



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

LA GESTIÓN DEL DIRECTOR Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS  
EN EL COLEGIO CIENTÍFICO ALBERT EINSTEIN, 2019

**Línea de investigación:**

**Educación para la sociedad del conocimiento**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Educación

**Autor:**

Buendía Giribaldi, Atilio Rodolfo

**Asesor:**

Zorrilla Díaz, José Eduardo  
(ORCID: 0000-0002-0674-8373)

**Jurado:**

Navarro Quispe, Florbel Rodrigo

Guevara Flores, Julio César

Flores Coronado, Miriam Liliana

**Lima - Perú**

**2022**

**Referencia:**

Buendía, A. (2022). *La gestión del director y la calidad en los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6221>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN DEL DIRECTOR Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS  
EDUCATIVOS EN EL COLEGIO CIENTÍFICO ALBERT EINSTEIN, 2019**

**Línea de investigación:**

**Educación para la sociedad del conocimiento**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Educación

**Autor:**

Buendía Giribaldi, Atilio Rodolfo

**Asesor:**

Zorrilla Díaz, José Eduardo  
(ORCID: 0000-0002-0674-8373)

**Jurado:**

Navarro Quispe, Florbel Rodrigo

Guevara Flores, Julio César

Flores Coronado, Miriam Liliana

**Lima – Perú**

**2022**

## Índice

Índice.....	ii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Descripción del problema .....	4
1.3 Formulación del problema .....	4
- Problema general .....	4
- Problemas específicos.....	4
1.4. Antecedentes:.....	5
1.5. Justificación de la investigación .....	10
1.6. Limitaciones de la Investigación .....	10
1.7. Objetivos.....	11
- Objetivo general .....	11
- Objetivos específicos.....	11
1.8. Hipótesis .....	12
1.8.1. Hipótesis general.....	12
1.8.2. Hipótesis específicas .....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Marco conceptual sobre el tema de investigación .....	13
III. MÉTODO .....	38

3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Población y muestra.....	38
3.3. Operacionalización de variables .....	40
3.4. Instrumentos.....	41
3.5. Procedimientos.....	53
3.6. Análisis de datos .....	53
IV. RESULTADOS .....	55
4.1. Análisis descriptivo de la variable gestión del director .....	55
4.2. Análisis descriptivo de la variable calidad de los servicios educativos.....	60
4.3. Contrastación de hipótesis .....	64
4.4. Contrastación de la hipótesis general.....	65
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	81
VI. CONCLUSIONES .....	84
VII. RECOMENDACIONES .....	86
VIII. REFERENCIAS.....	88
IX. ANEXOS .....	93
Anexo A. Matriz de consistencia .....	93
Anexo B: Validación de Instrumentos de la Investigación.....	97
Anexo C: Confiabilidad de instrumento .....	99

## Índice de tablas

Tabla 1 Componentes de la calidad en los centros educativos .....	31
Tabla 2 Valores a desarrollar .....	32
Tabla 3 Características de un centro docente.....	36
Tabla 4 Operacionalización de variables .....	40
Tabla 5 Escala.....	42
Tabla 6 Niveles de gestión del director y calidad de los servicios educativos y dimensiones respectivas.....	43
Tabla 7 Niveles de gestión del director y calidad de los servicios educativos y dimensiones respectivas.....	44
Tabla 8 Matriz de correlaciones de gestión institucional.....	45
Tabla 9 Matriz de correlaciones de gestión pedagógica .....	46
Tabla 10 Matriz de correlaciones de Gestión administrativa.....	46
Tabla 11 Matriz de correlaciones de gestión comunitaria .....	47
Tabla 12 Matriz de correlaciones de satisfacción con las relaciones con el profesorado .....	48
Tabla 13 Matriz de correlaciones de satisfacción con la vida como estudiante .....	49
Tabla 14 Matriz de correlaciones de satisfacción con el rendimiento académico .....	50
Tabla 15 Coeficientes Alfa de Cronbach de la variable gestión del director.....	51
Tabla 16 Coeficientes Alfa de Cronbach de la variable calidad de los servicios educativos ..	52
Tabla 17 Coeficientes Alfa de Cronbach de las variables en estudio .....	53
Tabla 18 Niveles de gestión del director en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	55
Tabla 19 Niveles de gestión institucional en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	56
Tabla 20 Niveles de gestión pedagógica en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	57
Tabla 21 Niveles de gestión administrativa en el colegio científico Albert Einstein, 2019. ....	58

Tabla 22 Niveles de gestión comunitaria en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	59
Tabla 23 Niveles de calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	60
Tabla 24 Niveles de satisfacción con las relaciones con el profesorado en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	61
Tabla 25 Niveles de satisfacción con la vida como estudiante en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	62
Tabla 26 Niveles de satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	63
Tabla 27 Contingencia de la gestión del director y calidad de servicios educativos en colegio Albert Einstein, 2019 .....	66
Tabla 28 Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y la Calidad de Servicios Educativos en colegio Albert Einstein, 2019 .....	67
Tabla 29 Tabla de contingencia del Gestión del Director y satisfacción con las relaciones con el profesorado en colegio Albert Einstein, 2019 .....	68
Tabla 30 Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y Satisfacción con las relaciones con el profesorado en colegio Albert Einstein, 2019 .....	69
Tabla 31 Prueba de significancia del coeficiente de correlación por rango de spearman para la correlacionar la gestión del director y satisfacción con las relaciones con el profesorado .....	69
Tabla 32 Tabla de contingencia de la Gestión del Director y satisfacción con la vida como estudiante en colegio Albert Einstein, 2019 .....	70
Tabla 33 Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y satisfacción con la vida como estudiante en colegio Albert Einstein, 2019 .....	71

Tabla 34 Prueba de Significancia del Coeficiente de Correlación por Rango de Spearman para la correlación entre la Gestión del Director y satisfacción con la vida como estudiante .....	71
Tabla 35 Tabla de contingencia del Gestión del Director y satisfacción con el rendimiento académico en colegio Albert Einstein, 2019 .....	72
Tabla 36 Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y satisfacción con el rendimiento académico en colegio Albert Einstein, 2019 .....	73
Tabla 37 Prueba de Significancia del Coeficiente de Correlación por Rango de Spearman para la correlación entre la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Institucional en la Institución en estudio .....	74
Tabla 38 Tabla de contingencia para la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Pedagógica del Director en el colegio Albert Einstein, 2019 .....	75
Tabla 39 Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Pedagógica del Director en el colegio Albert Einstein, 2019.....	75
Tabla 40 Tabla de contingencia para la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Administrativa del Director en el colegio Albert Einstein, 2019 .....	76
Tabla 41 Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Administrativa del Director en el Colegio Albert Einstein, 2019 .....	77
Tabla 42 Prueba de Significancia del Coeficiente de Correlación por Rango de Spearman para la correlación entre la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Administrativa del Director en el colegio Albert Einstein, 2019 .....	77
Tabla 43 Tabla de contingencia para la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Comunitaria del Director en el colegio Albert Einstein, 2019 .....	78
Tabla 44 Test Chi – Cuadrada para relacionar Calidad de Servicios Educativos y Gestión Comunitaria del Director en el colegio Albert Einstein, 2019 .....	79

Tabla 45 Prueba de Significancia del Coeficiente de Correlación por Rango de Spearman, correlación entre Calidad de Servicios Educativos y Gestión Comunitaria del Director en el colegio Albert Einstein, 2019.....	79
--	----

## Índice de figuras

Figura 1 Procesos de gestión educativa .....	31
Figura 2 Valores a desarrollar .....	33
Figura 3 Niveles de gestión del director en el colegio científico Albert Einstein, 2019 .....	55
Figura 4 Niveles de gestión institucional en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	56
Figura 5 Niveles de gestión pedagógica en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	57
Figura 6 Niveles de gestión administrativa en el colegio científico Albert Einstein, 2019 .....	58
Figura 7 Niveles de gestión comunitaria en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	59
Figura 8 Niveles de calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	60
Figura 9 Niveles de satisfacción con las relaciones con el profesorado en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	61
Figura 10 Niveles de satisfacción con la vida como estudiante en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	62
Figura 11 Niveles de satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019 .....	63

## Resumen

El estudio analiza una realidad problemática donde se observó que los directivos conocen los diversos diagnósticos presentados por la UNESCO, Banco Mundial y Ministerio de Educación sobre lineamientos de política educativa, que distan de nuestra educación con resultados que muestran una calidad educativa baja y con un incremento constante en tasa de repitencia. Su objetivo fue demostrar la relación entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos; a través de una investigación básica, de diseño no experimental. Método: Se utilizó como técnica la observación e instrumento de aplicación de una encuesta, que permitió conocer la gestión del director en sus cuatro dimensiones: Institucional, Pedagógica, Administrativa, Comunitaria y la calidad de los servicios educativos en tres dimensiones: Satisfacción con las relaciones con el profesorado, satisfacción con la vida como estudiante, satisfacción con el rendimiento académico. La población fue de 75 estudiantes del colegio Albert Einstein del 2019 y la muestra de 45 de los últimos años, a quienes se les aplicó una encuesta. Resultado: evidencia una relación estadísticamente significativa entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, en base a la prueba del Chi cuadrado que dio como resultado de un  $\chi_o^2 = 17.696 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , logrando alcanzar una muy buena relación entre gestión directiva y la calidad de servicios educativos, visualizando la significatividad relevante con cada una de sus dimensiones.

