde es un reto integrar todos los elementos y recursos de la organización como los procesos y mecanismos con los que se interactúa, los valores y las creencias o costumbres de sus miembros, y su contexto (Bell, Chan y Nel, 2014; y Borg, Bardi y Schwartz, 2017). Por otra parte, Azeska, Starc y Keveresky (2017) sostienen la necesidad de considerar gestores de una nueva generación con estilos de liderazgo diferentes a los gestores tradicionales, que son necesarios para el sistema educativo de Macedonia ante la falta de flexibilidad y de capacidad de adaptación de la escuela a los tiempos actuales. Asimismo, sustentan la necesidad de orientar la formación de los directores de modo que sean capaces de aplicar un estilo de gestión adecuado a las necesidades de la escuela, y establecer los requisitos de selección de los directores acordes con el perfil deseado del director y la estrategia empresarial, desarrollo y madurez de la organización.

En la institución educativa Toribio de Luzuriaga y Mejía de San Juan de Lurigancho, se observa que las condiciones son percibidas como factores que no favorecen el desarrollo de las actividades como los recursos tecnológicos son escasos, existe problemas de comunicación en los diferentes niveles, conflictos interpersonales de manera frecuente. Se requiere implementar nuevas estrategias de monitoreo o supervisión educativa que permitan realizar actividades de control y retroalimentación a la labor pedagógica del docente, asegurar una dinámica constructiva en el acompañamiento docente; al mismo tiempo, se evidencia la necesidad de aplicar un enfoque sistémico para gestionar los procesos administrativos y financieros y la distribución de los recursos. A todo lo mencionado se suma la coyuntura mundial por el COVID-19 que ha provocado en el sector educativo y en la escuela, problemática que trasciende lo académico, dado que no se encontraba preparada para tal desafío. La institución educativa ha realizado diversas alternativas para afrontar la problemática: la dificultad para acceder a los dispositivos tecnológicos necesarios para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, así como, para acceder a la información necesaria y adecuada, y por otro lado, capacitar al personal docente, establecer vínculos no presenciales con los estudiantes y con los padres de familia.

En cuanto a los estudios internacionales realizados en torno a la gestión educativa y calidad del servicio se tiene el trabajo de López, García y Martínez (2019) investigaron la gestión directiva desde la función de los directores y equipos, evaluando el clima organizacional y la convivencia escolar desde las valoraciones del personal docente. Para ello, aplicaron un cuestionario y escalas de tipo Likert. Determinando que el personal

docente se mostró en desacuerdo con el liderazgo y la forma de gestionar la institución y los resultados negativo de la evaluación de los estudiantes. Concluyeron que uno de los factores determinantes en una buena gestión, es el trabajo colaborativo y la comunicación dinámica y abierta en la resolución de problemas apremiantes.

Quintana-Torres (2018) planteó en su investigación el diseño de políticas públicas que articulen los diversos sectores gubernamentales de modo que se asegure la calidad educativa en Colombia. La realidad indica que las normativas vigentes, lejos de facilitar la gestión directiva en orden de alcanzar la satisfacción de la comunidad educativa, se han convertido en una carga y se encuentran lejos de lograr un adecuado servicio educativo. El punto inicial para mejorar la gestión directiva y la calidad educativa es conocer los procesos involucrados y su dinámica, de ese modo será posible plantear las mejoras necesarias. La autora puntualizó que la calidad no es un proceso homogéneo, cada realidad escolar tiene sus propias necesidades y debe ser abordada acorde a su realidad. El mejoramiento de la calidad educativa requiere de una gestión directiva que obre como herramienta para alcanzar las metas institucionales bajo un enfoque que integre las capacidades y posibilidades de la entidad y las condiciones que la rodean.

Respecto a la práctica directiva, Marambio (2018) realizó una investigación en dos escuelas municipales en Santiago de Chile. Un aporte significativo para comprender la gestión directiva desde sus propios actores. El estudio autoetnográfico, permitió identificar los valores que intervienen en su liderazgo, así como conocer la práctica del director y de su equipo docente desde un punto de vista axiológico y el desarrollo de la cultura escolar orientada a la consolidación de un sistema de valores basado en el autoaprendizaje y la resolución de conflictos de modo colaborativo.

Asimismo, Ibrahim y Mazin (2017) investigaron la gestión educativa y el liderazgo en Sudán, aplicaron un diseño no experimental, descriptivo en 175 docentes, llegando a concluir que el 68.2% de los encuestados consideran que la gestión educativa es regular y en cuanto al liderazgo de sus directivos, el 59.3% lo valoran en un nivel alto.

En cuanto a la calidad del servicio educativo, Sotelo y Figueroa (2017) sostienen que un componente importante a considerar es clima organizacional gubernamental, mediante una encuesta se recolectó la información de docentes y administrativos de las entidades educativas de México. El análisis estadístico se realizó mediante regresión lineal simple.

Llegando a la conclusión que la correlación entre las variables es positiva y permite determinar el modelo de regresión lineal para el estudio.

Asimismo, Montaña (2017) estudió la gerencia educativa y la satisfacción laboral en un enfoque cuantitativo, descriptivo, aplicando un diseño no experimental, transversal, el método seguido fue deductivo, inductivo. El estudio se realizó en 33 educadores, concluyendo que el 60.6% de los docentes consideran que el bienestar profesional es alto, es decir que perciben que la gestión educativa es la correcta.

Además, Gülsün, Aktepebaşı, Yagci y Akdag (2017) investigaron los procesos de evaluación y supervisión de la gestión directiva en un enfoque cuantitativo. Los 33 docentes de la muestra evaluaron a la gestión directiva como no adecuada, solo el 36.6% de los encuestados perciben la gestión del director en un nivel alto.

De igual manera, Miranda, G. (2016) estudió la gestión y la competencia institucional en 182 docentes siguiendo el método hipotético-deductivo. Mediante un cuestionario se determinó que el 31,96% de los docentes obtuvieron calificación de ineficiente, el 45,36% en nivel eficiente. En cuanto a la relación entre la gestión de la educación y la competencia institucional se obtuvo un coeficiente rho de 0, 827. Esto significa que conforme a que la percepción de la gestión de la educación que tienen los estudiantes mayor competencia Institucional de éstos para asistir a clases en la institución que estudian. .

A nivel nacional se localizaron estudios como el realizado por: Quispe (2018) en su trabajo sobre Gestión pedagógica y calidad educativa, determinó la correlación entre las variables, utilizando un diseño no experimental, de tipo básico- descriptivo, en 96 profesores. Los resultados indican que el 1,3% de los profesores opinan que la calidad educativa es elevada, concluyendo que existe una correlación moderada con un coeficiente rho de Spearman de 0, 802, y entre las variables una relación significativa ($p = 0,00 < 0,05$).

Por su parte, Torres (2017) investigó el liderazgo del director en la gestión directiva en 59 docentes y administrativos, utilizando un diseño descriptivo, correlacional. Los resultados obtenidos indican que el 7,5% de los docentes consideran que la gestión se encuentra en un nivel alto. El 38,8% consideran que es media y el 18,8% en nivel bajo. Concluyendo que la correlación alta (Rho de Spearman = 0,826) y es significativa ($p < 0.01$).

En ese sentido, Sosa (2017) investigó la gestión en el marco del buen desempeño docente, el estudio fue descriptivo, con diseño no experimental, con una muestra de 294

personas, la información se ha recolectado mediante el cuestionario. Concluyó que el 71 % de los docentes considera que la gestión del director es alto, el 13% medio y el 16% bajo. El coeficiente de Pearson (0.82) sustenta la linealidad de la recta de correlación.

Así también, Rufasto (2016) investigó la calidad educativa y la gestión educativa utilizando un diseño no experimental, correccional con una muestra censal; concluyendo que el 23,71% considera que la gestión es ineficiente, el 60,82% considera que es eficiente y el 15,46% muy eficiente. Asimismo, la correlación es alta (ρ de Spearman=0.749) y significativa ($p=0.000<0.05$).

El fundamento teórico de la presente investigación se conforma con los aportes de investigadores como Miranda, S. (2016) quien estudió la formación de constructo gestión directiva, sobre la base de los significados y entendimientos que provienen de la práctica pedagógica y la administración de la educación, definiéndolo como un fenómeno complejo en constante estudio, desde la perspectiva epistemológica y ontológica obtenida de las percepciones, críticas y participación del personal directivo, sus conocimientos y la práctica docente, que conducen a un proceso de transformación e innovación en la escuela. Por su parte Ortiz (2017) aborda la gestión desde la teoría de la educación, postula la noción, vinculada a la acción que realiza un ser humano para influir sobre otro con la intención de lograr un aprendizaje.

Los documentos emitidos por el Ministerio de Educación (Minedu, 2011) respecto a la Gestión educativa la definen como la forma de desarrollo de los procesos, políticas, estrategias y herramientas dentro de una institución educativa, poniendo en práctica el planteamiento pedagógico con la finalidad de lograr un desarrollo de la comunidad educativa.

Por su parte, Sapre (2000) refiere a la gestión educativa como el conjunto de acciones y tareas relevantes para la aplicación del más alto orden de organización y efectividad utilizando los recursos internos para lograr los objetivos de la organización. Asimismo, Johnston y Caldwell (2001) sostienen que la Gestión educativa es un concepto amplio cuya noción es construir una comunidad de aprendizaje, elevar la capacidad de maestros y otros en las escuelas de la comunidad para suministrar a esa comunidad la enseñanza necesaria programas con la máxima calidad.

Del mismo modo, Martínez y Rosado (2004) definieron a la gestión educativa como el conglomerado de acciones que permitan conducir a una institución educativa, apuntando

a lograr los objetivos propuestos, los cuales figuran en el proyecto institucional. Correa (2009) refirió que: La gestión educativa se beneficia del progreso de los conceptos teóricos y la praxis de la literatura administrativa, hoy más que nunca se considera una especialidad aplicada, cuyo ámbito de desempeño es la parte dedicada a ser el planeamiento, la distribución, la dirección y monitoreo en todas las organizaciones y en el caso específico en las entidades que den cumplimiento a la función de la educación. El Manual de Gestión dirigido a Directores de Entidades Educativas (Minedu, 2011) gestionar la educación es aquella que genera expectativa para lograr las metas propuestas en un ámbito administrativo. Otra definición señala que la gestión educativa es una noción multidimensional, que conjuga los aspectos administrativos, la reconstrucción del conocimiento pedagógico y administrativo (Aguilar, 2013).

Según, Klingner y Nabaldian (2016) la gestión educativa es el compromiso profesional y la naturalidad de sus relaciones interpersonales con estudiantes, apoderados, personal directivo, colegas y encargados de las entidades de la comunidad. La gestión educativa abarca la colección de procesos de establecimiento y logro de objetivos organizacionales a través de sus funciones, como previsión, organización, coordinación, capacitación y monitoreo-evaluación (Hameed, Ahmed, Cacheiro, 2018).

Los procesos de la gestión educativa, consta de cinco funciones básicas, un gerente y/o director cumple esas funciones para lograr los objetivos de la institución, estas funciones son las siguientes según Bush (2003): planificación, organización, dirigir, coordinar y controlar. De acuerdo con el Manual de Gestión para Directores de Entidades Educativas (Minedu, 2011) la Gestión Educativa se encuentra muy influenciada por las políticas educativas y, por los diversos sacrificios desplegados para su ejecución.

