



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Estrategias directivas y gestión de calidad de servicio de docentes
en instituciones educativas privadas, Guayaquil, Ecuador, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Valverde Rodriguez, Marcela Paulina (Orcid.org/0000-0002-4812-3726)

ASESOR:

Dr. Palacios Sanchez, Jose Manuel (Orcid.org/0000-0002-1267-5203)

CO-ASESOR:

Dr. Valencia Morocho, Carlos Arturo (Orcid.org/0000-0003 – 1515- 1760)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad del servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo ante todo a nuestro padre celestial, por darme la fortaleza necesaria para culminar esta meta, a mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida, por enseñarme ser la persona que soy, con principios y valores.

Finalmente, a los que creyeron en mí, con su actitud lograron que tomara más impulso.

Agradecimiento

Agradezco a Dios primeramente porque sin él no llegaría a cumplir esta meta, a mis padres, a mi esposo y a mi hija, por su apoyo, por su motivación. Finalmente, agradezco a mis docentes que supieron impartir sus conocimientos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	49

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Población estudio.....	33
Tabla 2 Validación expertos	34
Tabla 3 Cruce estudiantes reprobados y máximo nivel de formación docente	36
Tabla 4 Cruce entre estudiantes reprobados y capacitación docente	37
Tabla 5 Cruce entre procedimientos de ascenso y formación académica docente	38
Tabla 6 Cruce entre retroalimentación visita áulica y capacitación docente	39
Tabla 7 Cruce entre plan institucional y planificación de clase.....	41
Tabla 8 Cruce entre recursos TIC´s y logros de aprendizaje.....	42
Tabla 9 Normalidad de la hipótesis	43
Tabla 10 Relación entre objetivos institucionales y sistemas, protocolos y procedimientos.....	44
Tabla 11 Relación entre objetivos institucionales y medición de logro mediante indicadores.....	44
Tabla 12 Relación entre objetivos institucionales y Recursos TIC´s aula.....	45
Tabla 13 Relación objetivos institucionales y posgrado docentes	45

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Descriptivo entre estudiantes reprobados y nivel de formación docente	36
Figura 2 Descriptivo de estudiantes reprobados y capacitación docente	37
Figura 3 Descriptivo procedimientos de ascenso y formación docente	38
Figura 4 Descriptivo retroalimentación visita áulica y capacitación docente	39
Figura 5 Descriptivo plan institucional y planificación de clase	40
Figura 6 Descriptivo recursos TIC's y logros de aprendizaje	41

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad la identificación de la causalidad existente entre las estrategias directivas y la gestión de calidad del servicio docente y administrativo en una institución privada de la ciudad de Guayaquil, y evaluar la incidencia de dimensiones específicas, tales como. Gestión escolar, proceso de enseñanza-aprendizaje, entre otras.

La metodología a emplear en el estudio fue de tipo aplicada, de carácter no experimental, explicativa, transversal, de enfoque cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 110 docentes, quienes correspondían a la población total de maestros de la institución. a los cuales se les aplico el instrumento de investigación cuestionario mediante la encuesta, como técnica de recopilación de datos, se estableció su confiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach.

Como principal resultado, se determinó la existencia de relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un p valor = $0.00 < 0.01$ y un índice de 0.721, con lo que se concluyó el grado de incidencia significativa entre ambas variables de forma positiva y alta.

Palabras clave: *Estrategias directivas, gestión institucional, docencia, calidad de servicio*

Abstract

The purpose of this research work was to identify the causality between the management strategies and the quality management of the teaching and administrative service in a private institution in the city of Guayaquil, and to evaluate the incidence of specific dimensions, such as. School management, teaching-learning process, among others.

The methodology to be used in the study was of an applied type, of a non-experimental, explanatory, transversal nature, with a quantitative approach. We worked with a sample of 110 teachers, who corresponded to the total population of teachers of the institution. to which the questionnaire research instrument was applied through the survey, as a data collection technique, its reliability was established through Cronbach's alpha coefficient.

As the main result, the existence of a relationship between the variables was determined using Spearman's Rho correlation coefficient with a p value = $0.000 < 0.01$ and an index of 0.721, with which the degree of significant incidence between both variables was concluded. positive and high.

Keywords: *Management strategies, institutional management, teaching, quality ofservice*

I. INTRODUCCIÓN

La dirección sobre una institución educativa es un tema de amplia perspectiva. No solo incluye el abordaje y estilos de dirección, competencias, ámbitos de acción, procesos, flujos, administración, dirección y control, entre otros temas; sino que integra además, una amplia gama de posibilidades de gestión administrativa como la coordinación, organización, distribución y guía sobre los procesos escolares que se dan al interno de una institución educativa, cuya mezcla adecuada, posibilita el alcance de los objetivos que la organización académica haya convenido previamente (Fernández & Rojas, 2020).

A nivel global, se ha identificado al liderazgo del directivo escolar como un factor clave en el aseguramiento de la calidad en la educación, se plantea que este liderazgo puede ser solución a la diversidad de problemas que surgen en centros educativos que incluye, tanto a la gestión administrativa, financiera y de recursos para alcanzar los logros de aprendizaje. Una de las problemáticas más comunes frente a esta gestión, se ha relacionado al hecho de que, en la práctica se da más preponderancia a las tareas propiamente administrativas, que a las pedagógicas en sí; actividades tales como control de materiales, recursos y personas, son más seguidas y evaluadas, que los progresos del aprendizaje o el desarrollo docente, entre otros aspectos (Vaillant, 2017). Esto adquirió más importancia luego de la pandemia, ya que planteó nuevos desafíos culturales y sociales que, a efectos del alcance de la calidad educativa, es preciso que las habilidades de gestión y liderazgo directivo sean fortalecidas mediante procesos y sistemas de gestión que permitan el logro en lo que a calidad se refiere (Arriaga, 2022)

A nivel sudamericano, entre los desafíos, o problemas que la UNESCO señaló dentro del liderazgo escolar enfocado en la calidad educativa, expuso a falta de cualificación en la designación de directivos, como una temática preocupante, ya que, es común que el liderazgo en instituciones educativas se asigne como mecanismo de pago por favores políticos o por veteranía del docente, situaciones que, en ambos casos representarían, mínimas garantías de ubicar a directivos que promuevan eficientemente la calidad en sus escuelas y afecten de forma positiva en el aprendizaje

del alumnado.

Así mismo, el desarrollo profesional y las posibilidades de alcanzar el nivel directivo por mecanismos de mérito, son situaciones que en la actualidad, representarían una problemática en la calidad educativa de la región, ya que, aunque esto se encuentre regularizado en la mayoría de normativas y leyes locales, estos aspectos son descuidados, y por el contrario, se favorece a lo que se planteó previamente, lo que incide de forma directa y negativa en la calidad del directivo y del servicio entregado por la institución educativa (UNESCO, 2021).

En el contexto ecuatoriano, Barba y Delgado (2021) señalaron que, a pesar de existir un marco legal en lo educativo, que en ley sustenta la calidad educativa; en la práctica, el desconocimiento de los aspectos y los modelos de gestión que deberían ser aplicados en la comunidad educativa, mediante el uso de estándares y acciones que permitan contribuir en la entrega de un servicio de calidad y en el logro de los objetivos institucionales. Bajo esta premisa, el rol del directivo evolucionó en relación a la gestión positiva de administrador, el papel técnico-pedagogo, y al alcance de los resultados organizacionales.

A todo esto, se han considerado el entorno político, cultural, social, y sus tendencias, así como la configuración de los sistemas y subsistemas educativos de un país (Durán Sanhueza, 2019), además de las características que la comunidad educativa entiende como elementos determinantes en la existencia de calidad y éxito en los procesos institucionales (Poma & Granda, 2020). En el caso ecuatoriano, esto se representa mediante el marco operativo que plantea el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEVAL), quien señaló que el 25% de las instituciones ecuatorianas posee una administración educativa calificada bajo el parámetro “adecuado”, 45% “insuficiente”, y 30% una escala de “mala”. (Suárez Yoza, 2020). Bajo esta clave, se consideró al directivo, como un personaje necesario para el correcto desarrollo y funcionamiento de un establecimiento educativo, quien es el que dirige las condiciones y circunstancias relacionadas a la escuela, y finalmente, las conduce y las materializa en objetivos y logros educativos (Mejía Pérez, 2019).

En centros privados, la gestión educativa se fundamentó en principios de calidad que contemplan principios de calidad, que se están incluidos en el sistema de

normalización y calidad ISO, cuya finalidad fue brindar una plataforma orientativa que oriente y estandarice procesos relacionados al quehacer de una institución educativa, tales como: organización enfocada en el cliente, liderazgo, enfoque en procedimientos y mejoramiento continuo, sistema gerencial, e, integración e involucramiento de la comunidad educativa en general (Quimi Franco, 2019). En este sentido, se describió a la calidad en la educación como la que se encarga por velar que los jóvenes adquieran los conocimientos, herramientas y destrezas necesarias para que afronten con éxito su adultez (Ropa Carrión, 2017).

Como aspectos específicos del valor percibido, se señaló a los servicios docentes y los administrativos, como ejes fundamentales de acción y relación con la comunidad y usuarios (Jiménez & Zeta, 2020). Los docentes, forman parte de los procesos inherentes a la educación y a la academia, y a la calidad y al aseguramiento administrativo de las actividades académicas (clases, prácticas de laboratorio, conferencias, etc.) y extraacadémicas, las que son monitoreadas desde la plataforma directiva no sólo como un monitoreo, sino como un mecanismo de evaluación, diseño y rediseño que logren un servicio, ordenado, coordinado, eficiente y pertinente (Ortiz et al 2019).

Para Mejía (2019), lo administrativo representó un elemento importante en los procesos de apoyo y soporte de la institución académica, lo que incluyó los procesos de selección de personal, intervención docente, adquisición y uso de tecnología, proyectos de integración productivos y con la comunidad, entre otros; los cuales son aspectos muy sensibles en el nivel de calidad entregado y percibido por parte de la comunidad educativa en general.

Así mismo, Barreno (2019) realizó un acercamiento a la teoría clásica de la administración, al entender a la organización como paradigma de la calidad, en donde se abordan aspectos, tales como: la división del trabajo, la especialización, la eficacia y la interdependencia entre los elementos que conforman la institución en su conjunto, el proceso administrativo, dividido en cinco etapas temporales de acción, las cuales corresponden a: planificar, organizar, dirigir y controlar.

En la institución a la que se aplicó el estudio, se encuentra en un proceso de transición, donde se dio cambio de directivo por jubilación, por lo que problemáticas

relacionadas a una inadecuada gestión administrativa fueron desencadenadas. Conflictos en aspectos de comunicación, en intromisión laboral, entre otros, describen las aristas del contexto vigente. Bajo esa perspectiva, se formuló el problema con el planteamiento de la interrogante: ¿Cómo inciden las estrategias directivas en la gestión de calidad del servicio docente en instituciones educativas privadas, Guayaquil, Ecuador, 2022? Y como sistematización al problema se postularon los siguientes cuestionamientos específicos: a) ¿Cómo influye la dimensión administrativa “gestión institucional” en la calidad del servicio docente? b) ¿Cómo influye la gestión escolar afecta a la calidad del servicio docente? y, c) ¿Cómo influye los procesos de enseñanza- aprendizaje (gestión pedagógica) inciden en la calidad del servicio de la institución?

Este trabajo se justifica en lo práctico, ya que, en las instituciones educativas es poco común que se incluyan sistemas de gestión de calidad, desde la dimensión estratégica-directiva, que garanticen, de una forma técnico-administrativa la calidad en la oferta del producto educativo entregado. Bajo esta premisa el trabajo representa la oportunidad para la institución educativa, de contar con una metodología de trabajo que le permita implementar mejoras sólidas, consistentes y constantes al servicio educativo y a la gestión en general. Este planteamiento se relaciona con lo desarrollado por Quispe et al., (2021) quienes establecieron mediante trabajo documental, la implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas a nivel global, como una experiencia positiva que favorece el desarrollo de competencias y capacidades tanto, del docente como del estudiante, la posibilidad de trabajos colaborativos e incremento de la calidad para el usuario/cliente (estudiante).

Este proyecto se justificó en lo teórico ya que permitió la sistematizar y organizar las perspectivas teóricas existentes relacionadas a las variables del estudio: estrategias directivas y gestión de calidad del servicio docente y administrativo, así como la definición correcta de términos y dimensiones de ambas variables y su incidencia en la institución. Se relacionó con lo planteado teóricamente por López y López (2019) quienes mencionan que la gestión del directivo puede incidir hasta en un 25% en los resultados del aprendizaje, lo que guarda sintonía por lo que expresan organismos internacionales, quienes señalaron que el líder educativo tiene influencia

medible en el desempeño escolar y sus logros (OCDE, 2008, citado en López et al., 2019).

Finalmente, este proyecto se justificó en lo metodológico, ya que, el diseño aplicado para la investigación del presente proyecto, así como los instrumentos elaborados y validados, se constituirán en experiencias que podrán ser tomadas como referentes para futuros investigadores que necesiten de darle mayor amplitud y profundidad a las investigaciones, en una secuencia metodológica ordenada, con la que, los nuevos investigadores contarán con una guía. Esto es importante, ya que se relaciona con perspectivas como las de Miranda y Rosabal (2018) quienes definieron de forma exploratoria condicionantes de la gestión administrativa y sus implicaciones en el trabajo pedagógico que el directivo desarrolla.

En relación con el objetivo general, se busca: Determinar la incidencia de las estrategias directivas sobre la gestión de calidad del servicio docente en instituciones educativas privadas de Guayaquil, Ecuador, 2022. Y, en relación con los objetivos específicos: a) Determinar la relación existente entre la dimensión administrativa “gestión institucional” y la calidad del servicio docente b) Determinar la forma en que la gestión escolar incide en la calidad del servicio docente, y, c) Determinar qué aspectos en el proceso de enseñanza-aprendizaje (gestión pedagógica) inciden en la calidad del servicio de la institución.