**Palabras claves:** gestión del director, calidad de los servicios educativos, gestión, calidad.

## Abstract

A problematic reality where it was observed that managers know the various diagnoses presented by UNESCO, the World Bank and the Ministry of education in terms of educational policy guidelines, which coincide in the weakness of our education, with results that show a low educational quality and with a constant increase in the repetition rate. For this purpose, the objective was to demonstrate the relationship between the director's management and the quality of educational services. The research was of a basic type non-experimental, using as a technique the observation and application instrument of a survey, which allowed us to know the results of the director's management in its four dimensions: Institutional, pedagogical, Administrative, Community and the quality of educational services in its three dimensions: Satisfaction with relations with teachers, satisfaction with life as a student, satisfaction with academic performance; considering a population of 75 students of the Albert Einstein school of 2019, then by means of the selection of simple random sample we worked with 45 students of preference of the last years, to whom a survey was applied. The result of this research has shown that. There is a statistically significant relationship between the management of the director and the quality of educational services at the Albert Einstein school, 2019, based on the Chi-square test that resulted in a  $\chi_o^2 = 17.696 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , achieving a very good relationship between management and the quality of educational services, visualizing the relevant significance with each of its dimensions.

**Keywords:** Director's management, Quality of educational services, Management, Quality.

## **I. Introducción**

Este estudio se focalizó en analizar la gestión del director de una Institución Educativa privada de nivel básico y su influencia en la calidad de los servicios que ese colegio brinda. En ese sentido, se procedió a revisar normativa y documentos de gestión, así como fundamentos teóricos y tesis de grado para afinar el problema y su metodología de abordaje.

### **1.1. Planteamiento del problema**

Nuestro sistema educativo nacional está experimentado diversos cambios, los cuales se ven reflejados en la calidad del servicio educativo, que se les brinda a nuestros estudiantes, para ello es importante la dirección y/o liderazgo que debe asumir el director o persona encargada de la institución educativa. El Ministerio de Educación del Perú (MINEDU, 2009) en el Decreto Supremo N° 009-2005-ED refiere que de toda institución educativa el director es la autoridad máxima y es el que dirige y asume la gestión en su totalidad y es a la vez su representante legal. También debe ejercer su liderazgo teniendo en cuenta los aspectos morales y éticos.

El sector educativo en nuestro país cuenta con una serie de requerimientos y demandas, las cuales necesitan ser afrontadas de manera racional y efectiva. Sin embargo, lo primordial es dar un impulso a los cambios que requieren el proceso educativo para lograr la gran transformación que necesita la escuela, con la finalidad de obtener buenos resultados de aprendizaje significativo en los estudiantes y la sociedad. El colegio, es la principal instancia descentralizada del sistema educativo nacional, sin embargo, su situación cambia de acuerdo al lugar donde se encuentra. La mayor parte de los centros educativos observan diversas necesidades y presentan obstáculos que se observan en el limitado desarrollo educativo, lo que requiere de decisiones inmediatas, para que puedan cumplir con sus funciones. (MINEDU, 2003).

En la actualidad los directivos conocen los diversos diagnósticos presentados por la UNESCO, Banco Mundial y Ministerio de Educación en cuanto a lineamientos de política educativa, quienes coinciden en manifestar lo deficiente que es nuestra educación, con resultados que muestran una calidad educativa baja y con un incremento constante en la alta tasa de repetición, presencia de docentes propensos a abandonar su labor pedagógica dejando las escuelas sin una administración eficaz, el cual necesita de nuevas alternativas. Ante ello, MINEDU (2014) manifiesta que el directivo, encargado de cumplir diferentes retos y exigencias sociales, se ve inmerso en una dinámica donde su rol se reduce a la ejecución operativa de sus funciones como una tarea que garantiza el control y la existencia de la institución que dirige, en el marco de las intencionalidades de la oferta y la productividad económicas que generan discursos y políticas que desdibujan el lugar político, pedagógico y social del directivo docente y lo ubican en un escenario de tensiones y demandas propias de un sistema que impone un funcionamiento lineal y no pensante de la escuela.

Nuestra experiencia profesional en la docencia y como directivo en las instituciones educativas públicas y privadas, nos ha permitido observar reflexionar y opinar sobre la gestión que realizan los conductores de la administración educativa, pues se percibe como las Instituciones Educativas están gerenciadas con una serie de dificultades por el constante cambio de directores, con escasa o extemporánea formación especializada para asumir la gran responsabilidad de gestión directiva e institucional. Es importante mencionar que la gestión directiva opera sobre realidades complejas y dinámicas, donde la complejidad no resulta del desarrollo científico, sino que puede ser explicada a partir de las tareas. Es decir, en las labores habituales, en la realidad cotidiana, variedad de roles desempeñados diariamente, las relaciones que se mantienen con los demás, en todo aquello cuya capacidad de gestión produzcan nuevas ideas para la educación. Todo esto concuerda con lo expresado por la representación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO,

2011) que agrega que el directivo es responsable de los procesos de la gestión educativa, pedagógica y administrativa de su centro educativo, para lograr alcanzar sus objetivos propuestos.

El proceso insuficiente de la gestión directiva en las instituciones educativas, se manifiesta por directores ineficientes y mal preparados con los nuevos enfoques que se presentan en la gestión de calidad; es muy frecuente ver directores que están haciendo consultas, motivando a su personal mediante el miedo o la aplicación de la norma, asimismo aquellos que se ven enredados por temas de malversación de fondos, delitos de corrupción, peculado y maltrato psicológico a sus docentes, estudiantes y padres de familia, todo ello es la falta de capacitación en forma permanente, la falta de superación y formación ética para sumir los resto de nuestra educación peruana.

Es importante que la educación peruana asuma nuevos retos, el cual nos ayude a construir un sistema educativo de calidad, donde se manifieste el ineludible liderazgo directivo acorde con el desarrollo de principios, conceptos, contenidos y nuevos enfoques que admitan alcanzar una educación de calidad, y así reivindicar la administración educativa con líderes capacitados que conduzcan eficientemente y respondan a las demandas y expectativas de la comunidad, necesitando para ello un personal calificado eficiente y con trayectoria profesional que garantice el cambio. Cuando se entienda que lo directores de las instituciones educativas son los principales actores de la calidad educativa, por lo cual deben fortalecer su especialización profesional en gestión y administración educativa, estaremos observando el mejoramiento de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas y privadas. Por lo tanto, en esta investigación se pretende demostrar la calidad de servicios educativos, en la satisfacción de los estudiantes y personal docente, el impacto del producto en la comunidad, a través de estrategias, recursos, pues estaremos afirmado que la gestión directiva es eficiente.

## **1.2. Descripción del problema**

En todo el Sistema Educativo Nacional, de nuestro país, se está experimentando una serie de cambios, que influyen en la administración y gestión de una institución educativa, dando lugar a los planteamientos que nos proponemos formular, generándose así la afirmación que la Gestión del Director, en una institución educativa, guarda una estrecha relación con la calidad en los servicios educativos que esta pudiera brindar, es así como en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019, el tipo de investigación que se realizó, tiene un sentido pues se orientado a establecer la correlación existente entre estas variables: La gestión del director y calidad en los servicios educativos del colegio unidad de análisis.

## **1.3 Formulación del problema**

### ***- Problema general***

¿Cuál es la relación entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?

### ***- Problemas específicos***

- a. ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional del director y la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?
- b. ¿Cómo se relaciona la gestión pedagógica del director y la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?
- c. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa del director y la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?
- d. ¿Existe relación entre la gestión comunitaria del director y la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?
- e. ¿Qué relación existe entre la gestión del director y la satisfacción del profesorado como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?

- f. ¿Cuál es la relación entre la gestión del director y la satisfacción con la vida como estudiante como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?
- g. ¿La gestión del director con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019?

#### **1.4. Antecedentes:**

##### **- Investigaciones internacionales**

Acosta (2017) en su tesis titulada: *Estilos de liderazgo en la gestión directiva de la Institución Educativa Técnica San Luis Gonzaga Del Espinal Colombia*, cuyo objetivo fue evidenciar las prácticas de liderazgo ejercidas en la Institución en la perspectiva de mejorar la calidad educativa, concluyó que el rector de la institución educativa encuestada presenta un alto grado de aceptación por los maestros entrevistados, casi el 50% de ellos ve con buenos ojos la admiración y el estilo de liderazgo transformacional que él emplea. Además, emplea mecanismos de comunicación importantes dando a conocer con anterioridad las agendas y los propósitos de las reuniones, no solo del consejo directivo, sino de los demás estamentos del gobierno escolar. Otra conclusión es que el estilo de liderazgo transformacional que ejecuta el director ha sido del agrado de la mayoría del estudiantado entrevistado tanto de los grados inferiores como de los más altos. A pesar de que existe un clima escolar favorable en la institución se observa que no todos los estamentos educativos están conformes con él. El clima escolar debe ser ecuánime y a pesar de que hay un estilo de liderazgo emprendedor e institucional los estamentos sostienen cierto hermetismo y rechazo a las acciones directivas en lo que tiene que ver con las relaciones interpersonales con algunos docentes y estudiantes a pesar de que esta pueda ser menor. También se analiza que existe una gran acogida por parte de los estudiantes en lo que tiene que ver con los diálogos que sostiene el rector con el gobierno escolar, especialmente, el personero, la contralora y los representantes estudiantiles de la

institución específicamente de la sección secundaria. Finalmente, se puede precisar que el liderazgo ejercido por el rector es de gran acogida por parte de padres de familia y niños, sin embargo, en lo que concierne en la aceptación generalizada de docentes sobre su gestión y tipo de liderazgo no es de total agrado porque existe cierto hermetismo y rechazo a las innovaciones que trae el rector con un estilo transformacional que deja entrever que de la comunidad educativa que venía ha querido copiar el modelo de ambientes escolares y de rotación de aulas, entre otros, que hasta ahora no son de total receptividad por estudiantes y maestros.