Para definir las dimensiones de la variable gestión educativa se tomó en cuenta los documentos y normas emitidas por el Minedu (2020) en la Resolución Viceministerial N°065-2020, las cuales son: a) Procesos pedagógicos: entendidos como la práctica docente realizada con la intención de acompañar al estudiante en su proceso de aprendizaje, de naturaleza intersubjetiva, que favorecen la construcción de conocimientos, desarrollar competencias y cimentar valores en los estudiantes. Se caracterizan por ser recurrentes y están disponibles cuando se requieran y se producen en el aula o fuera de ella. Por otra parte, según Ortiz (2017) es importante considerar que las orientaciones epistemológicas respecto a la pedagogía no deben enmarcarse como un campo, sino como una configuración

conceptual comprensiva de su entorno. b) Cultura escolar: es el conjunto de patrones culturales, normas, creencias, costumbres, valores, tradiciones, que se han transmitido a lo largo de la historia en la comunidad educativa (Elías, 2015). c) Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE: es el conjunto de acciones a favor de los recursos institucionales, infraestructura y equipamiento que permitan asegurar el logro de aprendizajes en condiciones de igualdad, equidad y calidad.

Para la fundamentación teórica de la calidad del servicio educativo se han considerado los estudios realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes sostienen que la satisfacción de los usuarios es el indicador de la calidad, que se obtiene en la diferencia de la satisfacción de las necesidades o percibida y las expectativas o esperadas. Cuando la expectativa es menor que la satisfacción percibida, es posible afirmar que los usuarios encuentran calidad en el servicio recibido. Por su parte, Cronin y Taylor (1992) plantearon que el conjunto de actividades y estrategias que se implementan a favor de la satisfacción del usuario, es denominado calidad del servicio. Asimismo, Díaz (2008) al referirse a la calidad del servicio, sostiene que lograr la satisfacción del cliente debe ser una actitud asumida por los trabajadores con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente, planteada como un factor multidimensional donde expectativas deseadas y las percibidas deben ser medidas y éste debe ser un proceso permanente y continuo en la institución.

Si bien el término calidad del servicio inicia en el ámbito empresarial e industrial, ha evolucionado y se ha posicionado en el ámbito educativo donde se puede apreciar los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio educativo a través de la innovación y desde una perspectiva sistémica en que las partes interactúan y se interrelacionan entre sí y con su entorno (Rodríguez y Romero, 2011). Para Falk, Hammerschmidt, y Schepers (2010) la calidad se alcanza mediante la implementación de un sistema de gestión que integra de manera dinámica las estrategias planteadas por la organización partiendo de la visión, la misión, hasta la implementación de procesos complejos que permitan alcanzar las metas institucionales y la satisfacción de los clientes o usuarios. Las metas institucionales debe plantearse en función del logro de la satisfacción de los clientes internos y externos y deben integrarse procesos de mejora e innovación permanentes.

Las dimensiones de la calidad del servicio educativo se basaron en los estudios de Parasuraman et al. (1988) considerando las siguientes: a) Tangibilidad, se refiere a los materiales perceptibles como la infraestructura, materiales, equipos, instalaciones, y también

las actitudes del personal, su presentación personal y que son observables por los clientes y producen un efecto de satisfacción o insatisfacción. Es un factor que otorga credibilidad y confianza del servicio en los clientes. En la escuela, el desempeño docente, el nivel de profesionalismo de los docentes y directivos, la atención brindada con amabilidad, cortesía y veracidad; b) Fiabilidad, entendida como la oferta del servicio educativo de manera confiable, en términos de seguridad y cuidados. La puntualidad y la veracidad son elementos que son apreciados por los clientes que proyectan confianza en el servicio; c) Capacidad de respuesta, expresada en la actitud de servicios que los trabajadores muestran en atender las necesidades de los clientes, medida en términos de rapidez y prontitud, capacidad de escucha de sus necesidades y apertura en ayudarlos a solucionar sus problemas de la manera más conveniente, en el cumplimiento de los compromisos pactados y la facilidad de acceso a los servicios que la institución brinda; d) Seguridad, entendida como la credibilidad que el usuario desarrolla frente a los servicios brindados por la institución, que le motiva a confiar en respuesta a la actitud que proyecta el trabajador, la honestidad, integridad y confiabilidad que hacen que los clientes pongan su confianza en el servicio brindado; y e) Empatía, que implica un nivel de compromiso con los clientes sobre la base de un conocimiento más profundo de las necesidades de éstos, que requiere una atención personalizada, conjugando cortesía, amabilidad, un vínculo amistoso con el cliente.

El estudio se justifica porque busca comprender la relación entre la gestión directiva y la calidad del servicio, en la consideración que la calidad contempla la satisfacción del cliente interno y externo más allá de la imagen que la institución proyecta para evidenciar un servicio de calidad, sino cuidar de los miembros de la comunidad educativa. De manera práctica se justifica, porque los resultados obtenidos constituyen un aporte a la gerencia respecto a las variables por la información actual que les provee y que contribuye en la toma de decisiones para la mejora de la institución. La justificación metodológica se sustenta en el seguimiento cuidadoso de la metodología científica, la elaboración de cuestionarios para recoger información, el diseño entre otros, que brindara orientación para futuras investigaciones. En cuanto a la relevancia social, se justifica porque los beneficiarios de este estudio son el personal directivo, los docentes, padres de familia, y los estudiantes, puesto que la gestión educativa influye directamente en el proceso de enseñanza y por ende en el proceso de aprendizaje.

El problema general formulado fue: ¿Cuál es la relación entre gestión directiva y la

calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020? Y se formularon las interrogantes para cada uno de los tres componentes de la gestión directiva: ¿Qué relación existe entre los Procesos pedagógicos, la Cultura escolar y la Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE; y la variable Calidad del servicio educativo?

Se plantearon los objetivos del estudio, de forma general: Establecer la relación entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo. Los específicos en cuanto a sus componentes fueron: Establecer la relación entre los Procesos pedagógicos, entre la Cultura escolar, entre la Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE; y la variable Calidad del servicio educativo.

De igual manera, se establecieron las hipótesis de la investigación, entre las variables: La gestión directiva se relaciona con la calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020. Y entre las dimensiones: Existe relación entre Procesos pedagógicos, la Cultura escolar, la Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE; y la variable calidad del servicio educativo.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se realizó en el marco del enfoque cuantitativo por cuanto se utilizaron mediciones estadísticas en el procesamiento de la información recolectada y la comprobación de hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Respecto al tipo de investigación, se realizó un estudio básico puesto que se realizó la búsqueda de fuentes bibliográficas que sustentaron el fundamento teórico que contribuyó a incrementar el conocimiento sobre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo (Sánchez y Reyes, 2015).

El alcance de la investigación se ubicó en el nivel relacional dado que se investigó sobre las relaciones existentes entre las variables y sus dimensiones, las cuales fueron relaciones sin causalidad (Hernández, et al., 2014).

Se utilizó el diseño no experimental, transeccional, correlacional. Entendiéndose que es no experimental porque el investigador solo observa la realidad en su forma natural y no interviene en ella. Es transversal dado que la toma de datos se efectuó en un momento dado. La investigación es correlacional porque se describen y establecen las relaciones entre las variables estudiadas (May, 2011). En la figura se ilustra el esquema del diseño utilizado:

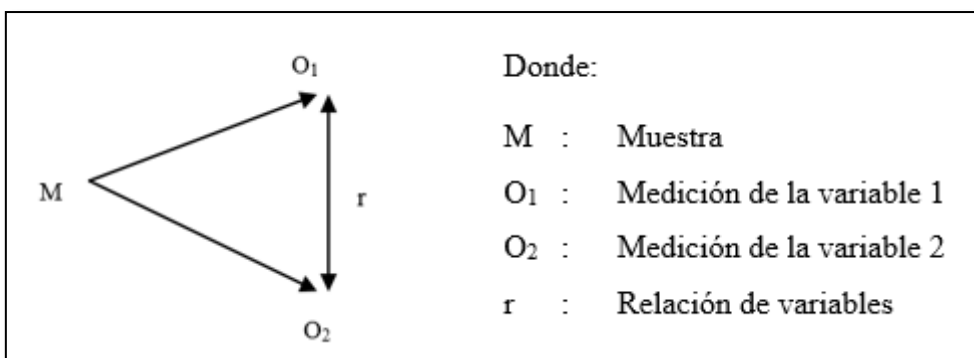


Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

2.2. Operacionalización de variables

Variable Gestión directiva

Definición conceptual

La gestión directiva se define como la de desarrollo de los procesos, políticas, estrategias y herramientas dentro de una institución educativa, poniendo en práctica el planteamiento pedagógico con la finalidad de lograr un desarrollo de la comunidad educativa (Minedu, 2011).

Definición operacional

Para realizar las mediciones de la variable se ha estructurado en tres dimensiones, considerando que es una variable categórica, cualitativa, con escala ordinal y valores policotómicos.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión directiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos por dimensión	Niveles y rangos por variable
Procesos pedagógicos	Planificación del currículo	1- 9	Escala: ordinal	Deficiente [9-20]	Deficiente [24 - 55]
	Seguimiento de la enseñanza		Valores: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Regular [21-32]	
Cultura escolar	Acompañamiento docente	10- 14		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Eficiente [33-45]
	Seguimiento de los aprendizajes		Deficiente [5-11]		
Gestión de las condiciones operativas y de los recursos institucionales	Participación de la comunidad escolar	15-20	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Regular [12-18]	Eficiente [89 – 120]
	Clima institucional			Eficiente [19-25]	
Gestión de las condiciones operativas y de los recursos institucionales	Convivencia de la comunidad escolar	15-20	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente [6-13]	Eficiente [89 – 120]
	Seguridad y salud en la escuela			Regular [14-21]	
Gestión de las condiciones operativas y de los recursos institucionales	Gestión de recursos institucionales	15-20	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Eficiente [22-30]	Eficiente [89 – 120]
	Proceso de matrícula			Deficiente [6-13]	
Gestión de las condiciones operativas y de los recursos institucionales	Gestión financiera	15-20	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Regular [14-21]	Eficiente [89 – 120]
	Transparencia			Eficiente [22-30]	

Fuente: Autoría propia. Basado en Minedu (2020).

Variable Calidad del servicio educativo

Definición conceptual

La calidad del servicio se define en función de la satisfacción del cliente o usuario, en la diferencia del servicio esperado y del servicio recibido (Parasuraman et al., 1988).