Respecto a la hipótesis general, se planteó: Existe incidencia significativa de las estrategias directivas sobre la gestión de calidad del servicio docente en instituciones educativas privadas de Guayaquil, Ecuador, 2022. Y, de acuerdo con las hipótesis específicas se expresó: a) Existe significativamente influencia entre la gestión institucional y el servicio docente, b) Existe significativamente incidencia entre la gestión escolar con la calidad del servicio docente, y, c) Existe significativamente relación entre la gestión pedagógica con la calidad de servicio de la institución.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional, fue considerado el trabajo realizado por Jáuregui et al., (2022) en la investigación “El liderazgo directivo y desempeño docente en la educación básica regular”. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, descriptiva, transversal; se aplicó encuesta a 100 docentes. El principal resultado obtenido, fue confirmar la relación directa entre el liderazgo directivo y desempeño de docentes; esto se determinó mediante estadística inferencial no paramétrica, que indicó $\chi^2_c = 15.35 > \chi^2_t = 9.48$, $gl 4$, $p < 0.05\%$, con lo que se concluyó con la inferencia existente entre las variables del estudio

En la misma línea de estrategias directivas, se consideró como referencia el trabajo realizado por Boyer y Oblea (2021) llamado “Estrategias directivas y su relación con el desarrollo organizacional en el IEST Público 24 de Julio de Zarumilla Tumbes, 2021”. Esta investigación fue un estudio aplicado, bajo un enfoque cuantitativo, descriptiva, diseño no experimental, El muestreo fue de 49 colaboradores, bajo un muestreo no probabilístico, a quienes se aplicó un cuestionario validado. El principal resultado fue que se determinó correlación entre las variables analizadas mediante Rho de Spearman, cuyo resultado fue de 0.776.

Las estrategias aplicadas por el directivo, como un ente gerencial, tienen un impacto considerable en el mejoramiento de las instituciones educativas, tal como lo demuestra el trabajo de investigación realizado por Rojas, Valle, Valles, Urdaneta y Jiménez (2019) de nombre “Estrategias gerenciales utilizadas en Educación Básica ante su transformación en Liceo Bolivariano, Caso Municipio Miranda” cuyo objetivo principal fue determinar la contribución de las estrategias del directivo en la transformación de la institución educativa. El estudio fue descriptivo, de campo, de tipo no experimental. Se aplicó encuesta a 9 directores y 90 docentes, en cuyo análisis el principal resultado que planteó fue las estrategias gerenciales aplicadas sin contribuyeron en el fortalecimiento en la preparación de los estudiantes, pero que, sin embargo, debería fortalecerse la comunicación interna y la revisión de los procesos educativos para mejorarlos.

En cuanto a la variable “gestión de calidad del servicio” dentro de los antecedentes internacionales, se abordó el trabajo realizado por Cueto, Geraldo y Tito (2020) llamado “Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas” cuyo principal objetivo fue evaluar y calificar el tipo de servicio educativo en instituciones particulares en el distrito de Chiclayo, Perú. La metodología aplicada fue cuantitativa de tipo descriptivo, la población tomó en cuenta 5 instituciones privadas, cuya muestra incluyó a 209 personas entre alumnos, padres de familia y docentes. El principal resultado fue la valoración en un “nivel medio” de la calidad de servicio en estas instituciones bajo los parámetros de: satisfacción al cliente, liderazgo, planeación estratégica aplicada, satisfacción del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, entre otros.

En la consideración de la misma variable, se tomó como referencia la investigación desarrollada por Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019) de nombre “Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial” cuya finalidad fue establecer la relación entre la administración frente a la calidad del servicio educativo en instituciones educativas de Perú. La investigación se realizó en un nivel explicativo, diseño no experimental y transversal, con una muestra de 155 docentes de nivel inicial, determinados bajo una muestra probabilística a quienes se les aplicó dos escalas de opinión/percepción como instrumento. Se concluyó que los directivos habían desarrollado las suficientes competencias administrativas y que esto ha contribuido en la percepción de la calidad de servicio en las instituciones educativas del estudio.

Así mismo, en el ámbito nacional se consideraron estudios previos que incluyeran el estudio de ambas variables consideradas para la presente investigación, en el caso de la calidad educativa, se abordó el trabajo de Suasnabasy Juárez (2020) llamado “Calidad de la educación en Ecuador ¿Mito o realidad?” cuya metodología fue de tipo documental, con el objeto de describir la realidad de la calidad educativa en el Ecuador. La principal conclusión que arrojó este estudio, luego de la revisión de literatura, documentos y fuentes oficiales, fue que, mientras el gremio docente no se encuentre totalmente fortalecido y capacitado, hablar de una calidad educativa real en la Educación ecuatoriana, principalmente la pública, será algo difícil de lograr.

Se incluyó también, la investigación realizada por Barba y Delgado (2021) de nombre “Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa” cuyo principal objeto fue evaluar la relación entre liderazgo y gestión del directivo y su afectación en la calidad educativa aplicado a instituciones del Distrito Metropolitano de Quito. La metodología fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de tipo correlacional y de campo, con una muestra de 374 docentes tomados de varias instituciones. El principal resultado del estudio fue entregar un instrumento válido y confiable para determinar la validez de lo planteado.

De forma similar, el estudio realizado por Espinoza (2020) llamado “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio” integra al clima organizacional dentro de las causalidades del servicio educativo y su calidad. La investigación realizada fue de tipo descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativa, aplicada a una muestra de 30 estudiantes, con la principal conclusión de existir una correlación media positiva entre las variables ($Rho = 0,463$), con una gran mayoría de estudiantes satisfechos con la calidad percibida; sin embargo, dentro del personal administrativo se registraron algunas deficiencias.

En cuanto a las estrategias directivas, la investigación realizada por Anchundia et al., (2020) “Diseño de un modelo de gestión directiva para mejorar la toma de decisiones en la Unidad Educativa Sarah Flor Jiménez”, se aplicó enfoque cualitativo, tipo documental, para determinar el proceso de toma de decisión que llevaba la institución y definir con aquello una propuesta de modelo de gestión directiva. La principal conclusión del trabajo fue que un ambiente adecuado, con comunicación pertinente y efectiva, favorece al desempeño exitoso de la organización educativa, así como una estructura horizontal contribuye a mejor toma de decisiones.

Finalmente, el trabajo desarrollado por Vinueza y Andrade (2020) de nombre “Las políticas y estrategias gerenciales en el desempeño institucional del Centro Educativo Despertar” se realizó en un nivel descriptivo, enfoque mixto, investigación documental y de campo; y, se aplicó encuesta a una muestra de 27 personas entre administrativos y docentes, bajo muestreo no probabilístico, cuyo principal objetivo se relacionó con el análisis de políticas y estrategias gerenciales y su impacto en el

ambiente y gestión del plantel educativo. Esta investigación tuvo como producto una propuesta en donde se definieron políticas gerenciales en un nivel educativo, administrativo y social, que posterior a su aplicación, entregaron una notable mejoría en el desempeño de la institución educativa.

En lo teórico, las estrategias directivas parte de la administración y gestión educativa, no es entendida solo como la aplicación mecánica y simplista de los principios del proceso administrativo en la educación, sino que busca el fortalecimiento del desempeño de las instituciones educativas y en el buen desarrollo académico de toda la población estudiantil, con la ayuda conjunta de la comunidad educativa en general. Este accionar pretende el fortalecimiento del desempeño, mediante técnicas, instrumentos y conocimientos, donde convergen los grupos que conforman la realidad de la institución educativa (docentes, padres, alumnos) para retroalimentar y superar impedimentos relacionados, tales como el bajo rendimiento estudiantil o deserción escolar. Las estrategias directivas aplicadas mediante la gestión escolar consideran a la formación como una estructura sistémica que integra acciones, herramientas y proyectos encaminados al mejoramiento en la funcionalidad de los planteles educativos (Orellana, 2021).

La gestión educativa estratégica, describe tres niveles generales de gestión en el ámbito educativo, señalados bajo criterios de acción y concreción, en los que se incluye a los siguientes: a) gestión institucional, b) gestión escolar, y c) gestión pedagógica. Lo institucional incluye a las líneas de acción administrativo, gerencial, de programación, económicas, presupuesto, entre otras, que definen el camino, el control y el alcance de los objetivos institucionales. Lo escolar se refiere a lo relacionado al quehacer educativo, y, lo pedagógico, corresponde al último nivel de concreción de la gestión educativa, donde se analizan los procesos de interacción y enseñanza del docente con sus alumnos (Farfán & Reyes, 2017).

La gestión institucional hace referencia al conjunto establecido de políticas, procedimientos y mecanismos que tienen como finalidad, la organización de las actividades, acciones y recursos (económicos, materiales y humanos) de una institución educativa, de acuerdo con sus objetivos, propósitos y metas planteadas.

Esta gestión considera la administración de toda la organización, la estructura de la misma, sus sistemas y la gestión de colaboradores y recursos (Carrasco-Castillo & García-Bazand, 2018).

La planificación dentro de las instituciones educativas radica en el aseguramiento de las capacidades del directivo, sus vivencias, sus competencias y aptitudes necesarias para abordar en buena forma sus responsabilidades frente a la administración escolar. El personal directivo debe poseer la capacidad de previsión y anticipación para lograr las metas planificadas dentro de los tiempos previstos, para lo cual, se debe planificar de manera coordinada para el alcance de los objetivos planteados, al definir procedimientos para el logro de los mismos, de allí, radica la importancia de una planificación general para el plantel.

Se considera a la planificación como las acciones que se desarrollan con el objetivo de plantear soluciones, solventar las necesidades y cumplir los objetivos de la organización, al contar con el capital humano calificado, con los recursos, y la eficacia para lograr las tareas planteadas. Se resalta que, en la actividad educativa es vital la planificación de lo pedagógico, lo educativo y lo humano para lograr los objetivos en lo académico, para tal fin, se vuelve necesaria la planificación de las tareas alineadas a los objetivos institucionales. Esto guarda relación con el criterio administrativo de integración, que coordina recursos materiales y humanos con las metas de la organización (Carriazo et al., 2020).

La planificación educativa, se define como la previsión de acciones a realizar en lo académico, institucional, administrativo, financiero y comunitaria, con el enfoque principal de alcanzar las metas institucionales mediante los procedimientos descritos previamente para toda acción interna y externa. Bajo ese contexto, y, en función a lo expuesto, se definen las acciones a seguir en la operación de la institución, deben alinearse a planes, programas y objetivos, donde se detallan las funciones, métricas y tiempos que deben de partir de la planificación general. Por otra parte, el acto técnico-administrativo, que es dado por el directivo de la institución educativa, es quien autoriza y aprueba toda planificación, estrategia y acción, con lo que se pone en marcha todo para el alcance de las metas organizacionales (Riffo, 2019).

La organización al interno de las instituciones educativas hace referencia a la adecuación de las actividades que posibilitan al ente educativo el alcance de las metas planteadas, al contar con una estructura organizativa consolidada y operativa que permita destacar las fortalezas y disminuir las debilidades existentes, lo que conlleve a generar un clima organizacional de excelencia. Este concepto administrativo, cumple un papel trascendente en el ámbito educativo, puesto que, para que el proceso de enseñanza y aprendizaje tenga resultados, debe analizarse la situación de realidad en la que se encuentra la organización escolar, y adecuar los elementos de forma integral y colaborativa, para lograr los objetivos previstos (ProEduca, 2020).

En el proceso gerencial, todo administrador educativo debe de contar con experiencia, habilidades creativas, administrativas, financieras, de gestión académica, de manejo de información y tecnologías, liderazgo, manejo de comunidad y grupos, entre otras, que le posibiliten conectar todos los elementos inherentes al proceso educativo, para con ello, alcanzar los objetivos planteados. En consideración a aquello, el directivo debe ser el vigilante, administrador y responsable técnico y administrativo de la puesta en marcha del plan previsto.

En consecuencia, esto lleva a plantear jerarquías de importancia en lo que a gestión de recursos por actividades se refiere, con la meta de lograr los objetivos institucionales. El directivo tiene como tarea, llevar a la escuela a un diseño organizacional que considere el conjunto de recursos económicos, materiales y humanos con los que se va a contar, y la disposición de estos, hacia las tareas que deberán desarrollarse para lograr los objetivos que la institución educativa necesita. (Riffo, 2019),

La gestión directiva en lo educativo incluye competencias donde se debe poner principal énfasis en el actuar relacionado a lo pedagógico, en donde se debe: 1) Manejar el currículo de la institución educativa acorde a la oferta de esta, establecido por el ente estatal del ramo; y, 2) Evaluar de forma constante los materiales concretos con los que se desarrolla la actividad, con la finalidad de establecer cuáles son los más idóneos para el quehacer educacional. En lo administrativo el directivo debe de realizar el manejo de toda la estructura administrativa relacionada al plantel, a la dirección de

todos los órganos de la institución, manejar a todo el personal, conocer la normativa interna y educar a toda la comunidad de las directrices que guían el actuar de la organización, y, administrar de forma eficiente, los recursos financieros disponibles, con una perspectiva gerencial (García-Cauchá, 2021)

Esto implica que, la persona que dirija el centro educativo debe de contar con un conjunto de elementos básicos, que deben de plantearse de acuerdo a las necesidades y que considere la medición pertinente de los resultados para comparar lo obtenido versus lo planificado, y con ello, definir las decisiones pertinentes, ya sea para cambiar, mejorar o plantear nuevas acciones a seguir.

Cuando se habla de control, se suele relacionar con procesos de auditoría o de administración pura; sin embargo, la gestión de control dentro de las instituciones educativas, es un eje de acción de vital importancia para los gestores educativos, ya que el administrador curricular es la autoridad competente para definir sistemas de valoración para implementar sistemas de control interno que coadyuve al alcance de los objetivos institucionales, así como la medición periódica de resultados, acreditación y aseguramiento de la calidad (Calderón-Meléndez, 2019). Los directores, deben ejecutar el control y en los seguimientos de las acciones que se desarrollan, con la finalidad de revisar los resultados y plantear los cambios que sean necesarios, desde perspectivas pedagógicas, administrativas y financieras, en donde la prioridad en la toma de decisiones se relacione a las metas y alcance de los objetivos.

En el desarrollo de la actividad en una institución educativa, se deben considerar factores claves, tales como: eficacia, eficiencia y productividad, en donde los involucrados deben alinearse con la búsqueda de las metas previstas. Tal como lo describe Alvarado (2015), quien mencionó que la eficacia consiste en alcanzar los objetivos, con un personal satisfecho con sus labores realizados y sin desperdicio de tiempo y recursos. Donde un aspecto a destacar constituye la utilización de recursos mínimos empleados en el alcance de las metas, lo que se conoce como eficiencia, es decir, todo el personal involucrado con la organización educativa debe cumplir con las metas al emplear los recursos de forma racional y estratégica.