Suarez (2015), en su tesis de maestría titulada: *Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de ciudad de Machala, provincia de Oro – Ecuador, periodo 2013- 2014*, concluye que existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala; además, existe una correlación alguna y con el nivel de significancia 0.01 y se rechaza la hipótesis nula en el sentido que existe relación significativa entre las dos variables de estudio.

Udovin, (2013) en su tesis *Implicancias de un liderazgo eficaz de instituciones educativas en relación a la inserción laboral y continuidad de los estudios superiores de los egresados del nivel secundario*, Argentina, bajo un estudio de tipo cualitativo, determinó como instrumento de recolección de datos la entrevista de tipo abierta para evitar restricciones a las respuestas de los entrevistados, concluyó que la gestión eficaz juega un rol determinante con respecto a la inserción laboral y estudios superiores de los egresados de estas instituciones educativas.

Ramírez (2012) en su tesis *La gestión educativa (GE) en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*, Colombia concluye que la influencia de las teorías organizacionales y administrativas propias del campo de la administración, en las diversas prácticas utilizadas por los directivos docentes en el cumplimiento de su rol como líderes de la Institución Educativa; la gestión educativa, se

convierte en el puente entre las prácticas administrativas llevadas a cabo desde la dirección de la Institución Educativa y las diversas teorías organizacionales y administrativas, aplicadas en el campo de la educación básica y media oficial del Municipio de Manizales.

Manrique (2011) en su trabajo de tesis: *El liderazgo del director como factor determinante de la funcionalidad administrativa del colegio Alfa y Omega de la Libertad en su Nivel Primaria- Guatemala*, concluye que los estudiantes encuestados consideran que el liderazgo del Director es el factor que determina totalmente la funcionalidad administrativa del Colegio Evangélico Mixto Alfa y Omega de La Libertad, y que para ellos lo más importante es la confianza que el Director les pueda dar al escucharlos y apoyarlos en la solución de sus problemas personales propios de su edad, además tienen un concepto positivo de su Director, que tiene liderazgo en virtud de la autoridad que desempeña en el colegio.

Rentería (2009) en la tesis de Maestría *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe de la Ciudad de Bolívar, Colombia*, concluye que uno de los aspectos más importante de toda sociedad es la educación de sus niños, niñas y adolescentes; más esa formación integral que queremos darles tiene que ser en un ambiente de convivencia adecuada; la convivencia escolar en nuestra institución debe ser enfocada desde la parte de la gestión educativa, diseñando una estrategia sobre organización escolar para mejorar los niveles de convivencia, pues sus actividades en ambientes hostiles, con falta de tolerancia, dialogo, compañerismo y respeto, en un clima laboral pesado, emplean la mayor parte del tiempo en la solución de estos problemas.

Vásquez (2006) en su tesis de maestría, *Los estilos de dirección en los centros educativos del nivel básico del municipio de Lepaera en el Departamento de Lempira* tuvo como objetivo implementar la gerencia educativa de manera eficaz; estudio cualitativo, descriptivo, de diseño no experimental, su instrumento fue cuestionario aplicado a una población de 92 docentes. concluye que: La gerencia se entiende como el conjunto de actitudes

positivas y de alta calidad que distingue a una organización líder bajo la dirección de personas con iniciativa, creatividad y espíritu de cambio; las empresas y las organizaciones educativas modernas cada vez con más frecuencia, están ante la necesidad de resolver problemas nuevos o conflictos a través de las mejores tomas de decisiones.

### ***Investigaciones nacionales***

En el contexto nacional, existen los siguientes antecedentes destacados:

Yábar (2013) en su tesis *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado* mostró que existe correlación directa entre la Gestión Educativa y la Práctica Docente, donde muestra un P valor (Sig) de 0.00; el mismo que es menor a 0.05. Donde un 5% de confianza se rechaza nula. También muestra un R<sup>2</sup> de 0.56.4; indicando que el 56.40% de la práctica Docente está siendo explicada por la Gestión educativa que desarrolla.

Barreto (2012) en su trabajo de investigación *La gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho*”, concluye que: el 96.5% de los maestros opina sobre la gestión que vienen desarrollando el personal directivo, que satisface muy poco su función. Resultando un clima desfavorable en las relaciones interpersonales, y tampoco impulsa el trabajo docente. Sin embargo, al analizar “se evidencian fallas de los directivos en el cumplimiento de las funciones gerenciales, no se cumplen los objetivos establecidos, la planificación de las actividades, en la comunicación y en la ausencia de liderazgo”, demostrando que “existe una correlación directa y positiva moderado de 0.743 entre las variables gestión institucional y calidad educativa a partir de la percepción de los directivos y docentes.

Zarate (2011) en su tesis *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*, concluye en que: l 95% de

docentes muestra una reacción positiva frente al liderazgo directivo, especialmente en la dimensión pedagógica, institucional y administrativa. Asimismo, el estudio encuentra relación entre el liderazgo directivo y el desempeño docente con un Chi cuadrado de 27.13. El desempeño docente en sus dimensiones profesional, personal y social muestra un Chi cuadrado de 26.39, siendo considerado en un nivel alto. Los docentes y estudiantes muestran diferencias en los distintos tipos de liderazgo como el autoritario, democrático y situacional. También el estudio, muestra un alto grado de correlación entre el liderazgo directivo y desempeño docente. El estudio muestra una dependencia entre las variables.

Guillén (2006) en su tesis *Relación entre los niveles de Gestión Institucional y Calidad de los Servicios Educativos en los Centros Escolares Nacionales de Villa el Salvador*, Lima, concluye lo siguiente: si el concepto de calidad educativa implica desarrollar un ambiente cualitativo de trabajo en los centros educativos, a través de políticas y técnicas administrativas capaces de promover la formación y calidad de vida en la comunidad educativa, el alcanzar mejores niveles de calidad de servicios educativos va a estar determinado por que el tipo de gestión institucional sea eficiente y eficaz. Sin embargo, en nuestro caso se ha encontrado que el nivel de eficiencia en la calidad de servicios y de gestión institucional está por encima del 50% y que la correlación entre ambas es significativa. Si se analiza los factores tales como, formación pedagógica, edad, años de servicios, estudios de postgrado, están fuertemente asociados a las variables estudiadas en la investigación. Estas deficiencias en la calidad educativa en los centros educativos estatales en la Comunidad Autogestionaria Villa El Salvador, se reflejará en la formación y educación de sus educandos

Rincón (2005) en su tesis *Relación entre el estilo Gerencial del director y desempeño de docentes del Valle de Chumbao de la Provincia de Andahuaylas*, concluye que entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente existe un alto grado de correlación y que en la mayoría de las Instituciones educativas del Valle de Chumbao existe un bajo nivel de

desempeño docente por cuanto está afectado por el nivel de formación que presentan los directores. El indicador que muchas veces nos permite medir el nivel competitivo del director, es la incapacidad, que tiene para solucionar conflictos, ya sea intrínseco o extrínseco.

Carrillo (2002) En su tesis *Las motivaciones psicosociales en un modelo evaluativo del comportamiento laboral de docentes de las Instituciones educativas en la USE N° 01 de Cerro de Pasco*, de tipo descriptivo-comparativo con un diseño descriptivo correlacional. Tras recoger datos, en una muestra estratificada y aleatoria simple, de 463 profesores, manifiesta: Que la edad, el nivel magisterial y la especialidad no influye, mayormente en los factores motivacionales, pero si se hallaron diferencias significativas con relación a la variable sexo o genero a favor de los varones.

### **1.5. Justificación de la investigación**

En la gestión del director se basa la calidad del servicio que la institución educativa brinde, tanto a la comunidad educativa como en la que se encuentre inmersa. Tener calidad de servicio con satisfacción del cliente constituye una ventaja considerable frente a las expectativas que tiene la comunidad de la institución educativa. Todo ello depende de una gestión adecuada, capaz y capacitada para los momentos actuales. Por consiguiente, la importancia de toda la investigación recae en el buen desarrollo profesional del director, el cual es el representante de la comunidad educativa.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Este trabajo está dirigido a las personas responsables de conllevar una buena gestión dentro de la institución educativa, sin embargo, la experiencia personal nos dice que en general es el propio director que muchas veces no quiere aceptar críticas y tampoco, por supuesto recomendaciones que le permitan mejorar en su función. Otra limitación es que por ser un estudio de caso dista su generalización.

## **1.7. Objetivos**

### **- *Objetivo general***

Demostrar la relación entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

### **- *Objetivos específicos***

Constar la relación entre la gestión Institucional del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio Albert Einstein, 2019.

Describir la relación entre la gestión pedagógica del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio Albert Einstein, 2019.

Especificar la relación entre la gestión administrativa del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

Evaluar la relación entre la gestión comunitaria del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

Determinar la relación existe entre la gestión del director y la satisfacción con relación al profesorado como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

Conocer la relación entre la gestión del director y la satisfacción con la vida como estudiante como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

Analizar la relación entre la gestión del director y la satisfacción con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio Albert Einstein, 2019.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

Entre la gestión del Director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, existe una relación estadísticamente significativa

### ***1.8.2. Hipótesis específicas (HE)***

Entre la gestión Institucional del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio Albert Einstein, 2019, existe una relación directa.

Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio Albert Einstein, 2019.

. Existe una relación directa entre la gestión administrativa del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

Entre la gestión comunitaria del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, existe una relación positiva

Entre la gestión del director y la satisfacción con relación al profesorado como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, existe una relación directa.

Entre la gestión del director y la satisfacción con la vida como estudiante como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, existe una relación positiva.

Existe una relación significativa entre la gestión del director con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio Albert Einstein, 2019.

## II. Marco teórico

Uno de los factores de la calidad educativa es, sin duda, la gestión. Por ello y en concordancia con los objetivos planteados se desarrollarán los constructos básicos de esta investigación

### 2.1 Marco conceptual sobre el tema de investigación

#### 2.1.1 Gestión del director

La gestión del director debe ser abordada en sus diferentes dimensiones desde el concepto de gestión en sí mismo.

Concepto de gestión. Mi desempeño laboral como líder directivo me ha demostrado que la gestión educativa es la concepción teórica y práctica de la planificación, organización, dirección, coordinación y evaluación del trabajo pedagógico que permite desarrollar condiciones apropiadas para que los estudiantes sean partícipes de su propio aprendizaje, donde también se ven involucradas las prácticas administrativas, organizaciones, culturales, políticas y sociales orientadas a la transformación de la educación. Así mismo la calidad educativa es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar los estudiantes para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Para ello se concibe la gestión educativa como un proceso que busca sistematizar y mejorar el trabajo pedagógico “*La gestión educativa es vista como un conjunto de procesos teórico prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales*” (Pozner, 1997, p.39) para el logro de los aprendizajes de los estudiantes y por ende en la calidad del servicio educativo. El Ministerio de Educación (2014) manifiesta que la gestión educativa busca el realizar un trabajo integral y multidimensional en el mejoramiento de la calidad del servicio educativo:

Ya que, si se logra incidir en ella y cambiarla positivamente, la dinámica de la escuela se traducirá en una nueva forma de organización, trayendo como consecuencia el mejoramiento del servicio, en beneficio de toda la comunidad escolar y especialmente de los educandos.

De todo ello podemos afirmar la gestión educativa está relacionado con la calidad de servicio educativo que se le brinde al estudiante, pues ello depende del logro de buenas prácticas pedagógicas y por ende de buenos aprendizajes. La que calidad educativa conlleva a la práctica de buenas acciones planificadas y orientadas a la mejora de los estudiantes a través de prácticas intencionales que buscan alcanzar tan ansiado y urgente ideal de tal modo que pueda ser vivenciado en las aulas de clase y en toda la institución educativa.

Para el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad en Educación Básica (2011) IPEBA, la calidad es un derecho que todo estudiante tiene al momento de recibir educación en una institución educativa. Por ello, el IPEBA respalda y garantiza la calidad educativa, como planteamiento de estándares de acreditación de las escuelas e instituciones educativas.

Así mismo con la aplicación de la encuesta a los estudiantes queda demostrado en la investigación, que la gestión del director está relacionada con la calidad de servicio educativo que se les brinde a los estudiantes, pues se evidencia a través del nivel de satisfacción y también del personal docente y no docente de la institución educativa, buscando siempre tener un efecto de impacto en cada una ellos y por ende en la sociedad.

La gestión siempre fue percibida en el campo empresarial en busca de la eficiencia y la eficacia, encerrando una concepción netamente tecnocrática y por lo tanto restringida. Pero son los logros alcanzados, que permitieron la aplicación a otros campos de la actividad humana, llegando así a la educación donde es protagonista de los esfuerzos de mejorarlas, mediante la superación de viejos esquemas de administración, organización y redefinición de

competencias. Presentamos diversas definiciones como primer acercamiento a la idea de Gestión:

Para Casassus (2000) la gestión es la capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización. Es la capacidad de articular los recursos que se disponen, la manera de lograr lo que se desee, y connota las acciones de planificar y administrar. (p.10)

Alvarado (1999) plantea que la gestión puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales.

La Serna (2002) sostiene: que la gestión semánticamente significa condición u orientación de un quehacer, de un área del saber humano o de un sistema técnico administrativo. Técnicamente, se la entiende con el conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos (medios) para lograr los propósitos establecidos (fines).

Hernández (2004) indica que actualmente la gestión, se considera como la clave del desarrollo de la administración.

Gallegos (2004) explica, que la gestión armoniza medios (recursos, procesos, actividades) y fines (objetivos o propósitos a alcanzar) lo cual hace que se constituya en una actividad fundamental de la naturaleza cualitativa y mensurable, según sea el énfasis en el objeto o proceso contemplado". En toda gestión las diversas acciones que en ella se despliegan responden a un conjunto de ideas, objetivos, criterios, intenciones, intereses, etc.

**Gestión Educativa.** La gestión educativa es una disciplina que aspira a fortalecer el desempeño de los planteles e instituciones educativas en un país determinado mediante la aplicación de técnicas, instrumentos y conocimientos. Se trata de una suerte de administración educativa, en el sentido de que intenta pensar el proceso educativo como un todo organizado, sistémico. De esta manera, la gestión educativa puede comprenderse a la vez como una

disciplina, un proceso y una estrategia, que interviene en el sistema educativo para mejorar sus diversas etapas. Promueve la integración de los distintos elementos que componen el acto educativo (alumnos, profesores y comunidad).

MINEDU, en la Ley General de Educación del Perú N° 28044 en su Título 5 Capítulo I, Artículo 63 nos dice que la gestión educativa nacional es descentralizada simplificada participativa y flexible. Esta se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión. La que favorece a la acción educativa y busca la mejora de aprendizajes de los estudiantes. Esta es el eje principal que conduce a la educación y busca senderos de corto, mediano y largo alcance.

Según Antúnez (2000), la gestión educativa es la pauta para la transformación de los centros escolares, siendo la clave para mejorar los procesos de transformación de los sistemas educativos. Así encontramos antecedentes en sus investigaciones acerca de la educación escolar y su desarrollo al interior de una organización. El autor enfatiza la participación de quienes intervienen en un proyecto educativo. Esta idea es clara para la mejora de la organización de centros escolares.

Al respecto Casassus (2000) afirma que la gestión educativa es una disciplina de desarrollo muy reciente, la cual busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. El objetivo de la disciplina es el estudio de la organización del trabajo en el campo de la educación. Por tanto, está determinada por el desarrollo de las teorías generales de la gestión y las de la educación.

Carrasco (2004) considera a la gestión educativa como un aspecto fundamental de la educación donde juega un rol importante en la conducción y la realización de las actividades que van a conducir al logro de metas provistas en el sistema educativo.

De igual manera Pozner (1997) afirma que La gestión educativa es la concreción de las políticas educativas del país, en los centros escolares; adecuándolos a su contexto sus

particularidades y necesidades a través de un conjunto de acciones relacionadas entre sí, emprendidas por los directores para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica.

Pozner (2000) también afirma que la gestión educativa es vista como un conjunto de procesos teórico prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales. La gestión educativa puede entenderse como las acciones desarrolladas por los gestores que pilotean amplios espacios organizacionales. Es un saber de síntesis capaz de ligar conocimiento-acción, ética-eficacia y política-administración en procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas. También a la exploración y explotación de todas las posibilidades y a la innovación permanente como procesos sistemáticos. La gestión educativa no solo puede ser entendida como nueva forma de comprender y conducir la organización escolar.

Según el Ministerio de Educación (2011), el concepto de gestión educativa es un proceso integral y multidimensional; que involucra prácticas administrativas, organizacionales, culturales, políticas, sociales y pedagógicas orientadas hacia la transformación de la escuela y sus resultados educativos. Por lo que, su transformación es una tarea de gran importancia y relevancia. Ya que, si se logra incidir en ella y cambiarla positivamente, la dinámica de la escuela se traducirá en una nueva forma de organización, trayendo como consecuencia el mejoramiento del servicio, en beneficio de toda la comunidad escolar y especialmente de los educandos.

Dimensiones de la Gestión Educativa. De acuerdo con la UNESCO, existen varias propuestas de gestión educativa pero la más sintética y comprensiva es la que plantea cuatro dimensiones tales como: La dimensión institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria.

- ***Dimensión institucional.*** Para el Ministerio de Educación (2011), esta dimensión ofrece un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura que en cada centro educativo dan cuenta de un estilo de funcionamiento, tanto los formales (organigramas, distribución de tareas, división del trabajo, uso espacio temporal) como los informales (formas de vincularse, estilos propios de la institución para desarrollar prácticas).

En la dimensión institucional, es importante promover y valorar el desarrollo de habilidades y capacidades tanto individuales como de grupo. Con el fin de que la institución educativa se desarrolle y desenvuelva de manera autónoma, competente y flexible. Permitiéndole realizar adaptaciones y transformaciones ante las exigencias y cambios del contexto social. Para esto es necesario tener en claro las políticas institucionales que se desprenden de los principios y la visión que guía a la institución. Que se traducirán en formas de hacer en la conducción de la gestión.

De acuerdo con Casassus (2000) lograr una gestión institucional educativa eficaz es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas federales y estatales. Para abrir caminos y facilitar vías de desarrollo a un verdadero cambio educativo desde y para las escuelas. Sobre todo, si se entiende a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficiente ante las nuevas formas de hacer que se están destacando en los micros sistemas escolares que, en poco tiempo, repercutirán en el macro sistema.