Definición operacional

La variable Calidad del servicio educativo es una variable categórica, cualitativa, de escala ordinal y valores policotómicos. Las mediciones se han realizado tanto en la variable como en sus dimensiones.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos por dimensiones	Niveles y rangos por variable
Tangibilidad	Infraestructura y equipos modernos y adecuados	1-6		Regular	
	Laboratorios y talleres equipados y modernos			[6 - 13]	
	Presencia de TIC en los procesos pedagógicos			Buena	
	Materiales para la enseñanza			[14 – 21]	
	Presentación del personal			Muy buena	
				[22 - 30]	
Fiabilidad	Cumplimiento del plan curricular	7-11		Regular	
	Cumplimiento de horarios establecidos			[5-11]	
	Cumplimiento de los servicios complementarios			Buena	
				[12-18]	
				Muy buena	
				[19-25]	
	Servicios extracurriculares		Valores:	Regular	Regular
				[30 - 69]	
Capacidad de respuesta	Servicios para el bienestar del estudiante	12-16		Nunca(1)	
	Atención a padres y estudiantes			[5-11]	
	Atención a las necesidades de la comunidad escolar			Buena	
				[12-18]	Buena
				Muy buena	Muy buena
				[70 – 109]	
				[110 - 150]	
Seguridad	Confianza en el personal docente	17-23		A veces (3)	
	Confianza en el personal directivo			[19-25]	
	Confianza en el personal administrativo			Regular	
				[7-15]	
				Buena	
				[16-25]	
				Muy buena	
				[26-35]	
Empatía	Buena disposición de atención del personal docente.	ad m in		Regular	
	Buena disposición de atención del personal directivo.			[7-15]	
	Buena disposición de atención del personal administrativo.			Buena	
				[16-25]	
				Muy buena	
				[26-35]	

24-30

Buena [16-25]

Muy buena [26-35]

Fuente: *Parasuraman et al.(1988)*.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Las 1500 familias de la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho conformaron la población. La distribución de la población por nivel educativo se detalla a continuación:

Tabla 3

Distribución de la población

Nivel educativo	Padre/madre/apoderado	%
Inicial	350	23.3
Primaria	700	46.7
Secundaria	450	30.0
Total	1500	100.0

Fuente: Escala (2020)

2.3.2. Muestra y muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple para calcular la muestra (Arias-Gómez, Villasís-Keever y Miranda-Novales, 2016). La fórmula empleada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

α (0,05) :	Nivel de significancia	Q (0,5) :	Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)
Z (1,96) :	Valor de la distribución normal para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$	ε (0,05) :	Tolerancia al error
P (0,5) :	Proporción de éxito.	N :	Tamaño de la población.
		n :	Tamaño de la muestra.

Figura 2. Fórmula para el cálculo de la muestra.

Realizando los cálculos se determinó la cantidad de 159 familias. De las cuales, solo participaron 157 familias. Por tanto, el tamaño de la muestra fue de 157 familias.

Unidad de análisis: Apoderado, madre o padre del estudiante. Si hubiera hermanos, se considera solo a aquel matriculado en el grado más alto.

Tabla 4

Distribución de la muestra

Nivel educativo	Padre/madre/apoderado	%
Inicial	59	37.6
Primaria	60	38.2
Secundaria	36	22.9
Total	157	100.0

Fuente: Escale (2020)

Criterios de selección:

Los criterios para elegir los elementos de estudio deben especificar las características de la población (Arias-Gómez et al., 2016).

Los **criterios de inclusión** fueron:

- Familias de los estudiantes matriculados en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía en el año académico lectivo y que desean participar voluntariamente en la investigación.

Los **criterios de exclusión** fueron:

- Familias de estudiantes retirados.
- Familias de estudiantes de otras instituciones educativas.

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos

En el desarrollo del presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta y dos instrumentos: el cuestionario de Gestión directiva y el cuestionario de Calidad del servicio educativo.

Instrumento de Gestión Directiva: El cuestionario se basó en los criterios de Evaluación del directivo publicados en Perú-educa (Minedu). Consta de 20 ítems distribuidos en: Procesos pedagógicos (9 ítems) Cultura escolar (5 ítems) y Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE (6 ítems). En el Anexo 2 se adjunta el cuestionario.

Instrumento de Calidad del servicio educativo: El cuestionario para medir la variable Calidad del servicio educativo se elaboró basado en la teoría desarrollada por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988). Está conformado por 30 ítems distribuidos en cinco dimensiones: Tangibilidad (6 ítems), Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (5 ítems), Seguridad (7 ítems) y Empatía (7 ítems),. En el Anexo 2 se adjunta el cuestionario.

2.4.2. Validez

Los cuestionarios elaborados para realizar las métricas de la Gestión directiva y Calidad del servicio educativo han sido sometidos a una prueba de validación de contenido, obteniendo opinión favorable de los expertos para ser aplicados en la muestra (Ver Anexo 5).

2.4.3. Confiabilidad

Los instrumentos se evaluaron para determinar su confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach en un piloto conformado por 20 familias. Los resultados obtenidos para los cuestionarios de Gestión directiva y Calidad del servicio educativo indican coeficientes de confiabilidad de 0.931 y 0.964 respectivamente, por lo cual se afirma que ambos cuestionarios son confiables. (Ver Anexo 6).

2.5. Procedimiento

Para la recopilación de la información se realizaron coordinaciones con el director de la institución y padres de familia a quienes se les dio a conocer el propósito de la investigación y brindaron su apoyo y facilidades para recoger los datos. Se utilizaron los cuestionarios que fueron aplicados mediante formularios electrónicos a los padres de familia participantes. Los datos recolectados se organizaron en una base de datos para su posterior análisis descriptivo e inferencial.

2.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó en dos etapas. El análisis descriptivo consistió en la formación de categorías, presentados en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba rho de Spearman, para comprobar las hipótesis planteadas. Los coeficientes calculados se interpretaron de acuerdo a la siguiente tabla.

2.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó respetando la participación voluntaria de los padres y su anonimato, de igual manera, la información recolectada se utilizó únicamente para los fines de la presente investigación, respetando la confidencialidad de los mismos.

Se demostró una cultura responsable en investigación, en la veracidad de los datos, el respeto a los derechos de autor, realizando las citas y referencias correspondientes según las normas APA

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable Gestión directiva

Nivel	Rango	<i>f</i>	%
Deficiente	[20 - 46]	32	20.4
Regular	[47 - 73]	72	45.9
Eficiente	[74 - 100]	53	33.8
Total		157	100.0

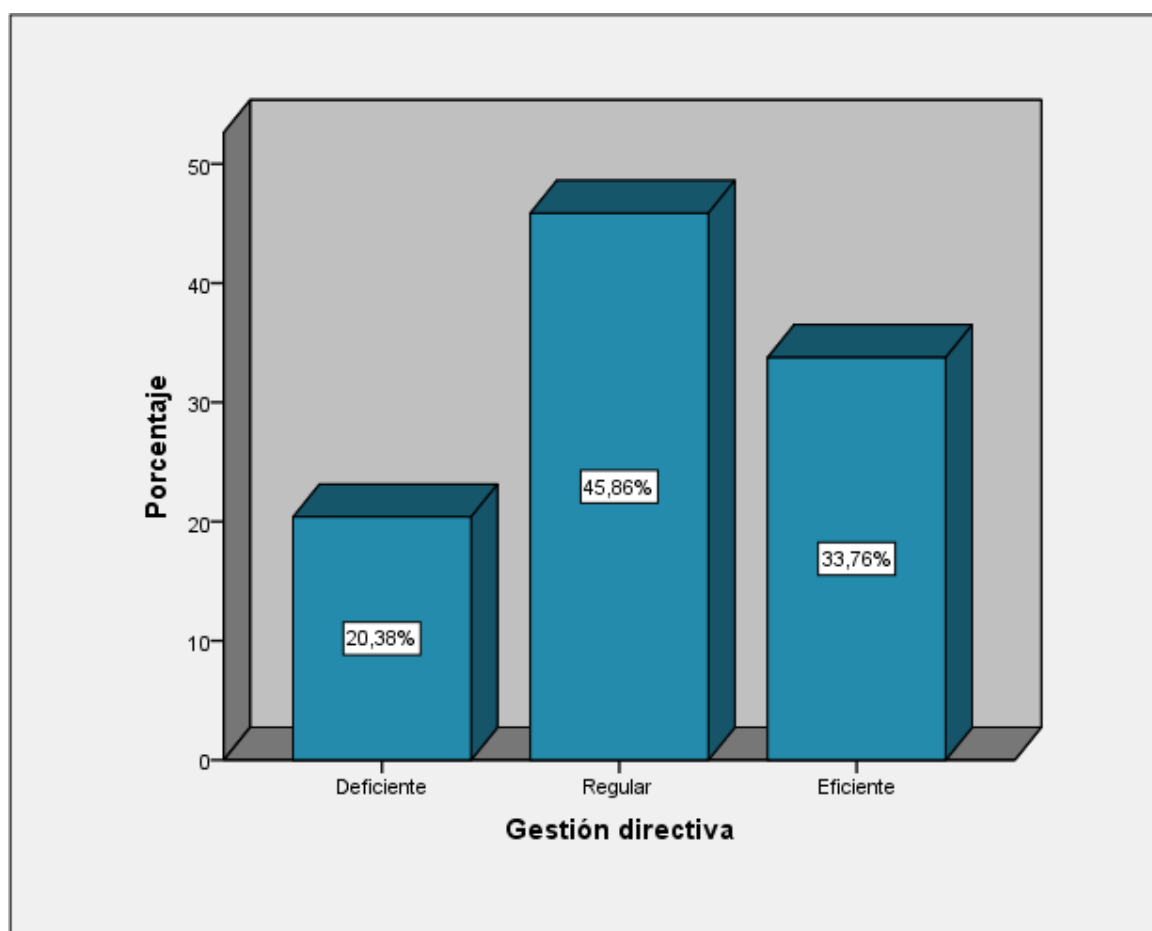


Figura 3. Niveles de la variable Gestión directiva.

En la Tabla 5 y Figura 3 se visualiza que el 45.86% de las familias de la institución consideran que la Gestión directiva es Regular, el 33.76% la valora como Eficiente y el 20.38% percibe que es Deficiente.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio educativo

Nivel	Rango	<i>f</i>	%
Regular	[30 - 69]	3	1.9
Buena	[70 - 109]	56	35.7
Muy buena	[110 - 150]	98	62.4
Total		157	100.0

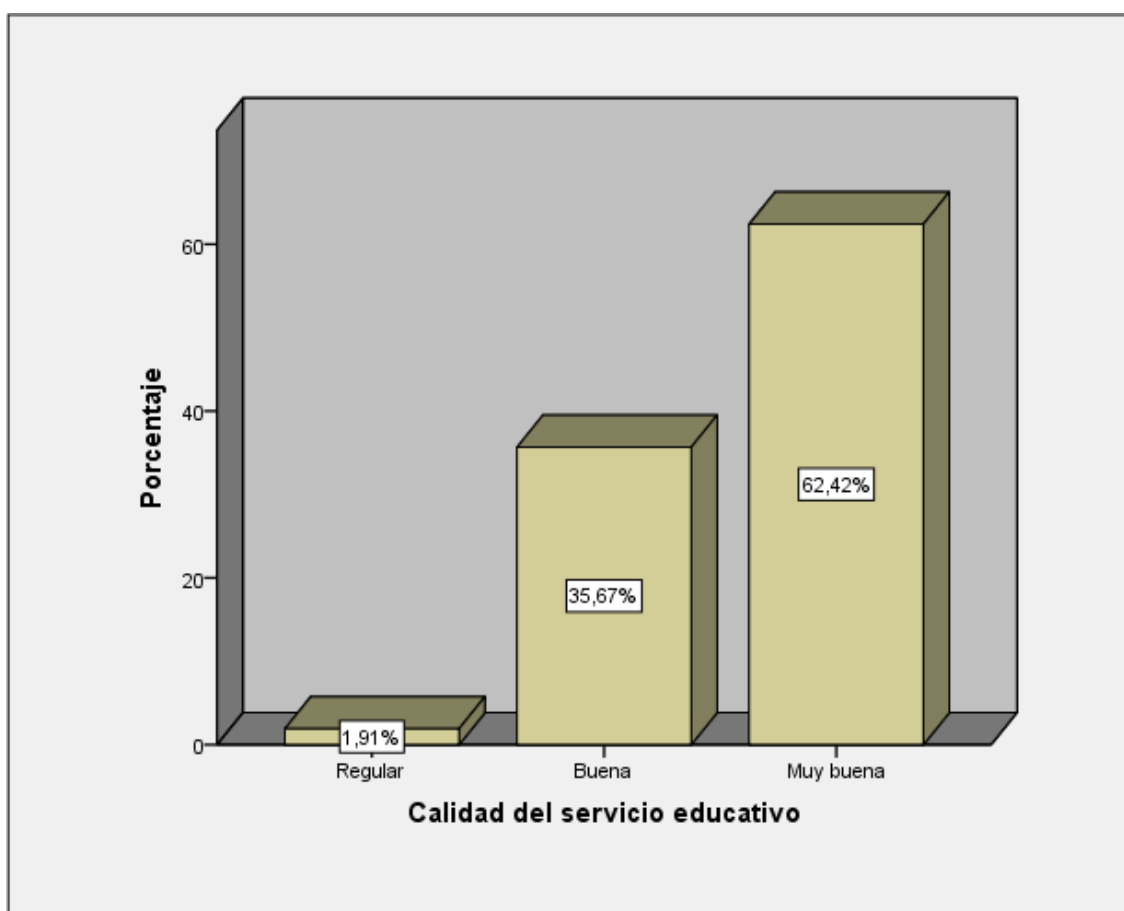


Figura 4. Niveles de la variable Calidad del servicio educativo.