Así mismo, el logro de la eficiencia y eficacia, definen como resultado la

efectividad, esto es, alcanzar a un costo bajo, resultados importantes dentro del quehacer organizativo. Además, lo relacionado a la productividad en un ente educativo implica la integración de acciones, herramientas, métodos y recursos que promueven las mejorar de rendimientos en la institución. En lo educativo se aplican los siguientes elementos: eficiencia, efectividad y productividad, lo que se plantean en lo global como indicadores claves de gestión.

La gestión escolar, implica, el grado en el que un directivo puede establecer una estructura dinámica y multigrupo con la que pueda materializar el objetivo central de la formación de estudiantes, dentro de la institución educativa, Con esto, las escuelas desarrollan políticas y proyectos de desarrollo, que posibiliten el alcance de la calidad en la educación, bajo criterios equitativos y participativos (Pulido- López, 2021). Por otra parte, la gestión pedagógica hace referencia a la capacidad de organización e implementación que tiene la institución respecto a la ejecución del proyecto educativo, y que se fundamenta en principios y valores de la organización. La gestión pedagógica busca: definir los aprendizajes esperados en los estudiantes, en el enfoque existente dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, en la metodología y didáctica aplicadas, el aspecto evaluativo, y la utilización de recursos, elementos y materiales didácticos (Uribe et al 2019).

Respecto al sistema educativo ecuatoriano, este se caracteriza por ser un accesible para todos los ciudadanos, nacionales y extranjeros, en sus vertientes públicas y privadas, y se encuentra constituido por tres niveles que son: nivel inicial, nivel básico y nivel bachillerato. Este sistema está regido por la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), la misma que ofrece educación escolarizada y no escolarizada; la primera es acumulativa, y la segunda posibilita la formación durante la vida. (Grupo Geard, 2022).

La educación y el conocimiento desempeñan un papel clave en las personas en sus procesos de adaptación social, en sus vidas como sujetos económicos y en el desarrollo del capital humano. El sistema educativo, su eficacia y calidad depende de la forma en que esta responde a las necesidades que la sociedad actual plantea. Una de las formas para definir la eficiencia y calidad del sistema educativo se analiza mediante información cuantitativa, la cual no siempre se encuentra disponible en la

actividad educativa en si, y cuando se la obtiene, es compleja de analizar y comprender.

La necesidad de definir y medir los aspectos relacionados a lo educativo, han presentado un gran desarrollo, gracias a la creación y crecimiento de sistemas de información, mediante los cuales, pueden medirse diferentes aspectos relacionados a la escolarización de la población. Para medir el impacto de la acción educativa, es necesario el establecimiento de indicadores pertinentes, que permita identificar de forma correcta los que se desea medir, y que este acorde a los objetivos de la política educativa de un país. Estos indicadores, han sido aceptados socialmente ya que presentan información relevante sobre el proceso educativo en si, lo que facilita la toma de decisiones, enfocadas en el beneficio institucional y de la comunidad (Torres- Merlo, 2017).

A nivel estatal, el Ministerio de Educación plantea estándares que miden la calidad en lo educativa, que orientan y monitorean el actuar del sistema educativo con la finalidad de mejorar continuamente. Estos estándares representan algo valioso, ya que, en su implementación, favorecen el ejercicio optimo y concreto del servicio educativo público, al permitir reorientar la toma de decisiones que son parámetros claves para ejercer una adecuada gestión en las instituciones en su ejecución administrativa.

La calidad educativa es un aspecto valorativo relacionado a la capacidad que el sistema tiene para establecer y fomentar capacidades en el ser humano dentro de un entorno cultural, en donde se desarrollan los procesos educativos. Esta calidad, por obvias razones, se encuentra condicionada fuertemente por el entorno social y cultural que la rodea, y, por el contexto histórico en el que se desarrolla, ya que, esto define los idearios de una sociedad, que son extremadamente relevantes en contexto global acotada por un momento trascendente en lo histórico y en sus cargas socio-emocionales (Muñoz et al 2022).

Bajo esta consideración, el objetivo final de la educación es un constructo arquetípico, por lo que la valoración que se realiza sobre la calidad dependerá en profundidad de la vigencia social de los elementos planteados. Por ello, es posible

ubicar en el núcleo de la idea “calidad” de la educación, en relación con el proyecto social vigente y al producto educativo que se quiera lograr en ella. Como consecuencia, es apropiado mencionar las cualidades de diversos aspectos de interés educativo, tales como: calidad, aprendizaje e infraestructura, entre otros.

Un sistema educativo de calidad requiere la contribución de sus líderes en el desarrollo de competencias y valores útiles a la sociedad y que, sus esfuerzos, se enfoquen en la optimización de los recursos educativos con dignidad, lo que asegure activos y equipamientos, para generar un ambiente favorable al aprendizaje. (Orozco et al 2020) De la misma forma, este debe procurar el alcance de resultados de aprendizaje y el fomento de la convivencia armónica y democrática, con la finalidad de promover ciudadanos responsables, autónomos, saludables y productivos, quienes en el transcurso de su vida puedan seguir aprendiendo (Sánchez, 2018)

En el caso ecuatoriano, la calidad de la educación se la define por parámetros que orientan la acciones de los involucrados en el sistema educativo nacional, para su mejora continua. Existen los estándares de: aprendizaje, gestión escolar, y, desempeño profesional. Estos estándares, a través de una perspectiva de gestión, se incluyen en tres factores que permiten relacionarlo con el aspecto administrativo, para lograr así, un adecuado trabajo institucional, en lo que a calidad educativa se refiere. Estos factores permiten la identificación de formas diversas de organización referentes a la administración de la institución, la comunidad y sus miembros, con la finalidad de lograr un adecuado funcionamiento, que promueva los objetivos planteados. Además, estos factores, y sus estándares, permiten la sistematización, control y análisis de la estructura funcional de la institución, con lo cual se promueve y valora el impulso de la calidad en el servicio entregado a la comunidad y clientes (Méndez, 2019).

Los factores técnico-pedagógicos analizan los procesos que intervienen en las actividades diarias de la institución, su naturaleza y sus miembros, y, el enfoque planteado a la obtención de excelentes resultados orientados hacia los logros de aprendizaje. Bajo este planteamiento, este factor se vincula con las programaciones, con el currículo, con el abordaje metodológico, la evaluación de los aprendizajes y los recursos didácticos (Romero y Santa María, 2021).

Los factores docentes hacen referencia a la formación inicial y permanente de docentes que relacionen su desempeño profesional con la calidad de la educación, enfocadas en el currículo y en la calidad educativa, y con perspectiva en el desempeño profesional y la formación permanente que responda a las necesidades de mejoramiento que la educación requiere para el presente (Elmys, 2018).

La calidad educativa debe tener como enfoque fundamental la formación integral del docente y las buenas prácticas relacionadas a la planificación en el establecimiento. Esto se justifica al valorar la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, para tal tarea, deben plantearse las reformas metodológicas, curriculares y tecnológicas que permitan aplicar las mejoras que requiere el quehacer cotidiano en el aula. Sin embargo, esto no lograría ser suficiente sino se adaptan las necesidades aterrizadas de cada centro educativo; para lograr esto, se vuelve importante definir los aspectos de interés y mejora que necesita la comunidad educativa (Martínez, 2018)

Desarrollar la gestión al interno de las organizaciones requiere el establecimiento de sistemas que permitan el desarrollo y control de los pasos, procesos y actividades contemplados en la planificación para lograr los objetivos de la institución. Este sistema de gestión se define como: la estructura de procesos y procedimientos que se utilizan para la ejecución de todas las tareas planificadas, y con ello, garantizar que la institución educativa desarrolle todas las acciones contempladas para alcanzar sus objetivos (Sánchez-Muñiz & Pinargote- Macias,2020).

Entre los aspectos esenciales en todo sistema de gestión puede mencionarse a la dimensión y procesos de control, al entenderlo como la disposición de conocimiento cierto y específico sobre aquello que pasa en la organización, tanto de una perspectiva externa como exterior. Esto permite rediseñar los objetivos y hacer las reorientaciones adecuadas de actividades fundamentales de la institución para lograr objetivos y medir con efectividad los niveles de logro alcanzado.

Al aplicar los conceptos de gestión a la cotidianidad de las instituciones académicas, se define a la gestión educativa, como el conjunto de actividades sistemáticas que en su coordinación ejecutan todos los procesos relacionados al desarrollo de una organización escolar. La calidad, incluye la ejecución efectiva de

procesos, comportamientos y herramientas que dan garantía de éxito a todas las actividades necesarias para el logro de la misión, visión, metas y objetivos de la organización educativa.

Las organizaciones en la actualidad se esfuerzan por la comprensión y entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, y con ello, tienen el insumo necesario para poder ajustar sistemáticamente todos sus procesos y operatividad de forma estratégica para dar respuesta a aquellas necesidades planteadas y aplicar de forma correcta esta perspectiva en la gestión

Los principios de Gestión de la Calidad en la Educación se expresan en las normas ISO 9001 e ISO 9004, los que describen los elementos y acciones que deben seguirse y practicarse para lograr una adecuada gestión de calidad. Estas normas se desarrollaron, en respuesta a los nuevos paradigmas existentes en el sector educativa, en donde el concepto de “calidad” se relaciona en la implantación de una educación innovadora; por ello, el estándar ISO 9001, se constituye como un mecanismo que ayuda en el mejoramiento de la imagen de una institución educativa mediante un enfoque de calidad basado en el cliente, el cual, valora la educación de sus hijos como un aspecto en demasía importante (López-Osorio, 2020).

Entre los beneficios que un sistema de gestión de calidad aporta en la actividad de un centro educativo, se puede mencionar los siguientes (Sedas, 2019): 1) mejoramiento en la imagen y posicionamiento de la institución educativa (IE) entre la comunidad, 2) personal motivado y comprometido, 3) promoción de la IE, 4) incremento de la confianza y reputación de la institución, 5) conocimiento específico de las necesidades y expectativas de las familias, 6) autoevaluación y mejoramiento continuo, 7) sistematización en actividades y responsabilidades enfocadas en el logro de resultados óptimos; y, 8) adopción de criterios comunes en actividades relacionadas a la gestión educativa

Todo proceso de gestión se enfoca en la definición y mantenimiento continuo de todos los procesos involucrados en agregar valor al servicio educativa, y en este caso, su calidad. El poder identificar los puntos clave es un elemento de gran ayuda, para ello, definir un mapa de procesos y de funciones cruzadas en las escuelas, es de

gran ayuda para garantizar el correcto funcionamiento de todos los procesos, así como la continuidad adecuada de los mismos, con el fin de lograr y sostener permanentemente la calidad en el servicio educativo brindado (Huapaya-Capcha, 2019)

Dentro de las instituciones públicas del país, o aquellas particulares que cobran mensualidades asequibles se puede inferir que, el diagnóstico que se ejecuta se relaciona con indicadores gubernamentales, pero no pasa por un proceso interno de definición de calidad de servicio, y menos, se consideran las necesidades y aspiraciones específicas del cliente educativo. Por ello, el proceso de desarrollo académico queda sujeto a la decisión y control de los docentes. En la actualidad, el conocimiento ha sido revalorizado como la condición fundamental sobre la cual se basa el desarrollo y progreso personal, económico y social, que no solo incide de forma particular a las familias, sino que, a todo el conjunto social, y las instituciones educativas se convierten en lugares ideales como nidos idóneos del aprendizaje (Romero, 2018).

La función docente, relacionada al hecho de dictar clases y la función administrativa, emparentada con las acciones de planeación y logística de la actividad docente, y de los recursos necesarios para el desarrollo de esta, constituye, en muchos casos, el modelo practicado en las entidades educativas; en donde, la función investigativa carece de acción y es inexistente en las escuelas, situación que describe la realidad de la mayoría de instituciones educativas del país y la región, principalmente aquellas bajo tutela estatal. Bajo este marco, las tecnologías de la información posibilitan herramientas que favorecen a la gestión del conocimiento, ya que se puede almacenar, compartir y desarrollar la información entre docentes y estudiantes. Sin embargo, suele carecerse de la cultura de colaboración en las instituciones, o la falta de los insumos digitales, para dar paso a esta perspectiva de gestión.

Las dimensiones relacionadas a las estrategias directivas corresponden a lo planteado por Orellana (2021) quien menciona a la administración educativa como un proceso administrativo que contempla el buen desempeño de la institución como ente organizado, y a su vez, el adecuado desarrollo de la población estudiantil, para lo cual,

considera cuatro dimensiones que son: a) gestión educativa estratégica, b) gestión institucional, c) gestión escolar, y d) gestión pedagógica. Todas estas dimensiones convergen en el ámbito de realidad de una institución educativa, y se relacionan con sus públicos y clientes inmediatos (docentes, padres, alumnos) en un enfoque organizado y sistémico que busca como objetivo primordial el mejor funcionamiento de los planteles educativos.

Relacionado a la primera dimensión, gestión educativa estratégica, Sánchez y Lache (2018) mencionan que esta hace referencia a los procesos directivos que se direccionan a la toma de decisiones en una institución directiva, que incluye aspectos operativos y de coyuntura, es decir, de desarrollo y mejoramiento. Así mismo, este concepto es relacionado por los autores con a los procesos de planificación, tales como: dirección estratégica, clima escolar, plan financiero, diseño curricular, entre otros.

En la segunda dimensión, Carrasco et al., (2018) definieron que gestión institucional, se encuentra también en un nivel administrativo, pero, relacionado a la organización, manejo de recursos y actividades dentro de una organización educativa, dentro del conjunto de acciones encaminadas al alcance de los objetivos y propósitos de la institución. Ambas dimensiones se relacionan al aspecto tradicionalmente administrativo que el directivo desarrolla dentro de sus actividades.

Como tercera dimensión, se encuentra la gestión escolar, esta se relaciona ya con los procesos inherentes al quehacer educativo y de servicio de la institución. Respecto a esta Pulido (2021) expresó que, la gestión, desde una perspectiva escolar, describe a la inclusión, la planificación, desarrollo, socialización y puesta en práctica de políticas y proyectos dentro de una organización educativa con el objetivo final de lograr una educación de calidad.