Esta dimensión para Pozner (1997) constituye el soporte de las dimensiones de gestión escolar proponiéndose articular su funcionamiento. Se refiere a la forma de organizar el funcionamiento de la escuela, a las instancias de participación y la asignación de responsabilidades de los diferentes actores de la escuela. Esta dimensión contribuirá a

identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución.

- *Dimensión pedagógica.* Para el Ministerio de Educación (2011) es el proceso fundamental del quehacer de la institución educativa es decir a la enseñanza-aprendizaje. La concepción incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas. La evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos comprenden también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos, estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras. Para Batista (2005) la gestión pedagógica es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores en colectivo. Con el fin de direccionar su práctica al cumplimiento de los propósitos educativos, entonces la práctica docente se convierte en una gestión para el aprendizaje.

Calero (2006) señala que la gestión pedagógica debe tomar decisiones que faciliten a los docentes desarrollar con satisfacción y eficiencia profesional, el hecho pedagógico. Poder decidir acertadamente para crear condiciones favorables hacia el aspecto pedagógico, requiere que el director tenga una gran comprensión del fenómeno educativo en general y en particular: Que variables o factores lo afectan positiva o negativamente, bajo qué condiciones se puede esperar resultados, así como instrumentos necesarios para la calidad pedagógica.

Pozner (1997) hace referencia a los fines y objetivos específicos o razón de ser de la institución-escuela en la sociedad. Es decir, a los procesos sustantivos y fundamentales del quehacer de la escuela y sus actores: la enseñanza y el aprendizaje. De igual modo, manifiesta que las propuestas se explicitan y formalizan a través de proyectos producidos desde los

diferentes actores de la institución (Proyecto Curricular Institucional y de Aula). En ella se establecen y definen los contenidos de enseñanza, su organización-secuenciación, los recursos-estrategias, los criterios y formas de evaluación. Se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa la enseñanza-aprendizaje.

- ***Dimensión administrativa.*** El Ministerio de Educación (2011) incluye en la dimensión administrativa las acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad-higiene y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa. Así también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones; con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta dimensión busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales. Algunas acciones concretas son: la administración del personal, desde el punto de vista laboral; la asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; elaboración de presupuestos y todo el manejo contable financiero.

Calero (2006) menciona que la gestión administrativa tiene que tomar decisiones sobre los procesos administrativos e institucionales para garantizar que el servicio educativo ocurra de una forma sostenida. Regulada de acuerdo a las normas y propósitos enunciados a nivel institucional. Poder decidir en este nivel, requiere una gran comprensión del centro educativo como una institución social. El colegio o la escuela no solo es el lugar a donde los alumnos van a recibir clases. Es un espacio social en donde se tramitan símbolos, valores, lenguajes y relaciones específicas. Es también el lugar en donde la sociedad hace legítimos y válidos los saberes que juzga. Es una parte fundamental del currículo. Los alumnos no aprenden solamente de lo que ocurre en la clase; aprenden también de la forma como discurre diariamente toda la

institución escolar. Por eso las decisiones son la forma de definir y concebir el espacio físico, los horarios, la disciplina, los símbolos escolares, la forma como deben relacionarse los profesores con los alumnos y los profesores entre sí. La forma y el tipo de celebraciones; son decisiones que un director debe pensar cuidadosamente porque todas ellas tienen implicancias educativas.

- ***Dimensión comunitaria.*** Cuando el Ministerio de Educación (2011) aborda la gestión comunitaria hace referencia al modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria a través de sus costumbres. También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa. La participación de la comunidad educativa, el diseño, ejecución, evaluación de estrategias de prevención y la provisión de las condiciones que permitan una sana convivencia entre sus miembros. En donde haya cabida a distintas personas, independientemente de su procedencia, sexo, credo o raza.

De acuerdo a Pozner (1997) la dimensión comunitaria apunta a las relaciones entre sociedad y escuela. Específicamente entre la comunidad local y su escuela: relación con los padres, participación de las fuerzas vivas; hace referencia al modo en el que la escuela conoce y comprende las condiciones, necesidades y demandas de la comunidad de la que es parte, así como la forma en la que se integra y participa de la cultura comunitaria.

De acuerdo a Calero (2006) el director decide, de alguna manera, sobre la institución como un todo. Debe tomar decisiones para buscar relacionar la institución de la mejor forma posible con la comunidad social: Con los padres de familia, con el gobierno, la parroquia, las

personas e instituciones educativas. Este tipo de decisiones requiere, por parte del director, un gran conocimiento del entorno social, de las expectativas e intereses de otras instituciones, de las limitaciones y posibilidades tanto de la institución que dirige como de los grupos y entidades con los cuales se debe relacionar. Debe tomar decisiones para garantizar que la institución educativa se adecue y responda a las necesidades y expectativas de las comunidades que atiende en las que está ubicada.

- ***Procesos de la Gestión Educativa.*** En el Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas (2011) se hace referencia que para lograr los fines institucionales en la gestión educativa se tiene que dar una serie de procesos los que son multidisciplinarios y complejos por lo que la institución tiene que definir aquellos que respondan a las necesidades y al contexto; estos son:

Planificación: En esta fase el director y los docentes determinan ¿Qué hacer? y ¿Cómo hacerlo? Además de aplicar estrategias para convertir a la institución educativa en un centro de óptima calidad pedagógica de acuerdo a la misión y visión de su Proyecto Educativo Institucional (PEI). Los niveles de la planificación son la estratégica, la táctica y la operativa. La primera es de mediano y largo plazo, tienen más importancia los principios y las líneas de acción que las actuaciones. La táctica, en cambio es de mediano y corto plazo, mayor especificación de la actuación; dirigida a adecuar las directrices estratégicas a un contexto determinado y centrado en la ordenación de los medios. Y la operativa se aplica a situaciones concretas y dirigidas a desarrollar actuaciones.

Es de precisar que los insumos para el proceso de planificación son: el diagnóstico de la realidad que implica el reconocimiento de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la comunidad educativa, en los aspectos sociales, económicos, culturales y educativos; la fijación de metas, es decir, las prioridades que se plantea la institución educativa en concordancia con el plan estratégico. Otro insumo, son las líneas de acción que son directrices

orientadoras de la gestión y que viabilizan la implementación del plan estratégico, incidiendo en la organización institucional. Finalmente, los recursos son los insumos y las potencialidades con que cuenta el director para desarrollar su gestión y pueden ser humanos, materiales y financieros.

**Ejecución:** Implica el desarrollo de la gestión, facilitando la integración y coordinación de las actividades de los docentes, estudiantes, padres de familia y otros agentes. Empleo de los recursos para desarrollar los procesos, programas y proyectos. Involucra la división del trabajo, la delegación de funciones y la relación entre los actores y su entorno.

**Evaluación y monitoreo:** Se da en dos etapas, verificar y actuar. El verificar permite asegurar que la ejecución responda a la programación, revisar las responsabilidades y distribución del trabajo. Se puede realizar reajustes a la programación y a la asignación de recursos; en cuanto al actuar, es el segundo momento de ejecución del proceso de gestión, considerando los resultados de la evaluación y los reajustes necesarios durante el proceso para la consecución de las metas.

- ***Instrumentos de la gestión Educativa.*** El Manual de gestión para directores de instituciones educativas (MINEDU, 2011) nos presenta los instrumentos de gestión con los que debe contar una institución educativa. Los cuales deben ser elaborados de manera participativa, con todos los miembros de la comunidad educativa, estos son:

a) **El Proyecto Educativo Institucional:** Es un instrumento de gestión de la institución educativa a mediano y largo plazo. Se enmarca dentro del proyecto educativo nacional. Entre sus características resultan que debe ser: accesible, general, generador, integral, coherente, participativo, consensuado, flexible, abierto y progresivo.

b) **El Plan Anual de Trabajo:** Es un instrumento de gestión de corto plazo en el que se plantean acciones y actividades que la comunidad educativa va a realizar para que las propuestas del Proyecto Educativo Institucional se hagan realidad.

c) El Informe de Gestión Anual: Es un instrumento de gestión que se formula al finalizar el año escolar y permite la sistematización de los logros, avances y dificultades en la ejecución del PAT. Las recomendaciones para mejorar la calidad del servicio educativo; es aprobado por Resolución Directoral previa opinión del Consejo Educativo Institucional.

d) El proyecto curricular: Es un instrumento que contiene las definiciones respecto a la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes. Permite a la institución educativa orientar sus actividades de manera que el currículo sea pertinente a las demandas de la comunidad y tienen coherencia con la identidad de la institución.

e) Reglamento interno: Es un instrumento orientador en el que están plasmados los derechos, obligaciones y responsabilidades de todos los miembros de la comunidad educativa. La cual se articula a las disposiciones generales del macro sistema y las necesidades internas de la institución educativa. Responde a los propósitos institucionales y regula las actividades administrativas e institucionales en orientación a las actividades pedagógicas.

- ***Liderazgo pedagógico del director.*** Para MINEDU (2013) en el Marco del buen desempeño directivo refiere que las nuevas reformas en la escuela requieren de un director que presente un liderazgo pedagógico. Que sea un líder que influye, inspira y moviliza acciones de la comunidad educativa en función de lo pedagógico. Este es un factor importante para el mejoramiento de la educación y es una prioridad en las agendas políticas educativas. Es la influencia que ejercen los miembros de una organización guiados por los directivos y diversos grupos de interés para avanzar hacia la identificación y el logro de los objetivos y la visión de la institución educativa.