En la Tabla 6 y Figura 4 se muestra que el 62.42% de las familias de la institución educativa perciben que la Calidad del servicio educativo es Muy buena, el 35.67% la considera como Buena y el 1.91% la percibe como Regular.

En el Anexo 6 se detallan los resultados descriptivos de las dimensiones de las variables.

3.2. Análisis inferencial

La comprobación de las hipótesis se realizó teniendo en cuenta lo siguiente:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de decisión:

Si $p_valor < \alpha$ (0.05) entonces se rechaza H_0

Si $p_valor > \alpha$ (0.05) entonces no se rechaza H_0

Hipótesis general

H_i : La Gestión directiva se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo.

H_0 : La Gestión directiva no se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo..

Tabla 7

Correlaciones entre las variables Gestión directiva y la Calidad del servicio educativo.

			V1. Gestión directiva	V2. Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	V1. Gestión directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,291**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	V2. Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,291**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

En la Tabla 7 se muestra que $p_valor = 0.000 < 0.05$ por lo cual se rechaza H_0 , comprobando una relación significativa; y el coeficiente rho es de 0.291 indica una relación positiva baja.

Hipótesis específica 1

H_1 : La dimensión Procesos pedagógicos se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo.

H_0 : La dimensión Procesos pedagógicos no se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo.

Tabla 8

Correlaciones entre la dimensión Procesos pedagógicos y la Calidad del servicio educativo.

			D1. Procesos pedagógicos	V2. Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	D1. Procesos pedagógicos	Coeficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	V2. Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

En la Tabla 8 se muestra que $p_valor = 0.000 < 0.05$ por lo cual se rechaza H_0 , comprobando una relación significativa; y el coeficiente rho es de 0.431 muestra una relación positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H_2 : La dimensión Cultura escolar se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo.

H_0 : La dimensión Cultura escolar no se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo.

Tabla 9

Correlaciones entre la dimensión Cultura escolar y de los recursos de la IE y la Calidad del servicio educativo.

			D2. Cultura escolar	V2. Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	D2. Cultura escolar	Coeficiente de correlación	1,000	,295**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	V2. Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

En la Tabla 9 se muestra que $p_valor = 0.000 < 0.05$ por lo cual se rechaza H_0 , comprobando que la dimensión Cultura escolar y la Calidad del servicio educativo tienen una relación significativa, asimismo el coeficiente rho es de 0.295 indica que la relación es directa, positiva baja o moderada.

Hipótesis específica 3

H₃: La dimensión Gestión de las condiciones operativas y de los recursos institucionales se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo.

H₀: La dimensión Gestión de las condiciones operativas y de los recursos institucionales no se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo.

Tabla 10

Correlaciones entre la dimensión Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE y la Calidad del servicio educativo.

		D3. Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE		V2. Calidad del servicio educativo		
Rho de Spearman	D3. Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE	Coeficiente de correlación	1,000	,284**		
		Sig. (bilateral)	.	,000		
		N	157	157		
	V2. Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,284**	1,000		
Sig. (bilateral)		,000	.			
		N	157	157		

En la Tabla 10 se muestra que $p_valor = 0.000 < 0.05$ por lo cual se rechaza H₀, comprobando que la dimensión Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE y la Calidad del servicio educativo tienen una relación significativa, asimismo el coeficiente rho es de 0.284 muestra que la relación es directa, positiva baja o moderada.

IV. Discusión

En la contratación de la hipótesis general, demostrando que la variable Gestión directiva y la Calidad de los servicios educativo se relacionan de manera significativa, positiva, baja, obtenida mediante el estadístico de Spearman con un coeficiente de 0,291 y un $p_valor = 0,000 < 0,05$; es decir, se descarta la hipótesis nula. El nivel de percepción de las variables señala que el 45.86% de las familias valora a Gestión directiva como Regular y el 62.42% perciben la Calidad del servicio educativo como Muy bueno.

Es así que se presentan los resultados que se aproximan a los hallados en el presente estudio, como son los trabajos realizados por: Torres (2017) que obtuvo una correlación alta ($\rho = 0,826$) y significativa ($p < 0.01$). descriptivo, correlacional; asimismo, el 42.5% de los docentes consideran que la gestión es alta. Por su parte, Ríos (2016) encontró una correlación positiva alta de $\rho = 0.791$; asimismo, el 92.0% de los encuestados valora la calidad de los servicios como regular y el 85% opina que es regular. Asimismo, Miranda, G. (2016) encontró una correlación positiva elevada con un $\rho = 0.827$; así también la percepción del 45,36% de encuestados respecto a la gestión es eficiente. Los estudios mostrados obtuvieron coeficientes que sitúan la relación entre las variables como medios y altos. Al igual que Rufasto (2016) en su investigación concluyó que la relación fue significativa ($p = 0.000 < 0.05$) y alta con un $\rho = 0.749$, y, el 60,82% de los encuestados considera que la gestión eficiente y el 15,46% muy eficiente. El estudio de Sosa (2017) respecto a la gestión en el marco del buen desempeño docente, concluyó que el coeficiente de Pearson $= 0.82$ sustenta la linealidad de la recta de correlación, y el 71 % de los docentes percibe la gestión del director en un nivel alto. Por otra parte, Gülsün, Aktepebaşı, Yagci y Akdag (2017) investigaron los procesos de evaluación y supervisión de la gestión directiva donde solo el 36.6% de los encuestados opinan que la gestión directiva es alta.

Lo señalado en los párrafos anteriores corrobora con el concepto propuesto por Díaz y Alfaro (2008) quienes sostienen que el sistema de gestión pretende concretizar la visión, la misión, las metas y los objetivos, a través de actividades de control y monitoreo de procesos, las interacciones entre sus miembros y el uso de recursos adecuados para alcanzar la calidad. Asimismo, es evidente la necesidad de articular las políticas necesarias a los sectores de gobierno para asegurar la calidad educativa, destacando que la calidad no es un proceso homogéneo, cada realidad escolar tiene sus propias necesidades y debe ser abordada acorde a su realidad (Quintana-Torres, 2018)

Lo expuesto permite sostener que la calidad del servicio educativo debería ser un asunto prioritario para aquellos que están involucrados en ella directa o indirectamente, y para aquellos que utilizan sus servicios, en el entendido que cuanto mejor es la gestión directiva, mayor es la calidad del servicio educativo.

La comprobación de la hipótesis específica 1, determinó una relación significativa entre la dimensión procesos pedagógicos y la calidad del servicio educativo con un $p_valor = 0,000 < 0,05$ y un $\rho = 0,431$ que determina una correlación positiva media.

Se encontraron coincidencias con los estudios de Quispe (2018) quien realizó una investigación sobre gestión pedagógica y calidad educativa, determinando una relación significativa con $p_valor = 0,00 < 0,05$ y un $\rho = 0.802$ determinó una correlación positiva moderada. Así también se suman las investigaciones de García, Juárez y Salgado (2018) y Beri y Sharma (2019) que determinaron que la calidad educativa requiere de diversos factores como la gestión directiva, los procesos de enseñanza, el fundamento teórico-pedagógico, la comunidad y los recursos tecnológicos y financieros, siendo los procesos pedagógicos el reto más grande, porque el centro es un proceso pedagógico formativo y por ende debe contemplar las necesidades de los escolares, y los elementos científico-tecnológicas que les permitan alcanzar el éxito en los diferentes entornos social, económico, político y cultural, esto es, la calidad educativa está estrechamente relacionada con los procesos de gestión y las necesidades para la vida de toda la comunidad educativa.

Lo enunciado se corrobora con los planteamientos por Minedu (2020) en cuanto a la labor docente y los lineamientos para regular las acciones intersubjetivas y saberes intervinientes en la enseñanza con la finalidad de garantizar los procesos pedagógicos, consolidar la cultura escolar y desarrollar competencias para la vida común.

En la contrastación de la hipótesis específica 2, se demostró entre la dimensión cultura escolar y la calidad del servicio educativo, una relación significativa con un $p_valor = 0,000 < 0,05$ y un $\rho = 0,295$ muestra una correlación positiva baja.

La investigación de Ibrahim y Mazin (2017) determinó que el 68.2% de los docentes encuestados perciben que la gestión educativa es regular y en cuanto al liderazgo de sus directivos, el 59.3% lo valoran en un nivel alto, valores que se asemejan a los hallados en el presente estudio.

Los resultados de los estudios previos como el realizado por Chiguay y Villagra (2016) respecto a la evaluación interna como factor de mejora de la gestión directiva, donde los directores evidenciaron las necesidades de mejora de la comunicación, solución oportuna de conflictos, los procesos de retroalimentación para fortalecer la participación de la comunidad escolar y lograr el compromiso de la comunidad en los procesos de mejora. Por otro lado, López, García y Martínez (2019) investigaron la gestión directiva evaluando el clima organizacional y la convivencia escolar desde las valoraciones del personal docente, encontraron que, el personal docente se mostró en desacuerdo con el liderazgo y la forma de gestionar la institución. Concluyeron que uno de los factores determinantes en una buena gestión, es el trabajo colaborativo y la comunicación dinámica y abierta en la resolución de problemas. Asimismo, Marambio (2018) en su estudio logro identificar los valores que intervienen en el liderazgo del directivo, así como conocer la práctica directiva y docente, y el desarrollo de la cultura escolar orientada a la consolidación de un sistema de valores basado en el autoaprendizaje y la resolución de conflictos de modo colaborativo.

Lo señalado, se fundamenta con lo expresado por Minedu (2020) quien sostiene que una buena gestión en educación debe regirse con normas, políticas, creencias, aptitudes y comportamiento, etc., que cada institución posee, y que denotan que el personal directivo debe poseer cualidades como el liderazgo para conducir la comunidad escolar alcanzar las metas planteadas.

En ese mismo sentido, Elías (2015) alcanzó la noción de cultura escolar como factor de identidad de la institución educativa. Su estudio permite conocer lo que acontece al interior de la escuela cuyas características las definen y diferencian de otras.