Finalmente, para la cuarta dimensión, Uribe et al., (2019) mencionan a la gestión pedagógica como a la ejecución en el aula del proyecto educativa, y, como la dimensión que se encuentra más cercana al estudiante y a la comunidad educativa, puesto que en ella se desarrollan los procesos de enseñanza-aprendizaje y didáctica

contemplados en la institución y en el uso de recursos, elementos y materiales didácticos; es decir, a la materialización de todo el hecho administrativo aplicado en el servicio brindado de forma directa a los estudiantes.

La gestión de la calidad educativa es definida por Orozco et al., (2020) como la intervención articulada cuyo fin es lograr la calidad educativa dentro de las instituciones, esto se relaciona al hecho valorativo que el ente organizacional tenga para el establecimiento y el desarrollo de las capacidades en el ser humano, dentro del contexto cultural en donde se desarrolla el proceso educativo, que integra a toda la comunidad. En el caso ecuatoriano, la calidad está definida por los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación, y puesta en práctica, por algunas instituciones, mediante la aplicación de Sistemas de Gestión de Calidad. En cuanto a sus dimensiones, se considera a lo establecido por Sánchez (2018) dentro del monitoreo de esta variable, que incluye: a) factores de gestión institucional, b) factores técnico-pedagógicos, y c) factores docentes.

La dimensión “factores de gestión institucional” incluye a las formas y sistemas de organización y administración de la institución para lograr el funcionamiento idóneo, que ayude al logro de los objetivos planteados. En esta dimensión se analiza la sistematización, control y evaluación de los elementos intervinientes de la estructura funcional de la institución, con lo cual, se impulsa el servicio y la calidad del producto entregado a la comunidad educativa (Méndez, 2019).

Como segunda dimensión, los factores técnico- pedagógicos, hacen referencia, a los procesos y a la sistematización que se aplica en el quehacer cotidiano de la institución, específicamente en los contextos que se relacionan al aprendizaje y a alcance del mismo. Esta dimensión incluye la vinculación del currículo, la metodología, los recursos didácticos, la gestión de aula y la evaluación de los aprendizajes, bajo una perspectiva del aseguramiento de la calidad (Romero y Santa María, 2021)

Finalmente, la dimensión “factores docentes” dentro de la variable “gestión de calidad de servicio”, de acuerdo a Emlys (2018) menciona al papel importante y crucial del docente y su formación, como ejes fundamentales del aseguramiento de la calidad

Del servicio entregado, ya que, mediante su actualización constante se garantiza, bajo una perspectiva de calidad, que el profesor tenga mejores competencias y habilidades al momento de responder a las necesidades del cliente educativo (estudiantes) y a las de mejoramiento que el producto y su calidad requieren.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El proceso de investigación se realizó bajo la perspectiva de alcanzar los objetivos presentados en el estudio, bajo esa consideración la investigación será de tipo aplicado, ya que busca detectar problemáticas y desarrollar acción orientadas a producir cambios y resultados en el beneficio de las instituciones educativas, al momento de aplicar estrategias directivas enfocadas a la mejora de la calidad y servicio docente. Según Lozada (2017) este tipo de investigación busca generar conocimiento que ayude de forma directa a la solución de problemas, al enlazar teoría y producto de forma práctica.

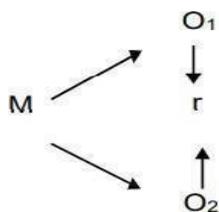
Así mismo, la investigación fue de nivel explicativo, ya que se enfocará en la exposición de las relaciones de causalidad entre las estrategias directivas y la gestión de calidad del servicio. De acuerdo a Ramos (2020) este nivel se relaciona con los objetivos investigativos de búsqueda de comprobación de hipótesis causales, con lo cual, se logre explicar las relaciones e inferencias de los acontecimientos observados en problemáticas naturales o sociales.

De acuerdo con el enfoque investigativo, esta fue de tipo cuantitativa, ya que la investigación procuró, mediante mediciones y procedimientos estadísticos, establecer la validez en la hipótesis planteada, que establece inferencia entre las variables presentadas. De este enfoque Mata (2019) menciona que se caracteriza principalmente por el uso de procesos de indagación matemáticas, para con ello, dar respuesta al planteamiento del estudio, y de esa manera, establecer la validez de las hipótesis expresadas.

El método que se empleó en el estudio fue el hipotético-deductivo debido a que se establecieron hipótesis en contraste a las teorías analizadas en las variables del presente estudio, con lo cual se probó o descartó la hipótesis expresada y la influencia de la misma. De acuerdo a Marfull (2019), este método se basa en conclusiones tomadas de estudios anteriores, desde donde se articulan las hipótesis que luego se confrontan para su afirmación o descarte, sobre los supuestos iniciales.

Finalmente, el diseño que se utilizó fue de tipo no experimental, ya que no se utilizó ninguna manipulación sobre alguna variable incluida en el presente estudio, sino que, por el contrario, ambas fueron estudiadas bajo su realidad presente para comprobar la incidencia de las estrategias directivas en la gestión de calidad del servicio educativo. De acuerdo con Mata (2019) el diseño no experimental, incluye a aquellos estudios que no requieren de manipulación intencionada sobre sus variables, los hechos se observan y analizan tal como se expresan en su entorno, y desde allí se realiza su análisis

Así mismo, en relación a la temporalidad empleada, esta ubicó al estudio como uno de corte transversal, esto debido a que la aplicación del instrumento se desarrolló en un momento específico. (Hernández-Sampieri & Fernández-Collado, 2017).



M: muestra

Donde O1: Estrategias directivas

Donde O2: Gestión de calidad de servicio: correlación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Estrategias Directivas

Definición Conceptual

Las estrategias directivas corresponden a la gestión administrativa aplicada, con la finalidad de mejorar varios aspectos relacionados al quehacer diario de una institución, entre los que se pueden mencionar: direccionamiento estratégico, horizonte institucional, clima y cultura organizacional, administración de recursos y relación con el entorno que la rodea.

Aplicado a la realidad educativa, las estrategias directivas, se establecen como la base de acción del centro educativo, personificadas y lideradas por el directivo institucional, quien se encarga, desde una postura filosófica (misión, visión, filosofía), administrativa (proyecto educativo institucional – PEI) y administrativa (gestión de

recursos, financiera) de llevar al organismo educativo al alcance de sus objetivos previamente planificados.

Definición operacional

Se definió mediante las siguientes dimensiones: gestión educativa estratégica, gestión institucional, gestión escolar y gestión pedagógica como componentes claves de las estrategias directivas relacionadas a la institución a la que se aplica el estudio.

Las estrategias directivas y su gestión en lo institucional incluyen a las líneas de acción administrativo, gerencial, de programación, económicas, presupuesto, entre otras, que definen el camino, el control y el alcance de los objetivos de la institución educativa. En lo escolar se refiere a la construcción, diseño y evaluación del quehacer educativo, y, lo pedagógico, corresponde al último nivel de concreción de la gestión educativa, donde se analizan los procesos de interacción y enseñanza del docente con sus alumnos (Farfán & Reyes, 2017).

Entre los indicadores a considerar se postularon los siguientes: planificación y cultura institucional, presencia institucional en lo comunicativo, número de redes y canales de comunicación institucional, manejo de recursos financieros, estudiantes promovidos/estudiantes matriculados, gestión áulica y manejo de clase

Escala de medición: se utilizó escala de tipo nominal y ordinal

Variable 2: Gestión de calidad de servicio

Definición Conceptual

Se considera que aquella educación que cumple con criterios de calidad, es la que permite y asegura que niños, niñas, adolescentes y jóvenes puedan adquirir conocimientos, competencias, destrezas y aptitudes que los prepare como entes individuales capaces y aptos en lo social y económico, y que puedan desempeñar con éxito su vida adulta.

La gestión de la calidad, relacionado al servicio educativo, en un nivel macro, proviene de los lineamientos establecidos por el sistema educativo ecuatoriano, mediante el INEVAL, quien establece los indicadores de calidad educativa que orientan y cuantifican el accionar educativa y promueve su mejora continua (Sánchez, 2018).

Definición operacional

Esta definición incluye la consideración de las siguientes dimensiones: Factores de gestión institucional, factores técnico-pedagógicos y factores docentes.

Indicadores: Como indicadores se consideraron las siguientes opciones: a) estándares de desempeño directivo, que incluye el análisis del accionar directivo en lo administrativo, que desde la gestión, favorece el resultado de calidad educativa; b) Estándares de desempeño docente: hace referencia a aspectos disciplinares, de ejecución de plan de clase, dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, que incidan positivamente en la calidad educativo; c) estándares de gestión escolar: relacionado a los procesos de apoyo que en lo administrativo, colaboran a que la institución educativa alcance su funcionamiento ideal; d) estándares de aprendizaje: currículo, indicadores curriculares, objetivos educativos, resultados de aprendizaje

Escala de medición: se utilizó escala de tipo nominal y ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio incluyó a 110 docentes en todas las jornadas y niveles que ofrecen la institución educativa, siendo este el criterio de inclusión para ser considerado dentro del grupo. Según Hernández- Sampieri, Mendoza, (2017) la población se define como el conjunto de todas las unidades de análisis que conforman el estudio. La muestra corresponde a un subconjunto abordable que se toma de la población para, posteriormente, aplicar los instrumentos de investigación. La población, al ser reducida, será tomada como muestra. Se aplicó muestreo no probabilístico por conveniencia como técnica muestral.

Tabla 1

Población estudio

Docentes	Jornada matutina	Jornada vespertina	Nº de docentes
Nivel Inicial	6	6	12
Nivel Elemental	9	9	18
Nivel Medio	20	20	40
Nivel Superior	20	20	40
Total	55	55	110

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio, dentro de su finalidad de recabar la mayor parte de información relacionada a las variables, decidió aplicar encuesta, a través de cuestionario, para

recabar información, y luego abordarla en su respectivo análisis. De acuerdo con Pozzo (2018) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, sean estas abiertas y/o cerradas, respecto a variables, para su medición, y es, probablemente, el instrumento de mayor utilización en la recolección de datos.

Para determinar la validez del instrumento seleccionado, se optó por considerar el juicio de expertos pertenecientes a la Universidad César Vallejo, quienes ítem por ítem, ponderados en una matriz normalizada, sometieron a verificación al cuestionario, que al final del proceso fue calificado de forma positiva, dentro del cumplimiento de los objetivos por los que fue esbozado.

Tabla 2

Validación de expertos

N°	Identificación del experto	Inst. 1: Estrategias directivas	Inst. 2: Gestión de calidad de servicio
01	Dra. Romero Carrión, Violeta	Aplicable	Aplicable
02	Dr. Arrieta Benouff, Felipe	Aplicable	Aplicable
03	Dra. Cáceres Narea, Felicia	Aplicable	Aplicable

Finalmente, se realizó una prueba piloto con 10 docentes de una institución no perteneciente a la del estudio, para verificar, con sus respuestas, la confiabilidad del instrumento previamente diseñado. Esto se analizó con la utilización del Coeficiente Alfa de Cronbach, del cual Navarro (2019) menciona que un instrumento tiene el carácter de confiable cuando los cálculos que se efectúen en el mismo no se alteren ni por aspectos temporales, ni por la aplicación a diversos grupos de personas. Este coeficiente tiene los siguientes índices: de 0 a -0,20 nula, de -0,21 a -0,40 baja, de -0,41 a -0,70 moderada, de -0,71 a -0,90 alta y de -0,91 a -1,00 muy alta,

Los resultados del Alfa de Cronbach, luego de su aplicación en el instrumento,

determino que el mismo es altamente confiable, con un coeficiente del 0.8858 para el cuestionario, con lo cual se concluyó sobre la fiabilidad y validez de la encuesta planteada.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del presente estudio se realizó la operacionalización de las variables, estrategias directivas y gestión de la calidad del servicio, las cuales permitieron construir instrumentos confiables y validados por criterio de expertos. Adicionalmente, se envió oficio a directivo para solicitar permiso para la aplicación del instrumento; en primera instancia se realizó una prueba piloto para definir la validez de los datos y luego se procedió a la recolección de datos mediante la aplicación Google Forms; estos datos luego fueron organizados en una Matriz Excel y posteriormente copiados a SPSS para la medición y el análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

La información que se recolectó de parte de los 110 docentes pertenecientes a la muestra, en primera instancia, fue descargada como archivo xlsx. (Ms Excel) desde las respuestas obtenidas del formulario de Google Forms, luego los datos fueron analizados bajo estadística descriptiva, en la generación de tablas de frecuencias, porcentuales y gráficos. Así mismo, estos datos fueron llevados al software SPSS, para efectuar análisis estadístico de forma inferencial.