Murillo (2006) señala que el liderazgo pedagógico en lugar de una dimensión transaccional conlleva una labor transformadora; pues no se limita a trabajar en las condiciones

existentes y con las metas dadas, sino que va alternando aquellas condiciones del centro del aula para que mejoren la educación ofrecida y las prácticas docentes en el aula.

Un líder pedagógico es alguien capaz de conducir a su equipo hacia objetivos y metas que permitan mejorar los aprendizajes de los estudiantes. Es alguien que proporciona dirección y ejerce influencia en su equipo.

El liderazgo del director incide en el mejoramiento escolar, ello implica comprometerse y promover: La motivación de los maestros, el desarrollo de habilidades y capacidades docentes. Así como el mejoramiento de las condiciones de trabajo en las cuales realizan sus labores. Por lo que un director líder orienta, plantea retos, acompaña, monitorea, apoya, estimula, promueve, asesora a sus docentes.

### **2.1.2. Calidad de los servicios educativos**

La calidad educativa es un desafío pendiente en nuestra región, por ello la necesidad de considerarla en este estudio.

- Concepto de Calidad. El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA, 2011) refiere a la calidad educativa como aquello que hay que garantizar para todos y cada uno de los estudiantes, por lo que la calidad es un derecho para el planteamiento de estándares de acreditación de las escuelas e instituciones educativas. Por esto, el estado y las escuelas deben proveer a todos los estudiantes una educación de calidad, ya que es un derecho acceder a ella al margen de sus diferencias.

- Concepto de Calidad Educativa. El término de calidad tiene múltiples interpretaciones debido a las diferentes utilidades que se le ha dado, como se refiere a continuación.

Edwards Deming (2000) calidad es todo aquello que le hiciera ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con la entrega del producto al cliente, donde esto cambió totalmente la manera de pensar a todos los gerentes al decirles que era más barato hacer un producto nuevo que corregirlo ya que esto conlleva a la pérdida de tiempo y esfuerzo.

Juran (1996), la calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

Para Ishikawa (1988) calidad es: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor"(p.40)

Por su parte Díaz (2010) afirmó lo siguiente:

La calidad, desde la perspectiva de la mejora continua, debe velar porque ambas partes, prestador y usuario, trabajen activamente y en conjunto para la obtención de mejores resultados. En todos los modelos de calidad o instrumentos de diagnóstico de calidad, se ordenan sistemáticamente los factores más críticos para el buen funcionamiento de toda la organización, así podemos ver la mejora. Así mismo se considera al usuario y su satisfacción con el producto o servicio recibido, como parte activa e importante dentro del proceso. (p. 26)

La calidad educativa, según IPEBA (2011) consiste en las posibilidades de acceso a las oportunidades que se requiere para alcanzar un nivel de realización plena. Es decir, conseguir bienestar y para ello se tiene que tomar dos cosas:

- Es preciso preguntarse por las oportunidades reales o capacidades que tienen los estudiantes de usar o transformar recursos para alcanzar desarrollo pleno. Las escuelas y el sistema educativo pueden contribuir desde sus responsabilidades y generar esas oportunidades.

- La calidad educativa a la que aspira tiene un sentido amplio e integral. Que va más allá del desarrollo de conocimientos y capacidades básicas e incluso más allá de los resultados educativos en sentido estricto. Incluyen las capacidades que adquieren los estudiantes para lograr su realización humana e integral.

La UNESCO (2000) en el informe sobre *Educación de calidad para todos*, plantea:

Un sistema educativo de calidad implica elementos como obligatoriedad y gratuidad de la educación: condiciones fundamentales para asegurar el derecho a la educación; fortalecimiento de la escuela pública gratuita, única capaz de garantizar el derecho a la educación; el derecho a la no discriminación y a la plena participación; la equidad como una condición esencial de una educación de calidad, tanto en el acceso, como en los recursos y procesos educativos y los resultados; y, relevancia y pertinencia: ¿Educación para qué? ¿Educación para quién? (p. 38)

En ese sentido, se puede decir que un sistema educativo es de calidad cuando cumple con los siguientes rubros:

- Relevancia: establece una correspondencia entre la matrícula y las necesidades, aspiraciones, intereses y propósitos de los grupos sociales.

- Efectividad: relación entre objetivos, entorno y resultados. Logra que los individuos accedan a la escuela, permanezcan en ella hasta el final del trayecto y egresen alcanzando los objetivos de aprendizaje establecidos. Se analiza el grado en el que se han alcanzado los propósitos, metas y objetivos.

- Eficiencia: se hace una revisión para ver con qué materiales y recursos se cuenta aprovechándolos de la mejor manera, evitando derroches y gastos innecesarios, en la búsqueda de lograr sus objetivos.

- Equidad: se debe tener siempre en cuenta la distribución de las mismas oportunidades educativas a todos los sectores de la población, ofreciendo apoyos especiales a quienes más lo necesitan, para que los objetivos educativos sean alcanzados por el mayor número posible de estudiantes.

- Impacto social: dentro de este aspecto se debe tener en cuenta la orientación de la educación, si va dirigida hacia la forma en que el individuo debe comportarse en la sociedad, los papeles que debe desempeñar dentro de ella (Esquivel, 2002, p.23)

*Calidad de los servicios educativos.* Al respecto, Gento (2012) menciona que la satisfacción estudiantil se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de satisfacción estudiantil por la calidad del servicio educativo que a continuación se mencionan algunos:

Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, tiene relación con ser eficientes, amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos los estudiantes en las fases de acogida, escucha activa, informativa y asesoramiento, relacionado a la prestación de servicios en carreras profesionales. Así también, durante los procesos de convocatoria, admisión, inscripción y reinscripción de matrículas, traslado a otros programas académicos, altas y bajas de los estudiantes en los niveles y modalidades que imparte la institución educativa; inscribir y validar el avance de los estudiantes durante toda su etapa formativa, para la entrega de materiales, manuales educativos en forma física o digital, así como la expedición de constancias, certificados y títulos profesionales. Administrar y controlar el archivo documental e histórico académico de los estudiantes y egresados y cómo ayudar de manera rápida a resolver las dudas, las quejas y los reclamos.

Calidad del servicio educativo del docente de teoría y del docente de taller, tiene relación con los procedimientos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, a partir de crear un clima de confianza, con valores, con autoestima, respetando los conocimientos previos de los estudiantes e induciéndolos progresivamente al logro de las competencias educativas. Así, tanto la tecnología específica y la práctica de taller van de la mano y requieren dominio pedagógico y el manejo correcto de los materiales, máquinas, equipos, uso de los medios audiovisuales: Como también acción de tutoría, sistema de evaluación, participación, el relacionado a su clase de teoría y de taller, etc.

Calidad del servicio educativo del monitor de empresa; tiene relación con el desarrollo oportuno de la formación práctica del estudiante en la empresa de prácticas, para lo cual contará con infraestructura, máquinas, equipos, materiales y un proceso productivo real. Además, la empresa brinda al estudiante practicante la guía de un monitor con mucha experiencia en su profesión, quien tiene la capacidad de planear el plan específico del aprendizaje del estudiante, que son un listado de tareas fundamentales, de acuerdo a la carrera profesional.

*Calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos, infraestructura física de la escuela.* Tiene relación con las buenas condiciones del equipamiento de máquinas, equipos, materiales, recursos necesarios, traducidos en puestos de trabajo para el estudiante, que le permita desarrollar eficientemente todas las tareas del PEA que se programan y se ejecutan en cada carrera técnica por parte de la escuela, las cuales deben ser similares a las que se desarrolla en la empresa de prácticas.

Calidad educativa de la infraestructura en la escuela y en la institución; tiene relación con la seguridad, salud y el confort de todos los espacios educativos, relacionado a la limpieza, ventilación, sol, luz, aire de las oficinas, aulas, talleres, laboratorios, mobiliario, biblioteca, cafetería, comedor y consultorio médico. Además, estos espacios deben ser funcionales, que respondan a la variedad de exigencias del proceso de enseñanza - aprendizaje en condiciones reales que planifica el docente. Igualmente, deben contar con equipos que permitan al estudiante el acceso a las tecnologías de información y comunicación en respuesta a las demandas de la sociedad actual.

Y, decisivamente un aspecto importante que existe en forma implícita en cada servicio educativo es la procura del bienestar emocional del estudiante; éste tiene relación con el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de la identidad del estudiante, tal como recibir un trato cálido del personal administrativo, del director, del docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa de prácticas, personal de biblioteca y personal del servicio médico, etc. La meta

educativa es formar buenos estudiantes que se integren a la sociedad y, por esta razón, la enseñanza se realiza con el ejemplo, con principios, valores y competencias necesarias para que puedan sobresalir en el mundo laboral. Como consecuencia, el estudiante se verá motivado a incrementar su interés por la formación educativa en medio de un marco de satisfacción.

Finalmente, Gento (2012), concluye que la satisfacción que el estudiante percibe por la calidad de los servicios educativos es un indicador que aporta el 12 % a la institución educativa para determinar la calidad del modelo educativo. Asimismo, Arias (2013), opina que los modelos de calidad educativos han ido evolucionando bajo los conceptos de mejorar continuamente, excelencia, liderazgo y gestión de calidad enfocados en la satisfacción del cliente. Si bien es cierto que inicialmente fueron planteados para los ámbitos de la gestión empresarial, en la actualidad han influenciado y se han introducido en las escuelas, los institutos y las universidades.