Por tanto, cada institución debe ser considerada como una unidad única, cuyas necesidades también se diferencian de las demás escuelas y requieren una atención diferenciada que la conduzca a alcanzar los objetivos y metas institucionales.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis específica 3, se comprobó que la dimensión Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE y la calidad del servicio educativos tienen una relación significativa con un $p_valor = 0,000 < 0,05$ y un $\rho = 0,284$.

Otro aspecto importante a considerar en la gestión directiva es que el director debe asumir el liderazgo de la institución, en una complejidad conformada por el personal docente

y el no docente que es fundamental, realidad donde es un reto integrar todos los elementos y recursos de la organización como los procesos y mecanismos con los que se interactúa, los valores y las creencias o costumbres de sus miembros, y su contexto (Bell, Chan y Nel, 2014; y Borg, Bardi y Schwartz, 2017).

Por otra parte, Azeska, Starc y Keveresky (2017) sostienen la necesidad de considerar gestores de una nueva generación, flexibles, con capacidad de adaptación de la escuela a los cambios y necesidades de la sociedad, en tanto Miranda S. (2016) determinó que el directivo desempeña una labor dinámica entre la gestión operativa de la escuela y los procesos pedagógicos, la gestión del talento humano y la gestión financiera y contable. Por otra parte, García, Juárez y Salgado (2018) sostienen que la gestión de los recursos y condiciones operativas de la institución requieren que el directivo esté calificado para obtener los recursos materiales y financieros necesarios, y hacer un buen uso de éstos, para alcanzar metas institucionales y aprendizajes de calidad para todos los estudiantes. Es indiscutible la importancia de contar con un equipo de trabajo comprometido y competente, por ello deben asegurarse procesos de selección y retención del personal docente para contar con un equipo docente de calidad, y realizar el seguimiento, control, evaluación y retroalimentación de todos los procesos de la gestión directiva.

Lo enunciado tiene fundamento en los documentos emitidos por Minedu (2020) quien afirma que la calidad educativa es un proceso continuo y progresivo, donde se interrelacionan diversos factores: humanos, financieros y materiales, en los procesos de la gestión directiva que aseguren la provisión, organización, distribución y articulación de los recursos necesarios para garantizar la mejora de los procesos pedagógicos y alcanzar las metas de aprendizaje.

V. Conclusiones

Primera Se comprobó que entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo baja con un valor $p= 0.000<0.05$, y un coeficiente rho de Spearman (ρ) de 0.291.

Segunda Se comprobó que entre la dimensión procesos pedagógicos y la calidad del servicio educativo existe una relación significativa, positiva moderada, con un valor $p= 0.000<0.05$ y $\rho= 0.431$.

Tercera Se comprobó que entre la dimensión cultura escolar y la calidad del servicio educativo existe una relación significativa positiva baja, con un valor $p= 0.000<0.05$ y $\rho= 0.295$.

Cuarta Se comprobó que entre la dimensión gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la I.E. y la calidad del servicio educativo existe una relación significativa positiva baja, con un valor $p= 0.000<0.05$ y $\rho= 0.284$.

VI. Recomendaciones

Primera Se recomienda al personal directivo de la institución educativa Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, mantener y mejorar el nivel de aceptación de los usuarios, recomendando al personal que procuren siempre una mejor atención mediante una mejor práctica docente con el fin de mejorar la calidad del servicio educativo.

Segunda Se recomienda al personal directivo de la institución, capacitar a sus docentes en el desarrollo de procesos pedagógicos para seguir cumpliendo con los objetivos de enseñanza-aprendizaje y mejorar la calidad del servicio educativo.

Tercera Se recomienda al personal directivo de la institución, seguir manteniendo un buen ambiente de convivencia, respeto de las costumbres y cultura de cada familia que pertenece a la institución.

Cuarta Se recomienda al personal directivo de la institución, implementar recursos virtuales que permitan garantizar la continuidad del servicio educativo virtual, mejorar la comunicación (personal administrativo-padres de familia, docente – padre de familia) y desarrollar una buena gestión educativa.

Referencias

- Aguilar, K. (2013). *La gestión educativa un nuevo paradigma*. Recuperado de <http://aguilarramosk.blogspot.pe/>
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Navales MG. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2). 201-206. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Azeska, M. A., Starc, J & Keeveresky, L. (2017). Styles of decision making and management and dimensions of personality of school principals. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 5(2), 47-56. Doi: 10.5937/IJCRSEE1702047A
- Bell, C., Chan, M. and Nel, P. (2014). The Impact of Participative and Directive Leadership on Organizational Culture: An Organizational Development Perspective. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23), 1970-1985. doi:10.5901/mjss.2014.v5n23p1970
- Beri, N., y Sharma, L. (2019). Teachers' attitude towards integrating ICT in teacher education. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8(8), 285-295. Retrieved from www.scopus.com
- Borg, I., Bardi, A., & Schwartz, S. (2017). Does the Value Circle Exist Within Persons or Only Across Persons? *Journal of Personality*, 85(2), 151-162. doi: 10.1111/jopy.12228
- Bianchetti, G. (2020). Educación y Medios en tiempos de Pandemia: desafíos en escenarios inciertos. *Question/Cuestión*. Recuperado de: <https://doi.org/10.24215/16696581e357>
- Burgess, S. & Sievertsen, H. (2020). *Schools, skills, and learning: The impact of COVID-19 on education*. VoxEU.. Recuperado de: <https://voxeu.org/article/impact-covid-19-education>
- Conde, M. Á., García-Peñalvo, F. J., Alier, M., Mayol, E., y Fernández-Llamas, C. (2014). Implementation and design of a service-based framework to integrate personal and institutional learning environments. *Science of Computer Programming*, 88, 41-53. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.scico.2013.10.012>

- Bush, T. (2003). *Theories of Educational Leadership and Management*. London: Sage.
Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=6f6UM7_vKCMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Campos, N., Nogal, M., Cáliz, C., y Juan, A. (2020). Simulation-based education involving online and on-campus models in different European universities. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(8) 1-15. Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s41239-020-0181-y>
- Chiguay, M. S. y Villagra, C. P. (2016). Evaluación interna ascendente del desempeño directivo: una experiencia de gestión y liderazgo escolar. *Gestión de la Educación*, 6(2), 103-117. doi: <http://dx.doi.org/10.15517/rge.v1i2.25491>
- Correa, A. (2009). *Nuevos paradigmas de la gestión educativa*. Barcelona, España: Editorial Navarra.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*; 56, 3. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Díaz, C., y Alfaro, B. (2008). *La formación en Gestión de la Educación*. Lima Perú.
- Elías, M. (2015). La cultura escolar: Aproximación a un concepto complejo. *Revista Electrónica Educare*, 19(2) 285-301. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582015000200016
- Falk, T., Hammerschmidt, M., y Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3) 288-302. Recuperado de: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11747-009-0152-2.pdf>
- Gairín, J., y Ramírez, G. (2015). *Las instituciones educativas como promotoras de la equidad y del desarrollo socio-comunitario*. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/142465/instedupro_a2015.pdf
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es

Gómez, L., y Macedo, J. (2011). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Revista de investigación educativa*. 39 – 49. Recuperado de: <https://n9.cl/r7i0>

Gray, D., Kurscheid, J., Mationg, L., Williams, G., Gordon, C., Matthew, K. (2020). Health-education to prevent COVID-19 in schoolchildren: a call to action. *Infectious Diseases of Poverty*, 9(1). Recuperado de: <https://idpjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40249-020-00695-2#citeas>

Gülsün, B., Aktepebaşı, A., Yagci, E. y Akdag, S. (2017). Evaluation and supervision of educational management. *Near East University, POBOX*: Nicosia: Turkey. ScienceDirect. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.322>

Hameed, F., Ahmed, I, y Cacheiro, M,. (2018). Job satisfaction of teachers from public and private universities in labore, Pakistan. *Economic y Soxiologia*, 11 (4) 230 – 245. Recuperado de: <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=786237>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Ibrahim, A. y Mazin, S. (2017). Educational Management, Educational Administration and Educational Leadership. *Sudan. SAS Journal of Medicine* (3) 12. 326-329. doi: 10.21276/sasjm.2017.3.12.2.

Johnston C, y Caldwell B. (2001). Leadership and organizational learning in the quest for world class schools. *International Journal of Educational Management*. 15 (2): 94-103. Recuperado de: <https://n9.cl/80nb7>

Judge, T. Llies, R. and Zhang, Z, (2012). Genetic Influences on core self-evaluations, job satisfaction, work stress, and employee health: A behavioral genetics mediated model. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117 (1) 208 – 220. doi:10.1016/j.obhdp.2011.08.005

Klingner, E. y Nalbandian, J. (2016). *Personnel administration in the public sector*. Mexico. ELIAC.

Longás, J., De Querol, R., Cussó, I., y Riera, J. (2019). Individual, family, school and

- community: Multidimensional supports for school success in contexts of poverty. *Revista de Educación*, (2019)386, 11-36. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2019-386-425
- López, E.; García, L. y Martínez, J. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), doi: 10.23913/ride.v9i18.471
- Marambio, C. A. (2016). Experiencia de gestión educativa escolar. Una acción dinámica para la transformación cultural. *Educar*, 54(1), 205-226. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/educar.809>
- Martínez, X., y Rosado, D. (2004). *Gestión educativa y prospectiva humanística*. México D.F: Paideia
- May, T. (2011). *Social research. Issues, methods and process*. New York: Mc Graw Hill. Retrieved from <https://n9.cl/d890>
- Ministerio de Educación (2011) *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima. Perú: Lance Grafico SAC.
- Ministerio de Educación (2020). *Perueduca. Evaluación del directivo*. Recuperado de <http://evaluaciondocente.perueduca.pe/eddir/detallesdeevaluacion/>
- Miranda, G. (2016) *La gestión educativa y competencia Institucional*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo de México.
- Miranda, S. (2016). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13). 1-28. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00562.pdf>
- Montaño, Z. (2017). *La gestión educativa y su incidencia en el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Virgilio Abarca Montesinos de la parroquia Urdaneta, cantón Saraguro, provincia de Loja*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/21662>

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* págs. 12-39. Recuperado de: <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Ortiz, A. (2017). Configuración epistémica de la pedagogía. Tendencias que han proliferado en la historia de la educación. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 19(29), 165 – 195. doi: 10.19053/01227238.7570
- Quintana-Torres, Y. E. (2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5
- Quispe, H. (2018) *Gestión pedagógica y calidad educativa en las instituciones educativas públicas de la RED 5, UGEL 01, San Juan de Miraflores, 2018.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Rodríguez, E., y Romero, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad.* doi: <https://doi.org/10.19136/pd.a0n57.1030>
- Rufasto, J (2016) *Calidad educativa y gestión educativa en la deserción escolar del nivel secundario de menores de la red 15 El Agustino, 2016.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica.* Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sapre P. (2002). Realizing the Potential of Education Management in India. *Educational Management & Administration*, 30 (1): 101-8. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0263211X020301001>
- Schmelkes, S. (2016). Evaluar ha de servir para mejorar calidad, equidad e inclusión educativa: Schmelkes – *Educación Futura*. Recuperado de <http://www.educacionfutura.org/evaluar-ha-de-servir-para-mejorarcalidad-equidad-e-inclusion-educativa-schmelkes/>
- Sotelo, J. G. y Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 1-

28. Doi: 10.23913/ride.v8i15.312

Sosa, G. (2017). *La gestión educativa en el marco del buen desempeño docente de las I.E. de Puente Piedra*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.