Para demostrar los niveles de correlación, se decidió por la aplicación del coeficiente Rho de Spearman (no paramétrico) con la finalidad de indicar la asociación lineal existente entre las variables planteadas en el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Fueron considerados un conjunto de aspectos éticos en la investigación, con la finalidad de precautelarse a las personas participantes en el estudio, entre los que fueron incluidos: justicia, confidencialidad y respeto a la privacidad, con el objeto de tratar equitativamente y dentro de un marco de respeto a los intervinientes en la encuesta. La investigación siguió estos protocolos de forma estricta, y tomo en cuenta los aspectos deontológicos inherentes a la profesión

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Gestión escolar y factores docentes

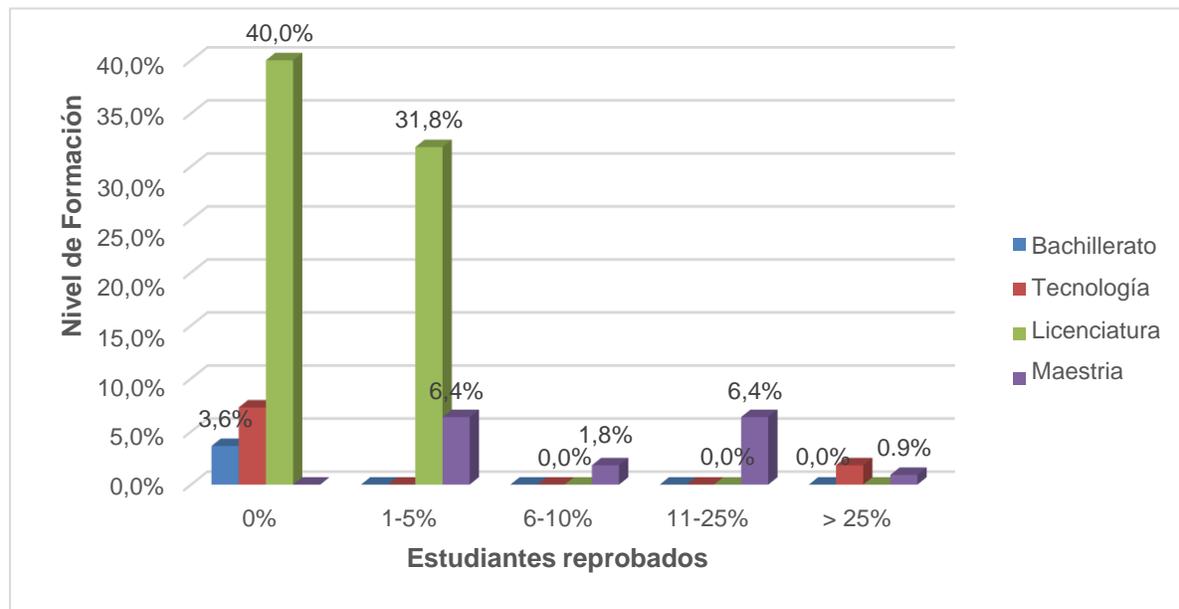
Tabla 3

Cruce entre estudiantes reprobados y máximo nivel de formación docente

		26 ¿Cuál es el nivel máximo de educación formal que ha alcanzado?				Total	
		Bachillerato	Tecnología	Licenciatura	Maestría		
11 ¿Cuál es el rango de estudiantes reprobados en su curso asignado?	0%	Recuento	4	8	44	0	56
		% del total	3.6%	7.3%	40.0%	0.0%	50.9%
	1-5%	Recuento	0	0	35	7	42
		% del total	0.0%	0.0%	31.8%	6.4%	38.2%
	6-10%	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	1.8%
	11-25%	Recuento	0	0	0	7	7
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	6.4%	6.4%
	> 25%	Recuento	0	2	0	1	3
		% del total	0.0%	1.8%	0.0%	.9%	2.7%
	Total	Recuento	4	10	79	17	110
		% del total	3.6%	9.1%	71.8%	15.5%	100.0%

Figura 1

Descriptivo entre estudiantes reprobados y nivel de formación docente



De la tabla 1 y figura 1 se observan los resultados obtenidos del cruce de máximo nivel de formación docente con los estudiantes reprobado, donde el 50.9% obtuvo un 0% de estudiantes reprobados, y, un 38.20% un rango del 1-5% de estudiantes reprobados, con un 71% de profesionales de tercer nivel y un 6,4% con grado de maestría, lo que permitió destacar la importancia de la formación profesional docente para obtener números mínimos de estudiantes reprobados y lograr la promoción de estudiantes cada año.

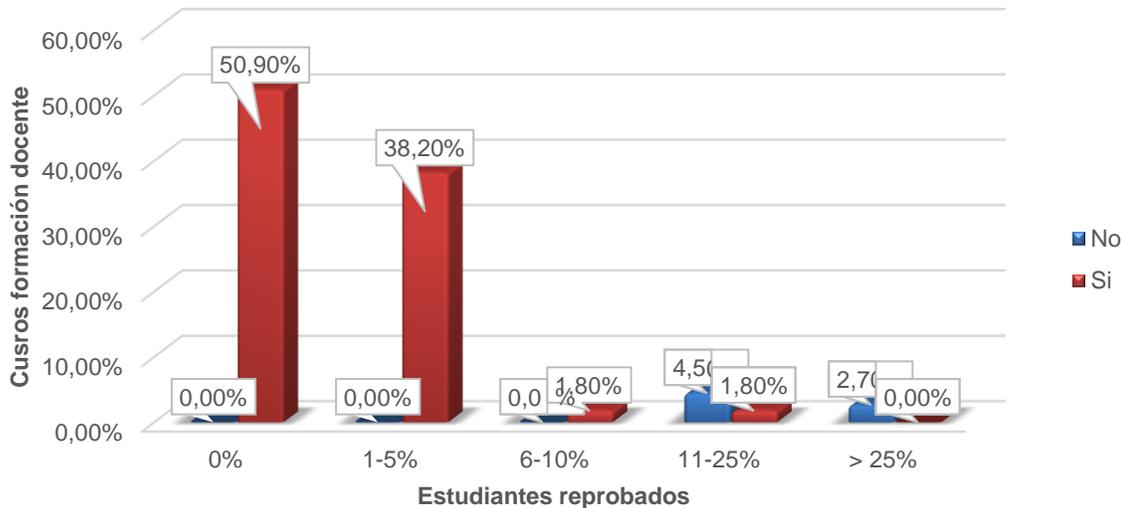
Tabla 4

Cruce entre estudiantes reprobados y capacitación docente

			29 ¿Ha recibido cursos o asesorías que mejoren sus capacidades como docente?		Total
			No	Si	
11 ¿Cuál es el rango de estudiantes reprobados en su curso asignado?	0%	Recuento	0	56	56
		% del total	0.0%	50.9%	50.9%
	1-5%	Recuento	0	42	42
		% del total	0.0%	38.2%	38.2%
	6-10%	Recuento	0	2	2
		% del total	0.0%	1.8%	1.8%
	11-25%	Recuento	5	2	7
		% del total	4.5%	1.8%	6.4%
	> 25%	Recuento	3	0	3
		% del total	2.7%	0.0%	2.7%
Total		Recuento	8	102	110
		% del total	7.3%	92.7%	100.0%

Figura 2

Descriptivo de estudiantes reprobados y capacitación docente



De la tabla 2 y figura 2, se observan los resultados del cruce de estudiantes reprobados y capacitación docente, con un 50.90% de docentes que afirman tener 0% de estudiantes reprobados y que han tenido a la vez cursos de formación y preparación en el perfeccionamiento de sus competencias docentes, sumado a otro grupo de profesionales, que menciona también, en un 38.2% tener un rango de reprobados del 1-5% y que también ha recibido cursos específicos de formación, lo que totaliza un porcentaje positivo del 89.10%, lo que denota la importancia de la formación continua, como factor docente, dentro de la gestión administrativa y escolar.

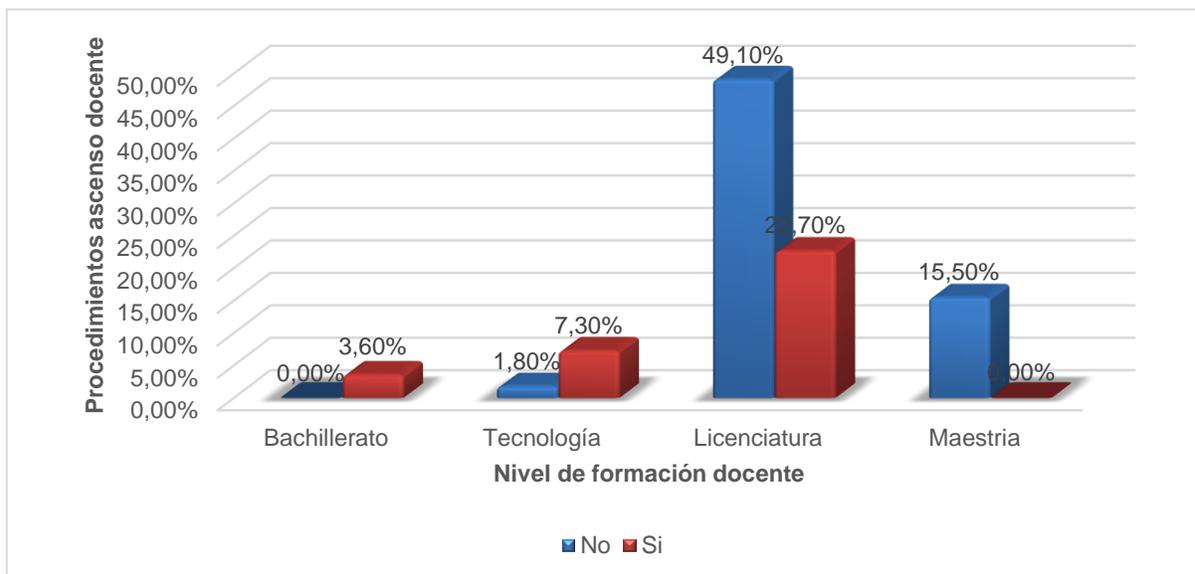
Tabla 5

Cruce entre procedimientos de ascenso y formación académica docente

			26 ¿Cuál es el nivel máximo de educación formal que ha alcanzado?				
			Bachillerato	Tecnología	Licenciatura	Maestría	Total
8 ¿Existen procedimientos para ascensos en la institución?	No	Recuento	0	2	54	17	73
		% del total	0.0%	1.8%	49.1%	15.5%	66.4%
	Si	Recuento	4	8	25	0	37
		% del total	3.6%	7.3%	22.7%	0.0%	33.6%
Total		Recuento	4	10	79	17	110
		% del total	3.6%	9.1%	71.8%	15.5%	100.0%

Figura 3

Descriptivo procedimientos de ascenso y formación docente



De la tabla y figura 3, se pudo observar que luego del cruce de procedimientos de ascenso y formación docente, un 66.40%, distribuido en un porcentaje de 1.8% de tecnólogos, un 49.10% de licenciados, y, un 15.5% de masters, mencionan que no existen procedimientos de ascenso establecidos en la institución, lo que permite concluir en una postura mayoritaria respecto a la carencia de esta dimensión.

Gestión pedagógica y factores docentes

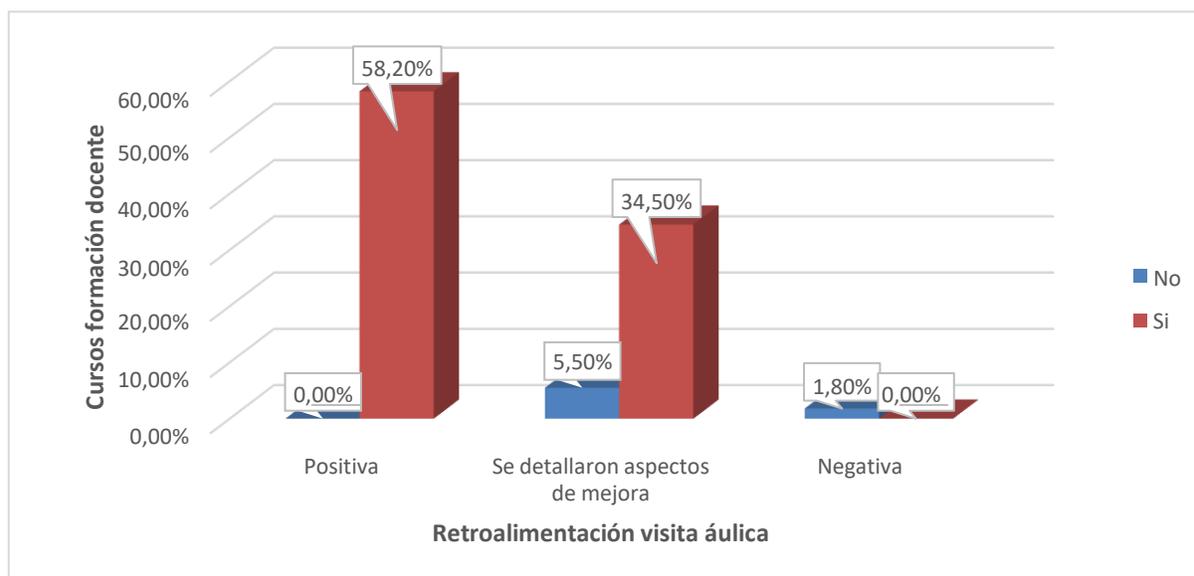
Tabla 6

Cruce entre retroalimentación visita áulica y capacitación docente

			29 ¿Ha recibido cursos o asesorías que mejoren sus capacidades como docente?		Total
			No	Si	
14 ¿Qué tipo de retroalimentación se generó luego de la visita áulica?	Positiva	Recuento	0	64	64
		% del total	0.0%	58.2%	58.2%
	Se detallaron aspectos de mejora	Recuento	6	38	44
		% del total	5.5%	34.5%	40.0%
	Negativa	Recuento	2	0	2
		% del total	1.8%	0.0%	1.8%
Total		Recuento	8	102	110
		% del total	7.3%	92.7%	100.0%

Figura 4

Descriptivo retroalimentación visita áulica y capacitación docente



De la tabla 4 y figura 4, posterior al cruce retroalimentación de visita áulica y capacitación docente, se pudo observar un 58.20% de los consultados han tenido una retroalimentación positiva en su evaluación de aula, y, en el mismo porcentaje han tenido alguna capacitación de perfeccionamiento. De la misma manera, un 40% mencionó tener algún aspecto de mejora en la retroalimentación de los cuales, un 34.5% si recibió capacitación. Finalmente, el 1.8% que señaló tener retroalimentación negativa, es un mismo grupo que no ha efectuado ningún curso de actualización. Esto permite definir la importancia que tiene la capacitación y perfeccionamiento del docente en sus habilidades y competencias dentro de su gestión y evaluación de aula.