*Componentes de calidad en las instituciones educativas.* Resulta complejo precisar el concepto de calidad educativa, mayor aún es la dificultad para precisar los niveles de calidad de la misma, ni el determinar cuándo una institución educativa es de calidad. Una primera aproximación nos la proporciona Gento (2012) cuando afirma que, si

la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles (p. 55).

Pero para poder sustentar esta afirmación necesitamos conocer una serie de aspectos del centro educativo relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc. y para ello precisamos disponer de unos referentes o componentes a los que con frecuencia se denomina variables. Como señala Gento (2012) existen dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores como se observa en la siguiente tabla

1. Unos sirven para constatar la calidad como efecto, son los indicadores, que ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado y nos ofrecen el “perfil de calidad” de un centro educativo.

**Tabla 1**

*Componentes de la calidad en los centros educativos*

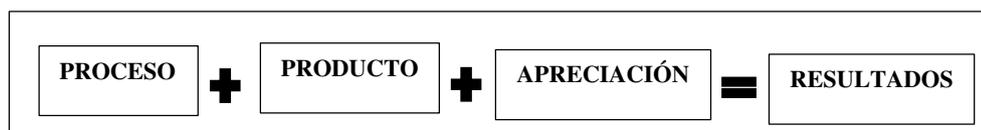
<b>Indicadores RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El producto educativo</li> <li>- La satisfacción de los alumnos</li> <li>- La satisfacción de todas las personas que trabajan en el centro</li> <li>- El efecto de impacto social</li> </ul>
<b>Predictores AGENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos materiales y humanos</li> <li>- Diseño de estrategia</li> <li>- Gestión de los recursos</li> <li>- Metodología</li> <li>- Liderazgo educativo</li> </ul>

*Nota.* Adaptado de Gento (2012). Los indicadores se refieren a los componentes que permiten medir el grado de idoneidad de aquello que se evalúa; los predictores son los elementos propios del centro que hacen posible y previsible la aparición de un determinado efecto en el mismo.

*Identificadores de calidad en los centros educativos.* Los identificadores o indicadores de calidad de una institución educativa son aquellos componentes que, relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados como se aprecia en la figura 1.

**Figura 1**

*Procesos de gestión educativa*



El producto educativo: La finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro,

entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos. Entre los criterios, según Gento (2012) que podemos utilizar para medir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto están:

- Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas.
- Reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo.
- Permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social.
- Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro).
- Bajo costo de producción que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos.
- Disponibilidad o accesibilidad en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alumno pueda lograrlo.
- Cantidad de producción en relación con que lo alcancen o poseen un elevado número de alumnos.

El producto educativo típico de la institución educativa es la educación, como formación integral del ser humano, que se manifiesta en los valores. La cuestión siguiente es establecer qué valores han de conformar el producto educativo, ello se aprecia en la tabla 2.

**Figura 2***Valores a desarrollar*

<b>Dimensión humana</b>	<b>Ámbito educativo</b>	<b>Valores a desarrollar</b>
Física	Físico	Promoción de la integridad, supervivencia y funcionalidad física.
Espiritual	Intelectual Moral Estético	-Dominio de conocimientos, procedimientos y actitudes científico culturales -Promoción de la actuación libremente responsable -Percepción, disfrute y promoción de manifestaciones de la belleza
Socio-relacional	Social Práctico	-Acomodación a la configuración y funcionamiento de colectivos humanos -Desarrollo de la capacidad de supervivencia e integración en ámbitos vitales propios
Trascendental	Religioso	-Aceptación libre y responsable de la opción sublimadora de los límites personales y la apreciación cósmica.

*Nota.* Adaptado de Gento (2012).

La satisfacción de los estudiantes equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas. El grado de satisfacción de los estudiantes se extiende a ámbitos como:

- Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.
- Satisfacción por su seguridad vital que se concreta en la seguridad del edificio, del mobiliario, del transporte, de las zonas de recreo, del gimnasio, etc.

- Satisfacción por la seguridad económica a en cuanto que se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas del centro, en las extraescolares, en los servicios complementarios, en los materiales didácticos, etc.
- Satisfacción por la seguridad emocional que le garantice el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de su personalidad. Trato afectuoso del director, de los profesores, del personal del centro, de sus compañeros, etc.
- Satisfacción por la pertenencia al centro o clase que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.
- Satisfacción por el sistema de trabajo en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.
- Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros.
- Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad educativa.
- Satisfacción por la autorrealización personal en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener. Esta satisfacción se concreta en aspectos como la libertad de que goza en el centro, en el aula, autonomía de trabajo, desarrollo de la creatividad o actividades artísticas.
- La satisfacción del personal del centro. Este indicador engloba a todas las personas que hacen posible el funcionamiento del centro: profesores, personal administrativo y de mantenimiento, etc. Los aspectos a tener en cuenta son:
  - Satisfacción por las condiciones materiales como retribuciones económicas, vacaciones, seguridad del edificio e higiene, aulas y espacio de enseñanza-aprendizaje, mobiliario, recursos didácticos, horario, etc.

- Satisfacción por la seguridad básica en la profesión en relación con la estabilidad laboral, movilidad profesional (dentro del centro y con otros centros), formación inicial, formación continua, etc.
- Satisfacción por la estructura de funcionamiento institucional como miembro de la organización, por lo que cabe considerar organización del centro (equipo directivo, servicios de apoyo, servicios de apoyo asistencial, servicios auxiliares, etc.); documentos organizativos (Proyecto Educativo, Proyecto Curricular, Reglamento de Régimen Interior, Programación General Anual, programación de aula, etc.); clima de trabajo (relaciones con los distintos miembros y cargos, cauces de participación, trabajo en equipo, coordinación, etc.)
- Satisfacción por los resultados alcanzados independientemente de la que tengan otros sectores o servicios administrativos en cuanto a valores desarrollados, calificaciones, conocimientos adquiridos, hábitos de estudio, comportamiento general, etc.
- Satisfacción por el prestigio profesional en cuanto al reconocimiento social por la sociedad en general, las autoridades administrativas, etc.; reconocimiento institucional interno, la formación desarrollada, el ejercicio profesional, la autonomía de trabajo, etc.

*El efecto de impacto de la educación.* Este se refiere a la repercusión que la educación de los alumnos que han pasado por el centro ha obtenido y su proyección en el entorno de trabajo donde desarrollan su actividad estas personas. El efecto suele analizarse en cuatro ámbitos: académico, social, laboral y familiar.

- En el entorno académico se pone de manifiesto en tanto que una buena formación en una determinada etapa favorece el progreso en la siguiente.
- En el entorno familiar en tanto que influye en el clima familiar.
- En el entorno laboral si el alumno, en edad laboral, desempeña o simultanea el trabajo con el estudio o bien su situación laboral es buena por su buen nivel académico.

- En el entorno social en la medida en que las personas educadas en un centro ejercen una influencia sobre el entorno social en que se ubican si el producto educativo es de calidad, se producirá un efecto favorable sobre dicho entorno: comportamiento cívico, clima de respeto y tolerancia social, colaboración y participación ciudadana, nivel cultural, mejora del medio ambiente, desarrollo de actividades físico-deportivas, etc.

Lo hasta señalado se sintetiza en la siguiente tabla sobre características de un centro docente.

**Tabla 2**

*Características de un centro docente*

<b>1. Objetivos</b>	Han de ser claros y aceptados por todos los miembros del centro. Deben ser alcanzables con los recursos disponibles y apropiados con la demanda del entorno.
<b>2. Buenas comunicaciones</b>	Las vías de comunicación son un referente fundamental de la salud organizativa de un centro. Es preciso que la comunicación sea eficaz en sentido horizontal y vertical. Dentro de una organización sana se detectan bien y rápidamente las tensiones; existe la suficiente información sobre los problemas que hay en el centro, para poder hacer un buen diagnóstico.
<b>3. Óptima igualación de poder</b>	En una organización equilibrada la distribución de la influencia es relativamente equitativa. La actitud básica de las personas en una organización frente a los de arriba, los de abajo y los de los lados será de colaboración más que de tensión.
<b>4. Utilización de los recursos</b>	A nivel organizativo, la “salud” del centro implica que los “inputs” del sistema, en especial los personales, se utilicen de forma eficaz, esto es, requiriendo un esfuerzo permanente racional, pero lejos de la sobrecarga y el ocio.
<b>5. Cohesión</b>	En una buena organización, cada una de las personas sabe a dónde va, conoce los objetivos y el porqué de los mismos. Cada miembro debe participar de estos principios y sentirse a gusto dentro de la organización, recibiendo su influencia e influyendo en ella.

<b>6. Moral (satisfacción y bienestar)</b>	A nivel organizativo es beneficioso un alto grado de satisfacción y bienestar de los miembros de la misma. La suma de sentimientos individuales de satisfacción es el soporte adecuado para la realización de esfuerzos.
<b>7. Innovación</b>	Un centro sano impulsa nuevas acciones, se mueve hacia nuevos objetivos, no tiene temor a la innovación, necesita nuevos horizontes, se diversifica en sí mismo. Un sistema de este tipo crece, se desarrolla y cambia, en vez de mantener igual y rutinario.
<b>8. Autonomía</b>	Un centro cohesionado, con un buen nivel de satisfacción y bienestar no ahoga los cambios que surgen en su seno, no se muestra pasivo ante las demandas del exterior o responde de forma rebelde o destructiva. Antes, al contrario, tiende a mantener una cierta independencia del entorno, de manera que sus actuaciones no estén al vaivén de las respuestas del exterior; sin que ello signifique aislarse de la administración.
<b>9. Adaptación</b>	Es el contrapeso o complemento de la autonomía. Un centro autónomo es aquel que está en condiciones de adaptarse o incorporar los cambios que se producen desde el interior y desde el exterior como respuesta de adecuación a la realidad de cada momento. Si las demandas del entorno y los recursos organizativos no están equiparadas, surgen problemas que exigen un nuevo enfoque y una nueva estructura. Un centro bien equilibrado tiene la suficiente estabilidad y capacidad de tolerancia para afrontar las dificultades que se presentan en el proceso permanente de adaptación.
<b>10. Capacidad para la resolución de problemas</b>	Toda organización tiene problemas. En todo grupo surgen conflictos. Cualquier organismo por muy “sano” que esté tiene problemas, tensiones y dificultades. Con ello hay que contar. Lo importante es la forma en que la organización se enfrente a ellos. Una buena organización se caracteriza porque posee estructuras y procedimientos para detectar los problemas, descubrir las posibles soluciones, aplicarlas y verificar su eficacia.