Torres, A. (2017) *El liderazgo del director en la gestión educativa* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima Perú.

Unesco (2014). *La crisis mundial del aprendizaje. Por qué todos los niños merecen una educación de buena calidad*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DDDC31146371BFB505257D690016A684/\\$FILE/223826s.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DDDC31146371BFB505257D690016A684/$FILE/223826s.pdf)

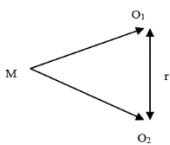
Vázquez, S., Liesa, M. y Bernal, J. L. (2016). El camino hacia la profesionalización de la función directiva: el perfil competencial y la formación del director de centros educativos de España. *Perfiles Educativos*, 48(151), 158-174. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982016000100158&lng=es&tlng=es.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Gestión directiva y Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho - 2020							
Autora: Br. Esther Díaz de la Cruz							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable 1: Gestión directiva VARIABLES E INDICADORES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el Gestión directiva y el Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre los Procesos pedagógicos y Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020?</p> <p>Problema específicos 2 ¿Qué relación existe entre la Cultura escolar y Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE; y la calidad del servicio educativo en la IE – Toribio de Luzuriaga y</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión directiva y el Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre el proceso pedagógico y el Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la cultura escolar y la Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE y el Calidad del servicio</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la Gestión directiva y el Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación entre el proceso pedagógico y el Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación entre la cultura escolar y el Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación entre el Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE el Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de</p>	Procesos pedagógicos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación curricular - Monitoreo del trabajo docente - Acompañamiento y fortalecimiento del trabajo docente - Seguimiento de los aprendizajes 	1- 9	Escala: ordinal Valores: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente [24 - 55] Regular [56 – 88] Eficiente [89 – 120]
			Cultura escolar	<ul style="list-style-type: none"> - Participación de la comunidad educativa - Clima escolar - Convivencia escolar 	10- 14		
			Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salubridad - Gestión de recursos educativos - Matrícula y preservación del derecho a la educación - Gestión transparente de los recursos financieros 	15-20		
Variable 2: Calidad del servicio educativo							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos

Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020?	educativo en las instituciones educativas de Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020	Toribio de Luzuriaga y Mejía, 2020	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura y equipos modernos y adecuados - Laboratorios y talleres equipados y modernos - Presencia de TIC en los procesos pedagógicos - Materiales para la enseñanza - Presentación del personal 	1-6	Escala: Ordinal Valores: Nunca(1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular [30 - 69] Buena [70 – 109] Muy buena [110 - 150]
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del plan curricular - Cumplimiento de horarios establecidos - Cumplimiento de los servicios complementarios 	7-11		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios extracurriculares - Servicios para el bienestar del estudiante - Atención a padres y estudiantes - Atención a las necesidades de la comunidad escolar 	12-16		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza generada por la atención recibida por el personal docente - Confianza generada por la atención recibida por el personal directivo - Confianza generada por la atención recibida por el personal administrativo 	17-23		

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Buena disposición de atención del personal docente a las necesidades de los estudiantes y padres de familia. - Buena disposición de atención del personal directivo a los estudiantes y padres de familia. - Buena disposición de atención del personal administrativo a los estudiantes y padres de familia. 	24-30		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, de corte transversal, correlacional.</p>  <p>M=muestra O₁ y O₂= observaciones en cada variable r= relación</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 1500 padres Estudio censal.</p> <p>Tamaño de muestra: 157 padres de familia.</p>	<p>Variable 1: Gestión directiva Técnica: Encuesta Denominación: Gestión directiva Autores: Basado en MINEDU (2020). Objetivo: Medir la percepción sobre el Gestión directiva Administración: Grupal Tiempo: 40 minutos Nivel de medición: Escala policotómica Dimensión procesos pedagógicos, cultura escolar y gestión de la condiciones operativas y de los recursos de la IE..</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) Administración: Grupal Tiempo: 40 minutos Nivel de medición: Escala policotómica Dimensión: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y empatía.</p>			<p>Estadística descriptiva Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el índice de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis.</p>		

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario de Gestión directiva

Estimado padre/madre de familia:

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión directiva en la emergencia nacional provocada por el virus COVID19. El cuestionario es anónimo; es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real.

Instrucciones:

En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características acerca de la Gestión directiva cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuestas que debes calificar. Por ello debes leerlo en forma completa y, luego responder marcando con un aspa (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo y Totalmente de acuerdo (5).

DIMENSIONES					
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Procesos pedagógicos					
1. Considera que los docentes planifican las sesiones de enseñanza adecuadas a entornos no presenciales (virtual).					
2. Considera que los docentes están bien capacitados para orientar procesos de enseñanza de forma remota (virtual).					
3. Los docentes son monitoreados permanentemente para asegurar el logro de los aprendizajes y la mejora del proceso pedagógico.					
4. Los procesos metodológicos virtuales para el aprendizaje de la institución están siendo bien llevados a cabo.					
5. La institución educativa brinda apoyo pedagógico a los docentes para la enseñanza virtual.					
6. La institución educativa dispone de un programa de capacitación para la enseñanza virtual de los docentes.					
7. Los procesos de evaluación virtual son bien desarrollados por parte de los docentes					
8. En la IE se gestiona la entrega oportuna de los informes de aprendizaje a las familias de manera virtual					
9. La institución educativa diseña estrategias para mejorar el nivel en los conocimientos de sus hijos en la enseñanza a distancia.					
Dimensión 2: Cultura escolar					
10. En la IE se promueve la participación los docentes y las familias por medios no presenciales					
11. Se promueve la participación del docente en la toma de decisiones sobre las necesidades educativas de los estudiantes					
12. Se promueve las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, los estudiantes y los padres de familia en los entornos no presenciales					
13. Se percibe una convivencia escolar armoniosa y respetuosa entre familiar, docentes y estudiantes, en los entornos no presenciales					
14. Hay una buena disposición para llevar a cabo actividades que propendan por el trabajo en equipo de todos los miembros de la comunidad educativa.					
Dimensión 3: Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE					
15. Los espacios virtuales que brinda la institución educativa son adecuados y están disponibles para el uso de los aprendizajes en la emergencia nacional por COVID-19					
16. El material didáctico virtual con que cuenta la institución educativa es adecuado y está disponible para los procesos de enseñanza-aprendizaje					

17. El directivo garantiza la matrícula y permanencia de los estudiantes en la IE, sin discriminación alguna					
18. El directivo realiza una administración eficiente de los recursos propios de la IE y su rendición de cuentas con transparencia para mejorar la calidad educativa					
19. En la IE se implementan estrategias de apoyo a los estudiantes que experimentan situaciones de vulnerabilidad que ponen en riesgo su permanencia en la IE					
20. La gestión administrativa es la que necesita la institución educativa actualmente para mejorar la calidad educativa					

Fuente: *Autoría propia. Basado en MINEDU (2020).*

Cuestionario de Calidad del servicio educativo

Estimado padre/madre de familia:

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de su percepción sobre la calidad del servicio educativo en la emergencia nacional provocada por el virus COVID19. El cuestionario es anónimo; es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real.

Instrucciones:

En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características acerca de la Calidad del servicio educativo cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuestas que debes calificar. Por ello debes leerlo en forma completa y, luego responder marcando con un aspa (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5).

Dimensión 1: Tangibilidad	1	2	3	4	5
1. La institución educativa posee infraestructura y equipos modernos y adecuados para un servicio educativo de calidad.					
2. Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas y limpias.					
3. Los laboratorios y talleres son modernos y están equipados adecuadamente.					
4. La institución cuenta con TIC para la enseñanza.					
5. Los recursos y materiales que se usan en el dictado de clases son eficaces para la enseñanza.					
6. La presentación de los profesores y personal administrativo proyecta una buena imagen institucional.					
Dimensión 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
7. El contenido de los cursos se desarrolla según lo planificado.					
8. El cronograma de actividades académicas se difunde a estudiantes y padres de familia					
9. Los horarios de atención se cumplen según lo establecido.					
10. Los servicios complementarios (biblioteca, centros de informática, talleres, laboratorios, etc) se cumplen en los horarios de atención a los estudiantes.					
11. Los trámites y solicitudes son atendidos con prontitud.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
12. La institución promueve actividades recreativas para los estudiantes fuera de horario de clase.					
13. La institución brinda los servicios de psicología, tutoría y convivencia escolar para orientación de estudiantes y padres.					
14. Los profesores atienden con prontitud a padres y estudiantes cuando lo solicitan.					
15. Los servicios de psicología, tutoría y convivencia atienden las necesidades de los estudiantes de manera oportuna.					
16. El personal de la institución está disponible para brindar apoyo y orientación a docentes, estudiantes y padres de familia.					
Dimensión 4: Seguridad	1	2	3	4	5
17. El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta con un trato amable y cortés.					
18. Las dudas y consultas académicas de los estudiantes son atendidas con prontitud.					

19. Las dudas y consultas de los padres de familia son atendidas con prontitud.					
20. Los profesores explican con claridad los conceptos desarrollados en clase.					
21. Los profesores ante cualquier equivocación, corrigen su error.					
22. Los profesores realizan calificaciones justas y objetivas.					
23. Los profesores tienen un trato cortés, amigable y respetuoso con los estudiantes.					
Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
24. El personal administrativo de la institución brinda una atención amable a todos los estudiantes.					
25. La institución ha dispuesto de mecanismos de apoyo académico para los estudiantes con dificultades.					
26. Los profesores orientan sobre los libros y/o enlaces web que los estudiantes pueden consultar para el desarrollo de sus trabajos.					
27. Los profesores se interesan en los proyectos de los estudiantes.					
28. Los profesores motivan la participación de los estudiantes en todas las actividades programadas.					
29. Los profesores mantienen una comunicación amigable con los padres y estudiantes.					
30. Los profesores se preocupan que todos los estudiantes aprendan lo desarrollado en clase.					