Gestión institucional y factores técnico-pedagógicos

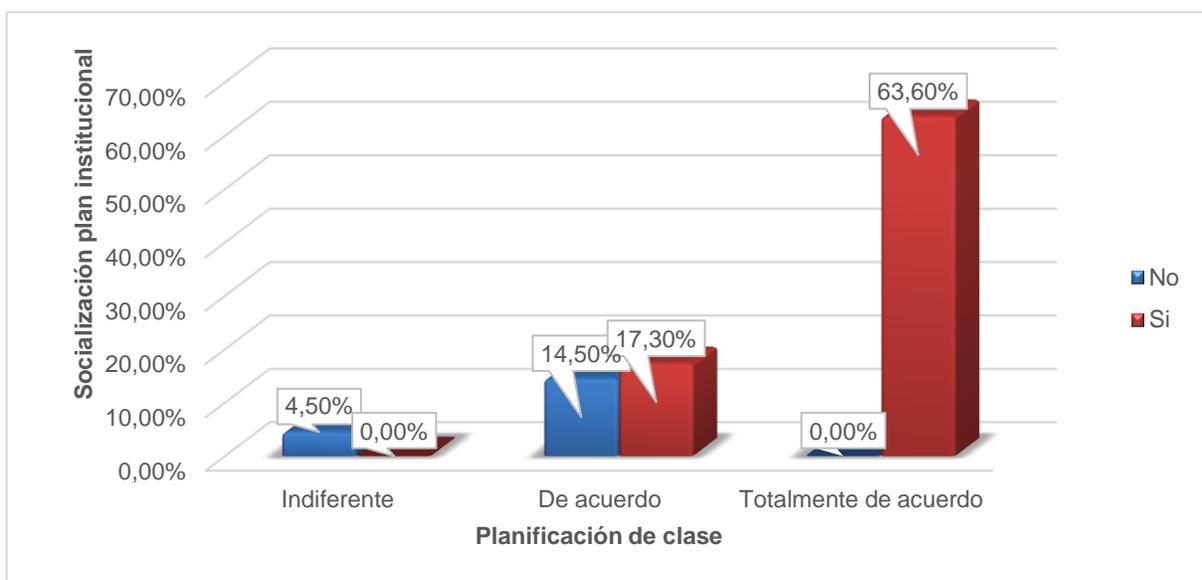
Tabla 7

Cruce entre plan institucional y planificación de clase

			22 ¿Usted desarrolla su planificación de clase y el uso de estrategias considerando los objetivos institucionales planificados?			
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
2. ¿La planificación estratégica es socializada a todos los miembros de la institución?	No	Recuento	5	16	0	21
		% del total	4.5%	14.5%	0.0%	19.1%
	Si	Recuento	0	19	70	89
		% del total	0.0%	17.3%	63.6%	80.9%
Total		Recuento	5	35	70	110
		% del total	4.5%	31.8%	63.6%	100.0%

Figura 5

Descriptivo plan institucional y planificación de clase



De la tabla y figura 5, se observó luego del cruce de socialización del plan institucional, y, planificación de clase acorde a objetivos institucionales, un 80.90% de los consultados señaló conocer el plan y los objetivos institucionales, y en un nivel de “de acuerdo” (17.30%) y “totalmente de acuerdo” (63.60%) indicaron realizar sus respectivas planificaciones y estrategias en relación a los objetivos institucionales

planteados en su planificación anual. Este devela la importancia que la perspectiva institucional tenga un aterrizaje en método y práctica al momento de desarrollar la actividad docente con los estudiantes.

Factores técnico-pedagógicos y gestión pedagógica

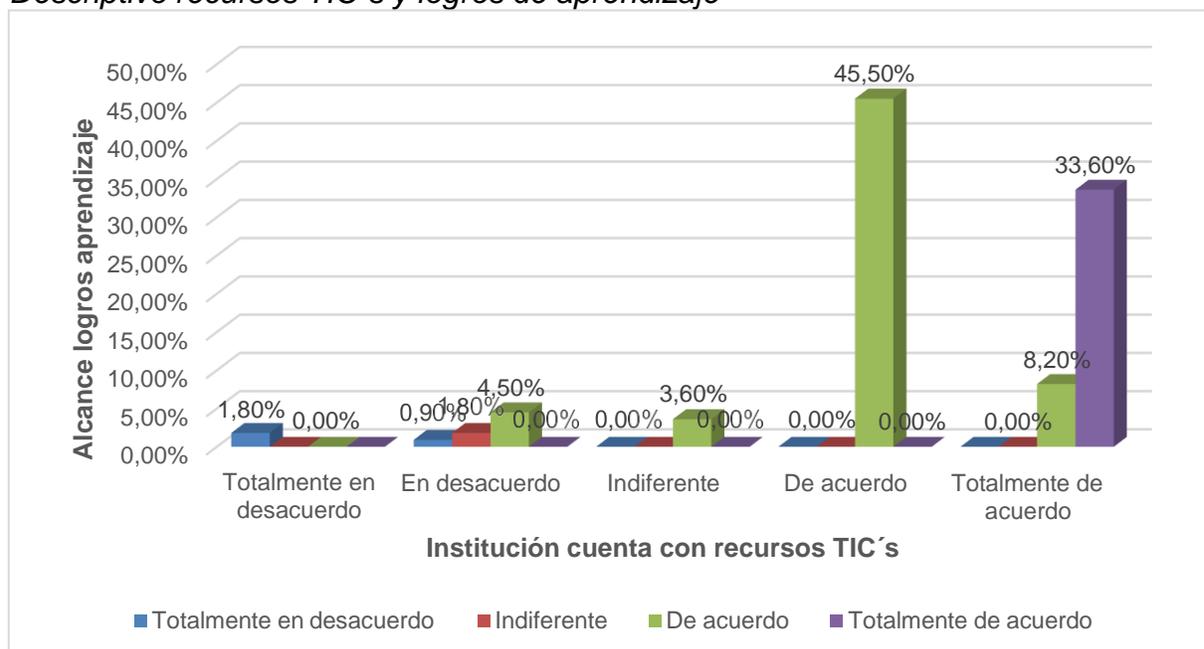
Tabla 8

Cruce entre recursos TIC's y logros de aprendizaje

			12 ¿Se alcanzaron los logros de aprendizaje?				
			Totalmente en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
24 ¿La institución cuenta con recursos tecnológicos para el desarrollo de acciones TIC, sea como actividad de aula o refuerzo?	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	2
		% del total	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%
	En desacuerdo	Recuento	1	2	5	0	8
		% del total	.9%	1.8%	4.5%	0.0%	7.3%
	Indiferente	Recuento	0	0	4	0	4
		% del total	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	3.6%
	De acuerdo	Recuento	0	0	50	0	50
		% del total	0.0%	0.0%	45.5%	0.0%	45.5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	9	37	46
		% del total	0.0%	0.0%	8.2%	33.6%	41.8%
Total		Recuento	3	2	68	37	110
		% del total	2.7%	1.8%	61.8%	33.6%	100.0%

Figura 6

Descriptivo recursos TIC's y logros de aprendizaje



En la tabla 6 y figura 6, se pudo observar que luego del cruce entre los recursos TIC's con los que cuenta la institución y el alcance de los logros de aprendizaje, se relacionan fuertemente, puesto que, un 41.80% expresó estar totalmente de acuerdo con contar con los recursos TIC's, y, alcanzar los logros de aprendizaje expresado en los criterios de "totalmente de acuerdo" en un 33.60%, y, "de acuerdo" en un 8.20%. Así mismo, un 45.50% de los consultados evaluó bajo el criterio de "de acuerdo" la relación entre ambas dimensiones. Esto permitió develar que, la gran mayoría (87.30%) expresa una inferencia entre ambos aspectos planteados.

Estadística inferencial

Normalidad de datos

Tabla 9

Normalidad de la hipótesis

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov gl	Sig
Objetivos institucionales	,262	3,359	,000
Sistemas, protocolos y procedimientos	,287	3,478	,000

Nota: Base de datos de las variables

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1
 Si $p > 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para establecer la normalidad de datos, tal como se expresa en la Tabla 7; se concluye en el rechazo de la hipótesis H_0 , develando que se cuenta con una distribución no normal. Bajo estos términos, se aplicó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con el que se estimó la relación que existe en las variables y dimensiones del estudio.

Tabla 10*Relación entre objetivos institucionales y sistemas, protocolos y procedimientos*

		Sistemas, protocolos y procedimientos	
Rho de Spearman	Objetivos institucionales	Correlación	.721**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	110

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Interpretación

En la Tabla 8, se visualiza que, con la aplicación del coeficiente seleccionado, se obtuvo un índice de 0.721 que expresa una relación alta entre los objetivos institucionales y sistemas, protocolos y procedimientos; con un p valor=0,000, que es <0,01. La hipótesis de la investigación es aceptada

Tabla 11*Relación entre objetivos institucionales y medición de logros mediante indicadores*

		Medición logros mediante indicadores	
Rho de Spearman	Objetivos institucionales	Correlación	.874**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	110

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Interpretación:

En la Tabla 9, se observa que, con la aplicación de Rho de Spearman se obtuvo un índice de 0.874 que expresa una relación muy alta entre los objetivos institucionales y medición de logros mediante indicadores; con un p valor=0,000 que es <0,01. La hipótesis de la investigación es aceptada.

Tabla 12*Relación entre objetivos institucionales y Recursos TIC's aula*

			Recursos TIC's para el aula
Rho de Spearman	Objetivos institucionales	Correlación	.854**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	110

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Interpretación

En la Tabla 10, se observa que, con la aplicación de Rho de Spearman se obtuvo un índice de 0.854 que expresa una relación muy alta entre los objetivos institucionales y recursos TIC's para el aula; con un p valor=0,000 que es <0,01. La hipótesis de la investigación es aceptada.

Tabla 13*Relación objetivos institucionales y posgrado docentes*

			Posgrado en educación (Docentes)
Rho de Spearman	Objetivos institucionales	Correlación	.767**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	110

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Interpretación

En la Tabla 11, se observa que, con la aplicación de Rho de Spearman se obtuvo un índice de 0.767 que expresa una relación alta entre los objetivos institucionales y posgrado de los docentes; con un p valor=0,000 que es <0,01. La hipótesis de la investigación es aceptada.

V. DISCUSIÓN

La gestión escolar, desde una perspectiva administrativa, constituye una dimensión muy importante dentro del quehacer y operatividad de una institución educativa; y, bajo esa misma línea, los resultados que obtenga la organización, los resultados que esta tenga en los servicios y productos que oferte, y, la percepción de calidad que se obtenga por la gestión integral desarrollada, se espera que sea una consecuencia directamente proporcional a las buenas competencias administrativas del directivo y las estrategias que se implementen.

Bajo esta consideración, el objetivo general planteó determinar la relación existente entre las estrategias directivas y la calidad del servicio docente en una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil, cuyos resultados, luego de la aplicación del instrumento y Rho de Spearman, expresó un índice de 0.721, que describió una relación alta entre los objetivos institucionales, como dimensión de la variable “estrategias directivas” y sistemas, protocolos y procedimientos, como dimensión de la variable “gestión de calidad del servicio”; con un p valor=0,000 que es <0,01, con lo que pudo aceptarse la hipótesis de la investigación.

Esto guarda relación con lo manifestado por otros autores. Jauregui et al. (2022) en su estudio “El liderazgo directivo y desempeño docente en la educación básica regular”, presentan coincidencias de perspectiva. En ese trabajo concluyó en la relación importante del liderazgo directivo y su incidencia en el desempeño de los docentes, bajo un entendimiento de calidad, en la Institución Educativa 60756 Claverito; estudio en el que se empleó método cuantitativo, descriptivo, correlacional no paramétrico, con una paramétrica de chi cuadrado de $\chi^2_c=15.35 > \chi^2_t=9.48$, $g_{14} < 0.05\%$, $< 0.05\%$ con lo cual se pudo aceptar la hipótesis planteada por el investigador, hecho que guarda coincidencia con lo expresado en el presente estudio.

Al considerar la concordancia existente, se permite citar también a Díaz de la Cruz (2020) quien en su estudio estableció de similar manera una correlación

significativa entre gestión directiva y la calidad del servicio, en donde se consideraron dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que incluía como indicadores importantes de calidad a aspectos tales como: infraestructura, laboratorios, presencia de TIC's en el aula, cumplimiento del plan curricular, confianza, disposición y preparación del docente, entre otros, como elementos importantes en la configuración de la calidad educativa.

Los resultados obtenidos, también concuerdan con el estudio realizado por Alagón (2020), "Gestión educativa para una educación de calidad" quien concluyó en una relación directa y causal entre calidad educativa y la gestión administrativa. Señalo también como punto importante para el logro de esto, que la administración ponga énfasis en el control y evaluación, ya que, mediante indicadores, se puede determinar el logro alcanzado frente a los objetivos institucionales planeados, y las correcciones estratégicas que deben realizarse, ya sea para fortalecer o corregir planteamientos.

Dentro de este entendimiento, el objetivo específico 1, estableció la relación entre la dimensión administrativa gestión institucional y la calidad del servicio docente, para lo cual se consideró la dimensión "indicadores", como un mecanismo de validar la existencia de la misma en el servicio prestado, cuyos resultados posterior a la aplicación del instrumento y con el coeficiente Rho de Spearman, expresó un índice de 0.874 que manifiesta una relación muy alta entre los objetivos institucionales y medición de logros mediante indicadores; con un p valor=0,000 que es $<0,01$, lo cual permite aceptar la hipótesis de la investigación. Esto se compara con el estudio realizado por Rojas (2019), que manifestó que, la clave para el asegurar la calidad del servicio educativo, es el control de los procesos, procedimientos y políticas mediante indicadores, que en su aplicación, configuran la eficacia de la gestión institucional.

Así mismo, Hernández y Fernández (2018) expresaron en su estudio "La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa", la relación que debe existir entre la planeación, vinculada a la administración educativa, y la construcción

de un sistema de gestión e indicadores, que permitan en la gestión, asegurar la calidad del servicio, al incluir tanto lo administrativo y lo educativo, de forma coordinada, indicando también que la construcción de este esquema, dentro de la institución educativa, es lo que puede sostener a la organización en lo académico y operativo a través del tiempo.

En cuanto al objetivo 2, se buscó determinar la incidencia entre la gestión escolar y la calidad del servicio docente, lo cual incluye aspectos tales como, el modelo pedagógico institucional, el currículo, la programación y el talento docente que imparte el conocimiento, para la cual se consideró la dimensión “formación docente” como elemento de correlación cuyos resultados posterior a la aplicación del instrumento y con el coeficiente Rho de Spearman, expresó un índice de 0.767 que expresa una relación alta entre los objetivos institucionales y posgrado de los docentes; con un p valor=0,000 que es $<0,01$, lo cual permite aceptar la hipótesis de la investigación. Estos resultados son similares a lo planteado por Quiroz y Franco (2019) en “Relación entre la formación docente y el rendimiento académico de los estudiantes” en donde se concluyó que los resultados de los estudiantes, y por ende, la calidad del servicio depende en mucho, del grado de formación del docente, ya que, a mayor preparación, mejor puntuación de los estudiantes, lo que como consecuencia representa, mejora calidad educativa.