Anexo 3: Base de datos

GESTIÓN DIRECTIVA																							
D1. Procesos pedagógicos									D2. Cultura escolar					D3. Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE						Sumatorias			
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	D1V1	D2V1	D3V1	V1
4	2	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	26	19	21	66
2	4	3	3	4	2	2	5	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	28	17	21	66
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	23	24	86
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39	19	25	83
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	32	16	22	70
4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	26	20	20	66
3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	22	16	16	54
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	19	24	78
5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	35	21	24	80
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	3	42	24	22	88
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	31	17	21	69
5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	33	18	21	72
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	20	23	78
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	37	23	27	87
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	34	17	21	72
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	40	23	23	86
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	5	20	12	12	44
4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	36	23	25	84
1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	20	24	74
1	2	2	2	3	2	4	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	21	18	19	58
4	2	5	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	30	14	19	63
4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	36	19	23	78
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	41	23	25	89
5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	40	23	27	90
4	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	1	1	22	12	14	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	25	30	100

5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	42	20	21	83
2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	27	20	21	68
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	26	17	14	57
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	33	19	23	75
2	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	32	19	20	71
4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	28	19	24	71
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	33	19	24	76
4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37	18	22	77
4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	32	19	22	73
4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	37	21	28	86
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	6	21
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	38	21	23	82
2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	28	18	17	63
3	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	3	4	1	1	4	4	2	3	3	21	12	17	50
4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	38	22	21	81
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	31	19	22	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	25	30	100
4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	2	2	4	4	33	17	17	67
4	4	3	5	5	4	4	2	2	4	5	2	5	4	5	3	2	2	1	4	33	20	17	70
3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	1	2	4	3	3	4	29	16	17	62
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	39	21	24	84
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	24	15	19	58
3	2	4	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	25	14	17	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	20	24	80
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	20	24	85
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	37	20	25	82
5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	37	22	25	84
4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	1	1	5	1	5	32	16	16	64
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	40	21	25	86
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	25	30	99
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36	20	23	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	20	24	80
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36	21	23	80

3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	32	17	19	68	
3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3	38	19	22	79	
4	4	3	4	4	5	5	3	2	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	34	20	22	76	
4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	1	31	19	21	71		
3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	2	3	4	3	3	2	4	34	19	19	72	
3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	5	29	15	23	67	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	2	4	2	2	35	22	17	74	
4	1	4	2	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3	4	2	4	3	5	30	18	21	69	
4	4	4	5	2	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	36	18	22	76	
4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4	3	32	17	22	71	
4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	30	17	19	66	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	37	21	22	80	
3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	30	18	20	68	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	25	30	100	
5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	37	20	26	83	
2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	20	24	75	
4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	5	2	31	17	24	72	
4	4	4	3	4	4	4	1	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	33	18	24	75	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	5	1	4	34	18	19	71	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	20	24	80	
4	1	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	26	20	23	69
4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	32	20	25	77	
3	2	4	1	3	1	3	2	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	23	17	22	62	
5	3	4	5	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	34	21	23	78	
1	1	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	20	23	74	
2	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	31	17	27	75	
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	5	1	2	32	21	16	69	
4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	30	19	21	70	
1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	4	2	2	4	2	3	1	2	4	13	13	16	42	
3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	5	31	15	22	68	
4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	18	23	73	
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	20	24	78	
3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37	19	23	79	

3	2	2	2	4	2	3	2	1	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	5	21	17	19	57
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	25	30	98
4	2	4	1	3	1	5	4	3	4	5	4	5	3	1	4	3	4	3	4	27	21	19	67
2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	5	2	3	3	3	3	3	26	17	17	60
3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	26	15	17	58
2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	2	29	18	16	63
3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	27	15	19	61
2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	25	14	18	57
4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	4	5	27	19	17	63
4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	35	21	25	81
2	3	4	2	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	32	20	22	74
4	4	4	2	4	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	32	21	23	76
4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	36	21	24	81
4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	2	4	38	20	21	79
5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	39	18	26	83
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	37	18	23	78
4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	37	21	27	85
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	15	18	58
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	37	18	23	78
4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	38	20	24	82
3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	5	2	2	5	18	10	18	46
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	36	21	23	80
4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	19	23	80
4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	2	4	4	28	19	21	68
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	35	19	24	78
5	3	3	5	5	4	2	5	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	34	18	25	77
4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	36	18	23	77
4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	36	20	25	81
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	20	24	80
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	36	19	25	80
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	32	19	22	73
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	29	19	20	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	20	24	80

3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	33	18	23	74
2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	20	10	16	46
2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	4	22	16	16	54
3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	1	23	12	16	51
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	24	13	16	53
3	3	3	3	2	1	2	2	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	22	13	16	51
3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	22	13	16	51
3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	11	12	46
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	29	15	20	64
3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	11	15	46
3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	2	2	22	14	18	54
1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	17	12	13	42
2	2	3	4	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	24	12	13	49
2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	4	22	10	17	49
3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	23	14	16	53
4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	27	19	20	66
3	4	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	26	18	20	64
3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	22	12	14	48
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	24	13	18	55
2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	22	15	17	54
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	24	13	16	53
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	2	2	1	1	1	1	30	14	8	52
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	17	9	14	40
3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	21	15	19	55
4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	32	20	27	79
3	3	4	4	3	3	2	2	2	5	5	4	4	4	3	3	4	2	2	5	26	22	19	67
2	4	2	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	27	6	11	44
3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	22	10	12	44
2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	5	23	23	24	70
3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	25	12	18	55
2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	4	21	14	19	54
2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	22	12	16	50

Anexo 4: Validación de instrumentos

Tabla 11

Validez del Cuestionario de gestión directiva

Experto	Opinión de la aplicabilidad
Dr. Freddy Ochoa Tataje	Aplicable
Dra. Silvia Alza Salvatierra	Aplicable

Tabla 12

Validez del Cuestionario de calidad del servicio educativo

Experto	Opinión de la aplicabilidad
Dr. Freddy Ochoa Tataje	Aplicable
Dra. Silvia Alza Salvatierra	Aplicable

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
DOCENTE: DRA. ALZA SALVATIERRA SILVIA
VALIDADOR: DR. OCHOA TATAJE FREDDY

PROGRAMA	ESTUDIANTE	INSTRUMENTO	OPINION
MAE	Contreras Chanhualla Sandra Beatriz	Gestión de las TIC	APLICABLE
MAE	Díaz de la Cruz Esther	Gestión directiva	APLICABLE
		Calidad del servicio educativo	APLICABLE
MAE	Estrella Medina Zoraida Elena	Participación de los padres de familia	APLICABLE
		Gestión escolar	APLICABLE
MAE	Felipe Campos María Esther	Gestión directiva	APLICABLE
		Desempeño docente	APLICABLE
MAE	Gómez Cóndor Diana Mayra	Competencia digital docente	APLICABLE
		Planificación Curricular	APLICABLE
MAE	Huincho Taipa Margot Isabel	Gestión pedagógica del director	APLICABLE
		Planificación curricular docente	APLICABLE
MAE	Jesús Limaymanta Shirley Judith	Gestión directiva	APLICABLE
		Educación ambiental	APLICABLE
MAE	Lopez Vega Luis Enrique	Calidad de la gestión educativa	APLICABLE
		Proceso de acreditación	APLICABLE
MAE	Neciosup Córdova Isaura	Planificación curricular	APLICABLE
		Conciencia ambiental	APLICABLE
MAE	Orihuela Poma Marleni Franssi	Gestión institucional	APLICABLE
		Enfoque ambiental	APLICABLE
MAE	Rojas Fernandez Lucy Maribel	Uso y apropiación de las TIC en las escuelas	APLICABLE
MAE	Sánchez Carranza Lourdes Consuelo	Grupos de interaprendizaje	APLICABLE
		Planificación curricular	APLICABLE
MAE	Torres Sayritupac Anthony Ralfé	Competencia digital	APLICABLE
		Desempeño laboral docente	APLICABLE
MAE	Vicente Melo Domenica Maribel	Gestión ambiental	APLICABLE
		Conciencia ambiental	APLICABLE

30/7/2020

Correo de Universidad Cesar Vallejo - Validación de instrumentos



SILVIA DEL PILAR ALZA SALVATIERRA <salzas@ucvvirtual.edu.pe>

Validación de instrumentos

1 mensaje

FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE <fochoa@ucv.edu.pe>

23 de julio de 2020, 17:23

Para: INVESTIGACION EPG ATE <investigacion.epg.ate@ucv.edu.pe>, salzas@ucvvirtual.edu.pe

Estimada Dra. Helga Majo:
Reciba cordiales y afectuosos saludos.
Adjunto al presente el informe de la validación de los instrumentos de los estudiantes del Programa: Maestría en Administración de la Educación (docente: SILVIA ALZA SALVATIERRA).

Atentamente,

Dr. Freddy Ochoa Tataje.
Docente de Investigación.

 **INFORME DE VALIDADOR (MAE).xlsx**
11K

Anexo 5: Estadísticas de fiabilidad

Tabla 13

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Cuestionario de Gestión directiva	0.931	20
Cuestionario de Calidad del servicio educativo	0.964	30

Estadísticas de total de elementos del cuestionario de Gestión directiva

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	71,20	111,958	,553	,929
P2	71,95	106,155	,706	,926
P3	71,40	106,989	,642	,927
P4	71,35	113,608	,520	,930
P5	71,50	104,789	,668	,927
P6	71,85	102,555	,737	,925
P7	71,45	105,418	,678	,926
P8	71,25	108,829	,570	,929
P9	71,30	108,326	,633	,927
P10	71,15	109,292	,696	,926
P11	71,05	110,050	,574	,928
P12	70,90	109,779	,636	,927
P13	71,00	113,158	,454	,930
P14	71,10	110,726	,863	,926
P15	71,45	105,629	,764	,925
P16	71,65	104,871	,667	,927
P17	71,10	110,726	,863	,926
P18	71,25	108,934	,492	,931
P19	70,95	113,208	,574	,929
P20	71,10	113,568	,342	,933

En la tabla se muestra el análisis de cada ítem del cuestionario y el valor del coeficiente Alfa de Cronbach si el ítem se elimina.

Estadísticas de total de elementos del cuestionario de Calidad del servicio educativo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	112,10	310,937	,596	,963
P2	111,75	304,618	,689	,962
P3	112,65	313,818	,458	,965
P4	111,45	317,734	,668	,963
P5	111,50	314,053	,711	,962
P6	111,00	321,158	,565	,963
P7	111,70	312,432	,775	,962
P8	111,75	304,618	,689	,962
P9	111,05	318,576	,614	,963
P10	111,55	302,997	,890	,961
P11	111,70	312,432	,775	,962
P12	111,75	304,618	,689	,962
P13	111,70	312,432	,775	,962
P14	111,15	324,555	,382	,964
P15	111,55	302,997	,890	,961
P16	111,55	302,997	,890	,961
P17	111,65	315,608	,555	,963
P18	111,25	322,197	,342	,965
P19	111,35	318,029	,520	,963
P20	111,55	302,997	,890	,961
P21	111,05	323,945	,381	,964
P22	110,90	325,042	,319	,964
P23	111,55	302,997	,890	,961
P24	111,30	315,168	,729	,962
P25	111,55	302,997	,890	,961
P26	111,20	321,432	,552	,963
P27	111,30	313,905	,523	,964
P28	111,55	302,997	,890	,961
P29	111,50	306,684	,847	,961
P30	111,55	302,997	,890	,961

En la tabla se muestra el análisis de cada ítem del cuestionario y el valor del coeficiente Alfa de Cronbach si el ítem se elimina.