Esto cobra relevancia, en relación al desarrollo histórico que la gestión escolar ha pasado por las últimas décadas, en donde, se ha separado las actividades técnicas, administrativas y docentes bajo una perspectiva administrativa de corte departamental, lo que separa y lleva a términos reduccionistas los procesos y recursos operativos, materiales y financieros, lo que generaba distancias entre la gestión y el contenido educativo. Por eso, en la actualidad, la calidad educativa, lograda en el servicio docente, tiene mucho que ver con la filosofía de gestión y administración que se aplica dentro de la institución educativa, cuya finalidad es integrar los objetivos administrativos y educacionales dentro de una sola misión y contexto

Con estas consideraciones García et al. (2018) concluyen que, la calidad educativa es la consecuencia de la interrelación de los procesos de enseñanza, de desarrollo humano, de teorías pedagógicas, y la vinculación de estos elementos desde una perspectiva académica, con el manejo de recursos humanos, tecnológicos y financieros para el aseguramiento de los fines de una organización educativa; desde una perspectiva de administración y mejoramiento de procesos. Desde este punto, el logro de los aprendizajes, desde un marco de calidad, debe conjuntar de forma idónea a los procesos de gestión, al aporte de la sociedad y los pilares de valores y educación desde los administradores y docentes, hacia los estudiantes.

Por su parte, Quintana (2018) sostiene que, el principal objetivo que busca la gestión escolar, es el alcanzar la calidad educativa; sin embargo, sostiene que, la problemática que existe frente a esto en la mayor parte de las instituciones educativas, pasa por que no existe la suficiente comprensión y conocimiento para integrar efectivamente ambos conceptos y aplicarlos dentro de la realidad educativa. Así mismo, menciona que el alcance de la calidad en el servicio educativo, está condicionada, en tanto la institución pueda comprender su entorno de realidad pedagógica, las expectativas de sus clientes y las necesidades, para poder, dentro de la gestión escolar, concretar acciones que propicien las capacidades de que la institución pueda alcanzar los objetivos de calidad propuestos.

Finalmente, el objetivo 3 se planteó el determinar los aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje que inciden en la calidad del servicio, para lo cual, se incluyó la dimensión “recursos TIC’s en el aula”, para establecer la correlación, cuyos resultados posterior a la aplicación del instrumento se expresó un índice de 0.854 que expresa una relación muy alta entre los objetivos institucionales y recursos TIC’s para el aula; con un p valor=0,000 que es $<0,01$, lo cual permite establecer a la hipótesis de la investigación como correcta. Este resultado concuerda con lo planteado por Flores et al. (2018) en su estudio “La práctica pedagógica apoyada en las TIC como estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa” que describe a las TIC’s como herramientas que posibilitan espacios significativos de aprendizaje

en el aula y fuera de ella, mediante el cual, los estudiantes se motivan ya que, se les permite ser agentes directos para la construcción de su conocimiento, lo que fortalece la calidad educativa.

Esto guarda relación con lo planteado por Luis y Lázaro (2019), quien en su trabajo “La preparación del docente y su papel como líder del proceso enseñanza-aprendizaje” señala que, el liderazgo del docente constituye una plataforma importante, en el impacto de la calidad educativa. Este liderazgo surge cuando el docente posee un cúmulo de competencias y actitudes en el servicio y dirección hacia los demás, dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, ya que, esto representará el nivel de la capacidad que este docente tenga para poder incidir significativamente en sus estudiantes, ya sea al estimular, incentivar, transmitir, formar o cambiar.

Esta intervención docente, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, requiere que hoy en día, el profesor posea las habilidades y conocimientos necesarios, lo que hace evidente lo crucial que es la capacitación y actualización del servidor educativo para poder responder a las nuevas exigencias del ámbito educativo, y así, poder usar de forma oportuna y criteriosa, las herramientas TIC's en los procesos que se desarrollan en el aula de clase. Estas deben articularse en relación a la estrategia pedagógica y comunicativa que se aplique en el proceso educativo, y con ello, contribuir al sostenimiento y mejoramiento de la calidad educativa. Además, al aprovechar estas herramientas se eleva la calidad de la oferta educativa, ya que esta responde a las necesidades de la modernidad, y, ofrece la oportunidad de ofrecer diferentes formas de acceso al aprendizaje (Poveda & Cifuentes, 2020)

A nivel general, puede observarse que diversos autores concuerdan en la necesidad de que, el liderazgo educativo, debe adaptarse a las transformaciones que la sociedad, y por ende, la realidad educativa plantea, para poder realizar los ajustes necesarios en el proceso administrativo y educativo, sin perder la identidad institucional, para asegurar la calidad educativa. Así mismo, que la calidad educativa depende de varios factores, pero uno de los más cruciales, se relaciona con la

calificación y empoderamiento del profesorado, dentro de su liderazgo de aula, por lo tanto, la persona encargada de la acción directiva debe proponer los espacios de conversación y capacitación para el fortalecimiento de estos temas, con el fin de aplicarse al proceso de enseñanza en la institución (Alfaro, 2020).

La adecuada gestión directiva dependerá de las competencias directivas que el administrador educativo posea, y de la forma en el que este, pueda integrar las dimensiones financieras, escolares y pedagógicas, en respuesta a las necesidades de la comunidad educativa y sociedad, para dar solución y respuesta a las expectativas y necesidades, y así, poder articular un servicio educativo caracterizado por la calidad y por la eficiencia.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

La presente investigación buscó determinar la relación existente entre las estrategias directivas y la calidad del servicio docente en la institución educativa privada de Guayaquil, San Esteban Diácono. Luego de la aplicar el instrumento y el coeficiente Rho de Spearman, se llegó a la conclusión de existir una relación significativa entre las variables propuestas, con un índice de 0.721, que se aplicó a las dimensiones “objetivos institucionales” y “sistemas, protocolos y procedimientos” con un p valor $=0,000 < 0.01$, lo que corroboró el planteamiento y la hipótesis de la investigación.

Segunda:

Se estableció la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio docente, tal como lo contempló el objetivo específico 1 de la investigación, para lo cual se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, el mismo que expresó un índice de 0.874, lo que manifestó una relación muy alta entre las dimensiones “objetivos institucionales” y “medición de logros mediante indicadores” con un p valor $= 0.000 < 0.01$, valores que permitan corroborar el planteamiento y la hipótesis de la investigación.

Tercera:

En el objetivo específico 2 se buscó determinar si la gestión escolar incide en la calidad del servicio docente, situación que fue confirmada luego de la aplicación de los instrumentos y el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que arrojó un índice de 0.767 y un p valor $= 0.000 < 0.01$, lo cual confirma la relación entre los “objetivos institucionales” y “formación de los docentes” con lo que se permitió aceptar la hipótesis de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

A nivel directivo, se recomienda establecer un sistema de gestión de calidad y procesos, (Normas ISO: 9001, 21001) que en su aplicación permitan fortalecer la gestión administrativa de la institución y que, bajo ese ordenamiento y estándares, pueda mejorar de forma continua la calidad ofrecida tanto en el servicio docente y administrativo en general que brinda como ente educativo.

Segunda

A nivel docente, se recomienda espacios de formación continua para profesores y tutores, gestionados por la institución, ya que, como se demostró en la investigación, el nivel de estudios, formación, competencias y habilidades del docente, inciden de gran manera en la calidad de servicio proporcionado por la institución educativa.

Tercera

Dentro de la gestión administrativa, se recomienda que la institución invierta en infraestructura TIC's dentro del aula, para incluirla como elemento constituyente, y no adicional, de los procesos y metodología de enseñanza que se aplican en el aula, lo que sirva para mejorar la percepción de calidad de servicio entre los clientes (estudiantes, padres de familia) y la comunidad educativa en general.

REFERENCIAS

- Alagón, F. (2020). Gestión educativa para una educación de calidad. *Revistas Ciencias Naturales*, 2(2).
- Anchundia-Arboleda, M., Martínez-Contreras, K., Martínez-Contreras, F., & Franco-Briones, L. (2020). Diseño de un modelo de gestión directiva para mejorar la toma de decisiones en la Unidad Educativa Sarah Flor Jiménez. *Polo de Conocimiento*.
- Asamblea Nacional. (2011). Ley Orgánica de Educación Intercultural.
- Barba Miranda, L., & Delgado Valdivieso, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *EDUCARE-UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 25(1), 284-309.
- Barreno Salinas, M. (2019). La universidad Estatal de Mllagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado*, 15(66).
- Boyer, S., & Oblea, K. (2021). Estrategias directivas y su relación con el desarrollo organizacional en el IEST Público 24 de Julio de Zarumilla Tumbes, 2021. Universidad César Vallejo.
- Calderón-Meléndez, A. (2019). Gestión del control interno en instituciones de educación superior. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 10(2), 142-147.
- Carrasco-Castillo, M., & García-Bazand, G. (2018). *La gestión institucional y la calidad del aprendizaje de los estudiantes de educación primaria de la institución educativa "Cayetano Heredia Sánchez" del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Carriazo, C., Pérez, M., & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 87-95.
- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 165-187.
- Díaz de la Cruz, E. (2020). Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía - San Juan de Luringacho. Universidad César Vallejo.
- Durán Sanhueza, F. (2019). La evaluación de la calidad educativa en Chile: instrumentos de control y rendición de cuentas. *Educación, Política y Sociedad*,

3(1), 85-99.

- Elmys, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 1-25.
- Espinoza, L. (2020). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Revista Electrónica Entrevista Académica*, 177-185.
- Farfán, M., & Reyes, I. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza aprendizaje: una aproximación conceptual. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 28(73), 45-61.
- Fernández, E., & Rojas, L. (2020). Consideraciones teóricas acerca de la participación en el proceso de dirección de las instituciones educativas. *Varona*, 70.
- Flores, D., Flores, J., Ardila, D., & Ruiz, S. (2018). La práctica pedagógica apoyada en las TIC como estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa. *Cultural, Educación y Sociedad*, 485-492.
- García-Cauchá, H. (2021). Análisis del modelo de gestión escolar en instituciones educativas públicas multigrado de San Ignacio, Perú. *Revista Educación*, 1-15.
- Grupo Geard. (14 de June de 2022). *Conoce más del Sistema Educativo Ecuatoriano*. Recuperado el 20 de September de 2022, de Grupo Geard: <https://grupogeard.com/ec/blog/concursos-docentes/conoce-sistema-educativo-ecuadoriano/>
- Hernández, G., & Fernández, J. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. *Revista Nacional de Administración*, 69-86.
- Hernández-Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Huapaya-Capcha, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 243-261.
- Jáuregui, J., Chávez, P., Menacho, I., Ramírez, L., & Romero, E. (2022). El liderazgo directivo y desempeño docente en la educación básica regular. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*.
- Jiménez, R., & Zeta, A. (2020). Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-301.
- López-Osorio, M. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018*

e ISO 9001:2015. Caso: Unidad Educativa Montebello. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Lozada, J. (2017). Investigación Aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *CienciAmérica*.

Martínez, J. (5 de Diciembre de 2018). *Calidad en el aula, la auténtica reforma de la educación*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de Reduca: http://reduca-al.net/files/Articulo._La_calidad_en_el_aula-_FEREMA-Honduras.pdf

Maya, E., Aldana, J., & Arguelles, J. (2019). Liderazgo Directivo y Educación de calidad. *Cienciamatria*, 9(5).

Medialdea, A. (29 de Enero de 2019). *Gestión y administración de centros educativos*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de Red Social Educativa: <https://redsocialeduca.net/gestion-administracion-centros-educativos>

Méndez, M. (2019). *Gestión institucional y calidad de la educación en la Unidad Educativa Aguatín Castro Espinoza, Guayaquil, Guayas, Ecuador-2018*. Piura: Universidad César Vallejo.

Muñoz, Y., Castillo, I., & Martínez, V. (2022). Calidad educativa. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*.

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación y Apuntes Universitarios*.

Orellana, F. (3 de Diciembre de 2021). *¿Qué es la gestión educativa o gestión escolar? Tipos, importancia y objetivos*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de UNIR Ecuador: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-educativa-escolar/>

Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*.

Ortiz, M., Peñafiel, J., Torres, G., Delgado, D., & Bautista, E. (2019). Calidad educativa, entorno familiar y su relación con el rendimiento académico de la enseñanza secundaria en centros educativos de la provincia de Manabí durante años 2017-2018. *Reciamuc*, 3(2), 116-142.

- Pérez, M., Cadena, V., Herrera, K., Sánchez, A., Izquierdo, L., & Mendoza, P. (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa*. Ministerio de Educación.
- Poma, P., & Granda, D. (2020). El director escolar como líder de la comunidad educativa. *Sociedad & Tecnología*, 3(1), 29-38.
- Pozzo, M. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 1-16.
- ProEduca. (2 de Diciembre de 2020). *Organización escolar: qué es y cuáles son sus objetivos*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2022, de UNIR: <https://www.unir.net/educacion/revista/organizacion-escolar/>
- Pulido-López, A. (03 de 12 de 2021). *¿Qué es la gestión educativa o gestión escolar? Tipos, importancia y objetivos*. Obtenido de UNIR: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-educativa-escolar/>
- Quimi Franco, D. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 11(1).
- Quiroz, C., & Franco, D. (2019). Relación entre la formación docente y el rendimiento académico de los estudiantes. *Educación*.
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153-172.
- Rojas, W. (2019). Complementariedad del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la educación superior ecuatoriana y el SGC ISO 9001. *Revista Espacios*, 19 - 35.
- Romero, G. (2018). Calidad educativa. engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *Estudios y debates*, 91-108.
- Romero, S., & Santa María, H. (2021). Factores que intervienen en la gestión educativa. *Revista Varela*, 77-85.
- Sánchez, H. (2018). Equidad: epicentro de la calidad en educación. *Gaceta de la política nacional de evaluación educativa en México* (10), 76-86.
- Sánchez-Muñiz, J., & Pinargote-Macias, E. (2020). Modelos de gestión de la calidad para organizaciones educativas. *Revista Científica Yachasun*.