Tabla 14

Base de datos – Prueba piloto del cuestionario Gestión directiva

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
E3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
E6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E8	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2
E9	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3
E10	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
E11	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
E12	2	2	5	4	4	2	4	5	2	2	5	5	5	4	3	2	5	5	4	5
E13	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
E14	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2
E15	4	3	1	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	1	3	1	4	4
E16	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E18	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4
E19	4	2	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5
E20	4	4	4	4	2	2	5	2	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4

Tabla 15

Base de datos – Prueba piloto del cuestionario Calidad del servicio educativo

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
E1	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
E2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
E4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
E5	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
E6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	
E7	3	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E8	2	2	1	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
E9	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
E10	3	3	1	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
E11	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E12	2	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
E13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	3	3	1	4	4	5	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	5	2	5	4	2	4	2	4	1	2	2	2	2	
E15	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	2	5	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	
E16	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E18	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E19	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E20	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	2	

Anexo 6: Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Gestión directiva

Tabla 16

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión directiva

	D1. Procesos pedagógicos		D2. Cultura escolar		D3. Gestión de las condiciones operativas y de los recursos de la IE	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	8	5.1	9	5.7	8	5.1
Regular	81	51.6	67	42.7	70	44.6
Eficiente	68	43.3	81	51.6	79	50.3
Total	157	100.0	157	100.0	157	100.0

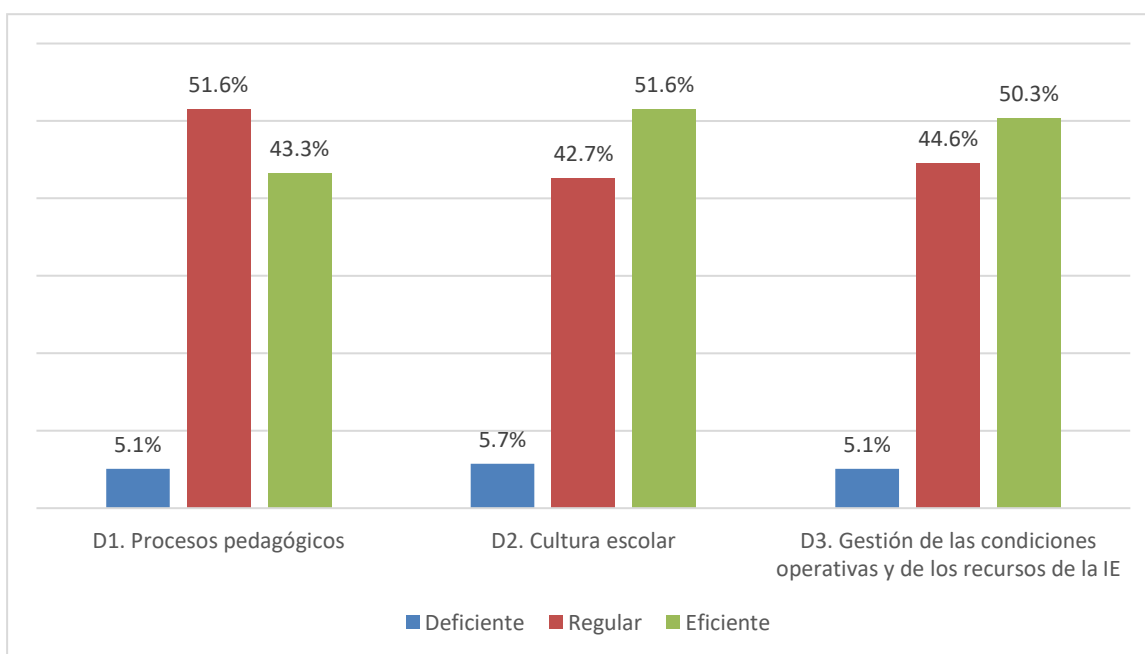


Figura 5. Niveles de las dimensiones de la variable Gestión directiva.

Tabla 17

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo

	D1. Tangibilidad		D2. Fiabilidad		D3. Capacidad de respuesta		D4. Seguridad		D5. Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Regular	5	3.2	3	1.9	19	12.1	1	.6	4	2.5
Buena	65	41.4	60	38.2	81	51.6	45	28.7	47	29.9
Muy buena	87	55.4	94	59.9	57	36.3	111	70.7	106	67.5
Total	157	100.0	157	100.0	157	100.0	157	100.0	157	100.0

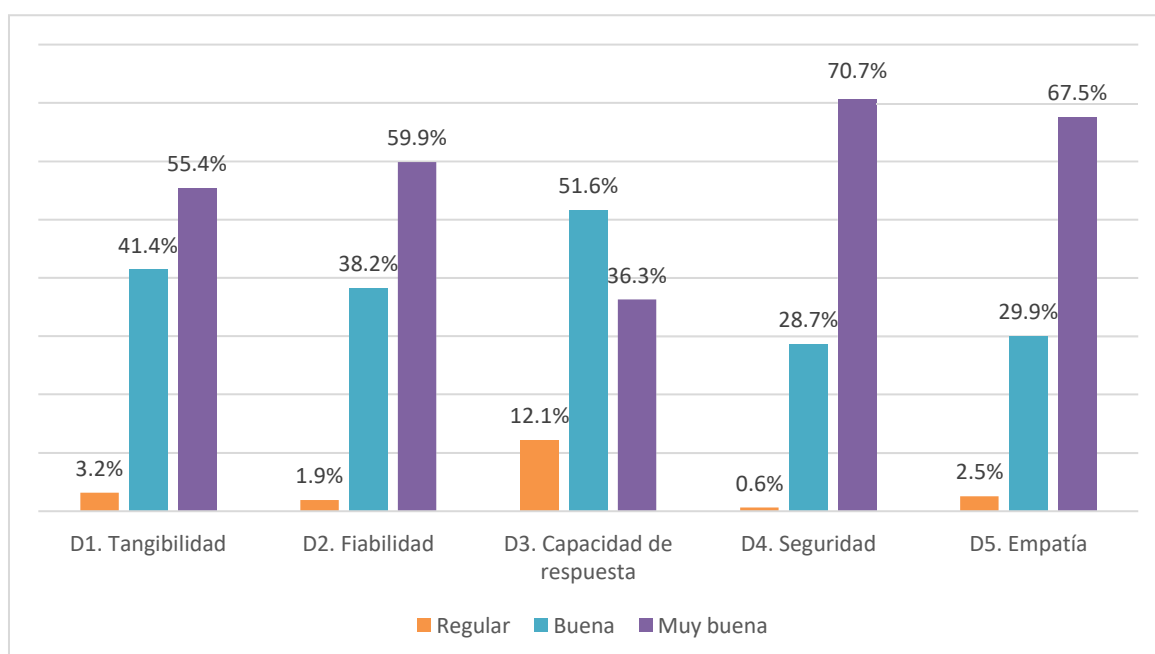


Figura 6. Niveles de las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo.

Tabla 18

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión directiva según nivel de estudios del escolar

		Nivel de estudios del escolar			
		Inicial	Primaria	Secundaria	Total
Deficiente	f	5	2	25	32
	%	8.5%	3.3%	65.8%	20.4%
Regular	f	26	38	8	72
	%	44.1%	63.3%	21.1%	45.9%
Eficiente	f	28	20	5	53
	%	47.5%	33.3%	13.2%	33.8%
Total	f	59	60	38	157
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

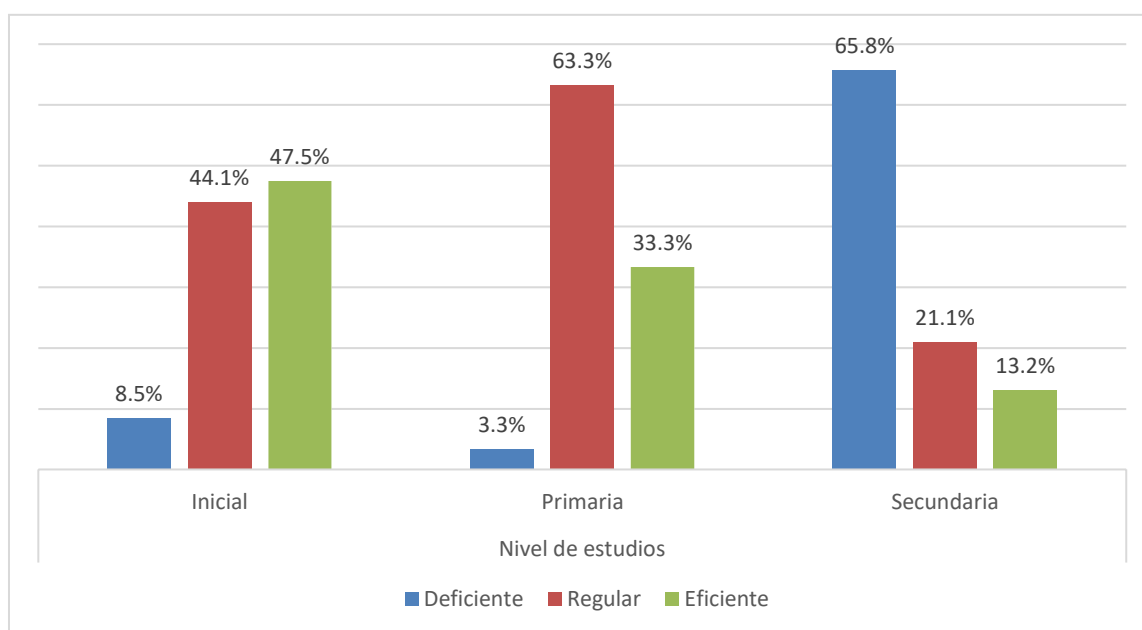


Figura 7. Niveles de la variable Gestión directiva por nivel de estudios del escolar.

Tabla 19

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo según nivel de estudios del escolar

		Nivel de estudios			Total
		Inicial	Primaria	Secundaria	
Regular	f	2	1	0	3
	%	3.4%	1.7%	0.0%	1.9%
Buena	f	23	25	8	56
	%	39.0%	41.7%	21.1%	35.7%
Muy buena	f	34	34	30	98
	%	57.6%	56.7%	78.9%	62.4%
Total	f	59	60	38	157
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

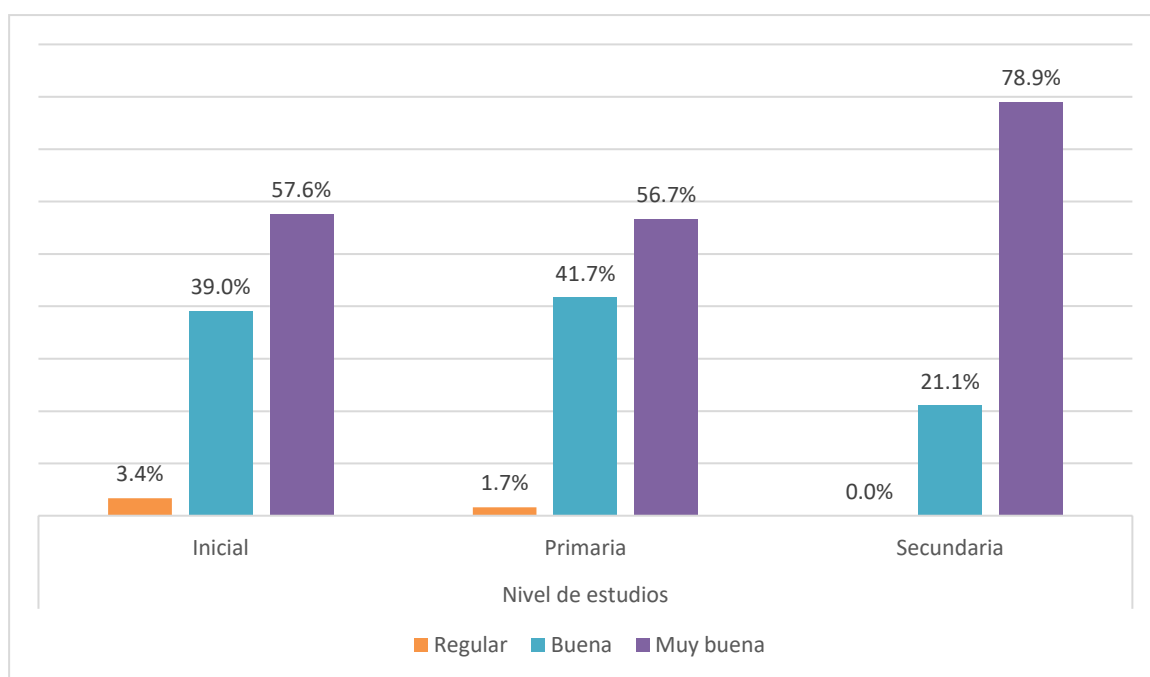


Figura 8. Niveles de la variable Calidad del servicio educativo por nivel de estudios del escolar.