- Sedas, E. (15 de April de 2019). *La calidad en centros educativos a través de la ISO 9001*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/04/la-calidad-en-centros-educativos-a-traves-de-la-iso-9001/>
- Sevillano, M. (24 de June de 2017). *Principios de Gestión de la Calidad en la Educación - Software ISO*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de ISOTools: <https://www.isotools.org/2017/06/24/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-la-educacion/>
- Sipan Baltazar, M. L. (2020). *Competencias directivas y calidad educativa, según percepción del docente de la I.E Mercedes Cabello de Carbonara UGEL 02, Rimac, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Suasnabas-Pacheco, L., & Juárez, J. (2020). Calidad de la Educación en Ecuador ¿Mito o realidad? *Dominio de las Ciencias*, 133-157.
- Suárez Yoza, F. (2020). *Administración educativa y relaciones interpersonales de una Unidad Educativa de Daule-Guayas 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Torres-Merlo, O. (2017). Indicadores de la Educación en el Ecuador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 61-69.
- Uribe-López, A., Arredondo-Cortés, S., & López-Mayoral, M. (2019). Diagnóstico de gestión institucional: Un estudio de caso en educación básica. *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*, 4(7), 9-22.
- Vinueza-Jara, A., & Abdo-Andrade, A. (2020). Las políticas y estrategias gerenciales en el desempeño institucional del Centro Educativo el Despertar. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

ANEXOS

Anexos 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MÉTODO
General	General	General	Tipo de investigación
Cambio de directivo por motivo de jubilación. Anterior directivo en su gestión presentó problemas a nivel general que incidieron en la calidad educativa del servicio prestado por la institución. Nuevo directivo afronta desafío frente a la gestión administrativa.	Determinar la relación que existe entre las estrategias directivas y la gestión de calidad del servicio docente en instituciones educativas privadas de Guayaquil-Ecuador.	Influye significativamente en la gestión de calidad del servicio docente en instituciones educativas privadas de Guayaquil-Ecuador, 2022.	Aplicada
Específico	Específico	Específico	Diseño de investigación
Frente a la nueva gestión, debe evaluarse la gestión administrativa en relación a los problemas existentes en la calidad del servicio docente en la institución	Determinar la relación existente entre la dimensión administrativa "gestión institucional" y en la calidad del servicio docente	Existe significativamente relación entre la gestión institucional y el servicio docente	no experimental
La gestión escolar y la intromisión de actividades y roles dentro de la institución ha perjudicado la calidad del servicio en la institución.	Determinar la forma en que la gestión escolar afecta a la calidad del servicio docente	Existe significativamente relación entre la gestión escolar con la calidad del servicio docente	
Desde la perspectiva directiva, la anterior administración no había puesto mayor cuidado en mejorar la gestión pedagógica con insumos y herramientas que favorezcan la gestión del aula y la calidad del servicio educativo	Determinar qué aspectos en el proceso de enseñanza-aprendizaje (gestión pedagógica) inciden en la calidad del servicio de la institución.	Existe significativamente relación entre la gestión pedagógica con la calidad de servicio de la institución.	
			Variables
			Estrategias directivas
			Gestión de calidad de servicio
			Muestra
			110 docentes
			Instrumentos: encuesta

Anexo 2. operacionalización de las variables
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Estrategias directivas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Estrategias Directivas	D1: Gestión Educativa Estratégica	Planificación institucional Manejo de recursos financieros	¿Qué tipo de condiciones limitan la actividad cotidiana de la institución?	Nominal y ordinal	Presupuesto Capacitación Motivaciones estudiantes
			¿La planificación estratégica es socializada a todos los miembros de la institución?	Nominal	Si No
			¿Bajo qué líneas de acción (además de las mensualidades), la institución genera recursos económicos para el sustento de su operatividad actividades y proyectos?	Nominal	Presupuesto estatal Fundaciones Donaciones Autogestión Colaboración comité de curso
	D2: Gestión institucional	Cultura institucional Presencia institucional (redes y canales de comunicación)	¿Conoce la misión y visión institucional? Los objetivos institucionales, son conocidos por los miembros de la comunidad educativa ¿Qué canales son usados para la comunicación de la institución con su comunidad? En los canales mencionados ¿en cuál es la comunidad interactúa más?	Nominal Ordinal Nominal Nominal	Si No Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo Carteleras Redes sociales Página web Aplicaciones web WhatsApp Carteleras Redes sociales Página web Aplicaciones web WhatsApp
D3: Gestión Escolar	Organización escolar	¿Existen procedimientos para ascensos en la institución?	Nominal	Si No	

		Estudiantes promovidos / estudiantes matriculados	Existen espacios para el trabajo colaborativo entre padres y docentes	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			¿Los estudiantes expresan satisfacción por comprender las cosas?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			¿Cuál es el rango de estudiantes reprobados en su curso asignado?	Nominal	0% 1% - 5% 6% - 10% 11% - 25%
	D4: Gestión pedagógica	Gestión áulica manejo de clase	Se alcanzaron los logros de aprendizaje	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Fueron desarrolladas visitas áulicas en este periodo lectivo	Nominal	Si No
			¿Qué tipo de retroalimentación se generó luego de la visita áulica?	Nominal	Positiva Se detallaron de aspectos mejora Negativa
			¿Cuenta con material concreto para el desarrollo de su cátedra?	Nominal	Si No

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Gestión de calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
V2: Gestión de calidad de servicio	D1: Factores de gestión institucional	Estándares de desempeño directivo Estándares de gestión escolar	En la institución ¿se cuenta con los siguientes recursos?	Nominal y ordinal	Salones Biblioteca Salas de cómputo Mobiliario
			¿Los proyectos planteados por el directivo han sido ejecutados en los tiempos, plazos y con los recursos previstos?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			¿Considera usted que el directivo, además de las competencias de manejo de la gestión escolar, es hábil en lo que al quehacer administrativo se refiere?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			¿Cuál es el nivel de educación máximo que posee el directivo?	Nominal	Técnico Licenciatura Maestría PhD
			¿Las actividades de la institución miden su logro al finalizar el año mediante indicadores?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
					Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

			¿La institución cuenta con sistemas, protocolos y procedimientos claramente establecidos		
D2: Factores técnico-pedagógicos	Estándares de aprendizaje		¿Usted desarrolla su planificación de clase y el uso de estrategias considerando los objetivos institucionales planificados?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Su comunidad de aula (estudiantes y padres) ¿conocen los objetivos académicos que usted ha planteado como docente para el año?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			¿La institución cuenta con recursos tecnológicos para el desarrollo de acciones TIC, sea como actividad de aula o refuerzo?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			¿En el aspecto inclusivo, cuenta con el apoyo requerido para poder abordar casos específicos en el aula?	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
D3: Factores docentes	Estándares de desempeño docente		¿Cuál es el nivel máximo de educación formal que ha alcanzado?	Nominal	Bachillerato Técnico Licenciatura Maestría PhD
			¿Tiene formación como docente?	Nominal	Si No
				Nominal	Si

			<p>¿Tiene posgrado en educación?</p> <p>¿Ha recibido cursos o asesorías que mejoren sus capacidades como docente?</p> <p>¿Hace cuánto tiempo desarrollo su último curso o estudio?</p> <p>Respecto a la siguiente sentencia, mencione su criterio: "Existen conflictos entre las actividades de desarrollo profesional y mi trabajo"</p>	<p>Nominal</p> <p>Ordinal</p>	<p>No</p> <p>Si No</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>
--	--	--	--	-------------------------------	---

Anexo 3. Cuestionarios

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRATEGIAS DIRECTIVAS

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Administración de la Educativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022, aula 2, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Estrategias directivas y gestión de calidad de servicio de docentes y administrativos en instituciones educativas privada, Guayaquil, Ecuador, 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Variable 1: Estrategias directivas

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5	
1	¿Qué tipo de condiciones limitan la actividad cotidiana de la institución?						
2	¿La planificación estratégica es socializada a todos los miembros de la institución?						
3	¿Bajo qué líneas de acción (además de las mensualidades), la institución genera recursos económicos para el sustento de su operatividad, actividades y proyectos?						
4	¿Conoce la misión y visión institucional?						
5	¿Los objetivos institucionales, son conocidos por los miembros de la comunidad educativa?						
6	¿Qué canales son usados para la comunicación de la institución con su comunidad?						
7	En los canales mencionados ¿en cuál la comunidad interactúa más?						
8	¿Existen procedimientos para ascensos en la institución?						
9	¿Existen espacios para el trabajo colaborativo entre pares docentes?						
10	¿Los estudiantes expresan satisfacción por comprender las cosas?						
11	¿Cuál es el rango de estudiantes reprobados en su curso asignado?						

12	Se alcanzaron los logros de aprendizaje						
13	Fueron desarrolladas visitas áulicas en este periodo lectivo						
14	¿Qué tipo de retroalimentación se generó luego de la visita áulica?						
15	¿Cuenta con material concreto para el desarrollo de su cátedra?						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
1	En la institución ¿se cuenta con los siguientes recursos?					
2	¿Los proyectos planteados por el directivo han sido ejecutados en los tiempos, plazos y con los recursos previstos?					
3	¿Considera usted que el directivo, además de las competencias de manejo de la gestión escolar, es hábil en lo que al quehacer administrativo se refiere?					
4	¿Cuál es el nivel de educación máximo que posee el directivo?					
5	¿Las actividades de la institución miden su logro al finalizar el año mediante indicadores?					
6	¿La institución cuenta con sistemas, protocolos y procedimientos claramente establecidos?					
7	¿Usted desarrolla su planificación de clase y el uso de estrategias considerando los objetivos institucionales planificados?					
8	Su comunidad de aula (estudiantes y padres) ¿conocen los objetivos académicos que usted ha planteado como docente para el año?					
9	¿La institución cuenta con recursos tecnológicos para el desarrollo de acciones TIC, sea como actividad de aula o refuerzo?					
10	¿En el aspecto inclusivo, cuenta con el apoyo requerido para poder abordar casos específicos en el aula?					
11	¿Cuál es el nivel máximo de educación formal que ha alcanzado?					
12	¿Tiene formación como docente?					
13	¿Tiene posgrado en educación?					
14	¿Ha recibido cursos o asesorías que mejoren sus capacidades como docente?					
15	¿Hace cuánto tiempo desarrollo su último curso o estudio?					
16	Respecto a la siguiente sentencia, mencione su criterio: "Existen conflictos entre las actividades de desarrollo profesional y mi trabajo"					

Anexo 4. Validación de experto

Validación de experto 1.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS ESTILOS DE DIRECCION

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento de cuestionario tiene la relevancia y pertinencia suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Cáceres Narrea Felicia Lelia

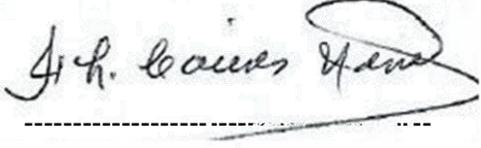
DNI: 06141891

Especialidad del validador: Docente Investigador - UNFV

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. H. Cáceres Narrea', is written over a horizontal dashed line. The signature is enclosed in a light gray rectangular box.

Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CACERES NARREA, FELICIA LELIA DNI 06141891	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 26/11/1987 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CACERES NARREA, FELICIA LELIA DNI 06141891	LICENCIADO EN EDUCACION AREA: EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 25/01/1988 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CÁCERES NARREA, FELICIA LELIA DNI 06141891	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 01/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/1988 Fecha egreso: 02/02/2000	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CACERES NARREA, FELICIA LELIA DNI 06141891	DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 27/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/03/2000 Fecha egreso: 15/12/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

Validación de experto 2.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS ESTILOS DE DIRECCION

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento de cuestionario tiene la relevancia y pertinencia suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Romero Carrión Violeta Leonor

DNI: 08078192

Especialidad del validador: Docente Investigador – UNFV - Renacyt

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	ESPECIALISTA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/01/72 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	BACHILLER ACADÉMICO EN CIENCIA SOCIAL ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 10/08/78 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	TÍTULO DE PROFESOR DE EDUCACIÓN SECUNDARIA EN LA ESPECIALIDAD DE HISTORIA Y GEOGRAFIA Fecha de diploma: 25/04/72 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 17/04/80 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

about:blank

1/2

16/10/22, 10:07

about:blank

Graduado	Grado o Título	Institución
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	MAESTRO EN EDUCACIÓN ESPECIALIDAD ANDRAGOGÍA Fecha de diploma: 27/04/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 06/08/01 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

Validación de experto 3.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS ESTILOS DE DIRECCION

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento de cuestionario tiene la relevancia y pertinencia suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Arrieta Benouff Felipe

DNI: 06855289

Especialidad del validador: Docente Investigador - UNFV

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	ESPECIALISTA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/01/72 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	BACHILLER ACADÉMICO EN CIENCIA SOCIAL ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 10/08/78 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	TÍTULO DE PROFESOR DE EDUCACION SECUNDARIA EN LA ESPECIALIDAD DE HISTORIA Y GEOGRAFIA Fecha de diploma: 25/04/72 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 17/04/80 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

about:blank

1/2

16/10/22, 16:07

about:blank

Graduado	Grado o Título	Institución
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	MAESTRO EN EDUCACIÓN ESPECIALIDAD ANDRAGOGÍA Fecha de diploma: 27/04/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARRIETA BENOUTT, FELIPE DNI 06855289	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 06/08/01 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

Anexos 5. Base de datos DATA DE LAS VARIABLES

ENCUESTADOS	ITEMS																															SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
E1	1	1	4	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	45
E2	1	1	4	1	1	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	47
E3	1	1	4	1	1	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	4	52	
E4	1	1	4	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	4	50	
E5	1	1	5	1	1	4	4	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	4	5	60
E6	1	1	5	1	2	4	4	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	5	69
E7	1	1	5	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	5	1	64	
E8	2	1	5	1	2	3	4	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	3	5	1	70	
E9	2	1	3	1	2	4	5	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1	1	4	5	3	75	
E10	3	1	1	2	4	1	5	2	5	2	3	5	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	4	5	1	80	
VARIANZA	0,44	0,00	1,40	0,09	0,81	1,85	1,25	0,16	1,24	0,24	0,56	1,44	0,16	0,25	1,16	0,25	0,25	0,00	0,25	0,25	0,25	0,25	0,76	1,29	0,09	0,09	0,24	0,00	1,40	1,36	2,36		
SUM VARIANZA	20,14																																
VARIANZA SUMA IT	136,56																																
Nº ITEMS	31																																
ALFA DE CRONBACH	0,885852																																
CONFIABILIDAD																																	
NULA	< 0.53																																
BAJA	0.53-0.59																																
CONFIABLE	0.6-0.65																																
MUY CONFIABLE	0.66-0.71																																
EXCELENTE	0.72-0.99																																
PERFECTO	1																																



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Palacios Sánchez José Manuel, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estrategias directivas y gestión de calidad de servicio de docentes en instituciones educativas privadas, Guayaquil, Ecuador, 2022", cuyo autor es VALVERDE RODRIGUEZ MARCELA PAULINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 19 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Palacios Sánchez José Manuel DNI: 80228284 ORCID: 0000-0002-1267-5203	Firmado electrónicamente por: JPALACIOSSA12 el 22-12-2022 23:53:45

Código documento Trilce: TRI - 0495955