*Nota.* Adaptado de Escudero, 1980

### III. Método

#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es básica, teórica o fundamental, según Valderrama (2013) es básica cuando busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos. Esto significa que no está diseñada para resolver problemas prácticos... Se preocupa por escoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p.38).

El nivel de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, ya que nos permite relacionar a las variables de estudio. Diseño no experimental, ya que no se genera manipulación en las variables de estudio.

#### 3.2. Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por 75 estudiantes (se consideró a estudiantes de los últimos grados) del Colegio Científico Albert Einstein del 2019.

La Muestra del estudio es de 45 estudiantes (se consideró a estudiantes de los últimos grados) del Colegio Científico Albert Einstein del año 2019. La técnica de muestreo es aleatoria simple, porque todos los elementos están incluidos en el marco muestral y tienen la probabilidad de ser seleccionados en la muestra.

#### **Cálculo del tamaño muestral para una proporción.**

El Tamaño de la muestra ( $n$ ) fue estimado mediante la fórmula:  $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$

Donde: 
$$n_0 = \left( \frac{N}{N-1} \right) \frac{PQ}{V}$$

En que:

**P :** Proporción poblacional de alumnos del colegio en estudio que consideran que su calidad de servicios educativos, es muy bueno.

$V$  : Varianza de la proporción poblacional

$e$  : Error máximo tolerable

$Z_{\alpha/2}$  : Valor tabular correspondiente a la distribución normal estándar considerando una Confianza  $100(1-\alpha)\%$

$n_0$  : Tamaño muestral inicial

$N$  : Tamaño poblacional ( $N = 75$ )

Considerando  $e = 0.07$  y una confianza del 95% , es decir  $Z_{\alpha/2} = 1.96$  tenemos que

$$V = \left( \frac{0.07}{1.96} \right)^2 = 0.00127556.$$

Por otro lado, a partir de la muestra piloto se estimó que la proporción  $P$  es 0.833, es decir  $\hat{P} = 0.833$ , entonces  $\hat{Q} = 0.167$ .

Entonces:  $n_0 = \left( \frac{N}{N-1} \right) \frac{\hat{P}\hat{Q}}{V} = \left( \frac{77}{77-1} \right) \frac{(0.833) \times (0.167)}{0.00127556} = 110.49$ , por lo que

$n_0 = 110$ , luego empleando la fórmula para estimar el tamaño muestral dada al inicio

$$\text{tenemos } n = \frac{110}{1 + \frac{110}{77}} = 45.29 \approx 45$$

Por lo tanto, el tamaño muestral para nuestra investigación es  $n = 45$

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

<b>Variab</b> les	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Gestión del Director</b>	Gestión Institucional	Funcionamiento del municipio escolar. Desarrollo de actividades culturales. Actividades con la comunidad. Cumplimiento de actividades.
	Gestión Pedagógica	Información docente a los estudiantes. Desarrollo de unidades de aprendizaje. Uso de estrategias didácticas. Uso de recursos tecnológicos. Monitoreo sobre la práctica docente. Evaluación docente.
	Gestión Administrativa	Estado de las aulas. Situación de laboratorios. Laboratorio de cómputo y biblioteca. Situación del patio del colegio. Informe sobre exámenes.
	Gestión Comunitaria	Actividades en la comunidad. Actividades en otros colegios. Participación en eventos cívicos. Participación en eventos deportivos.
<b>Calidad de los servicios educativos</b>	Satisfacción con las relaciones con el profesorado	Relación profesor estudiante. Relación académica profesor estudiante. Asesoramiento del profesor estudiante. Trato profesor estudiante.
	Satisfacción con la vida como estudiante.	Trabajo académico del estudiante. Participación en eventos científicos. Autoestima del estudiante. Calidad del estudiante.
	Satisfacción con el rendimiento académico.	Rendimiento académico. Calidad de la evaluación. Hábito de estudio. Motivación para el estudio.

### 3.4. Instrumentos

Para analizar la correlación entre la gestión del director y calidad de servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, año 2019, las dos variables en estudio fueron:

$X$  : Gestión del director.

$Y$  : Calidad de los servicios educativos

Se consideró como dimensiones de gestión del director:

$X_1$  : Gestión institucional.

$X_2$  : Gestión pedagógica.

$X_3$  : Gestión administrativa.

$X_4$  : Gestión comunitaria.

Las dimensiones de calidad de los servicios educativos son:

$Y_1$  : Satisfacción con las relaciones con el profesorado.

$Y_2$  : Satisfacción con la vida como estudiante

$Y_3$  : Satisfacción con el rendimiento académico.

Cada una de las alternativas de los ítems del instrumento de medición para ambas variables tiene puntajes asignados tomando en cuenta el orden en que aparecen las alternativas lo cual se indica en las siguientes tablas.

**Tabla 4***Escala*

ALTERNATIVAS DE LOS ITEMS	Nunca	Rara vez	A Veces	Casi Siempre	Siempre	En Blanco o mal llenado
PUNTAJE	1	2	3	4	5	0

*Nota.* Como se observa, el instrumento es una escala que permitió recoger la percepción

de quienes integraron la muestra respecto a la gestión del director.

**Tabla 5***Puntajes totales y puntajes promedios de las variables en estudio y sus dimensiones*

VARIABLES	N° de Items	P.T.Min	P.T.Max	P.P.Min	P.P.Max
<b>Gestión del director</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>170</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Gestión institucional	8	8	40	1	5
Gestión pedagógica	9	9	45	1	5
Gestión administrativa	9	9	45	1	5
Gestión comunitaria	8	8	40		
<b>Calidad de los servicios educativos</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>125</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Satisfacción con las relaciones con el profesorado	10	10	50	1	5
Satisfacción con la vida como estudiante	7	7	35	1	5
Satisfacción con el rendimiento académico	8	8	40	1	5

*Nota.* Las abreviaturas corresponden a P.T.Min. Puntaje Total mínimo; P.T. Max.

Puntaje Total máximo; P.P.Min. Puntaje Promedio mínimo y P.P.Max. Puntaje Promedio máximo

Para calificar los Niveles de la Gestión del director y calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein en el 2019 y de sus respectivas dimensiones se realizó en base a los puntajes promedios obtenidos en la encuesta ejecutada para la investigación realizada y el criterio tomado es como se ve en la tabla 7.

**Tabla 6**

*Niveles de gestión del director y calidad de los servicios educativos y dimensiones respectivas*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo de los puntajes promedios</b>
Muy Malo	[1.00 – 1.80>
Malo	[1.80–2.60>
Regular	[2.60 – 3.40>
Bueno	[3.40 – 4.20>
Muy Bueno	[4.20– 5.00]

Para clasificar los Niveles de la Gestión del director y calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein en el 2019; y de sus respectivas dimensiones, que servirán para la contrastación de las hipótesis, mediante la Prueba Chi-Cuadrada, se hizo en base a los puntajes promedios obtenidos en la encuesta ejecutada para la investigación realizada. En base a ello se determinaron los niveles e intervalos que se aprecian en la tabla 8.

**Tabla 7**

*Niveles de gestión del director y calidad de los servicios educativos y dimensiones respectivas*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo de los puntajes promedios</b>
Muy Malo	[1.00 –1.67>
Malo	[1.67–2.34>
Regular	[2.34 – 3.01>
Medianamente Bueno	[3.01 – 3.68>
Bueno	[3.68 – 4.35>
Muy Bueno	[4.35– 5.00 ]

Para estas mismas pruebas, se clasificó los niveles de las variables en estudio y de sus dimensiones en solo dos grupos: Muy Bueno y No Bueno (Bueno, Medianamente Bueno, Regular, Malo o Muy malo)

- *Criterio de jueces para la validez.* Se consideró a tres jueces expertos, de cuyos reportes se obtuvo el promedio. Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento de medición para el análisis del Gestión del director y Calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein en el 2019 se tuvo una muestra piloto de un tamaño de 30.

- *Análisis estadístico de la validez del instrumento de medición.* Se dio por ‘Validez de Contenido’ considerando las matrices de correlación de las dimensiones de las variables, para ello se tomaron muestras al azar de los ítems correspondientes a dichas dimensiones.

### 3.4.1 Validez de las dimensiones de la variable gestión del director

Validez gestión del director – gestión institucional. Como se ve en la Tabla 9, se consideraron los ítems del 1 al 8.

**Tabla 8**

*Matriz de correlaciones de gestión institucional*

Ítems	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8
<b>Item1</b>	1.000	-.271	-.136	-.213	-.191	-.218	-.269	-.193
<b>Item2</b>	-.271	1.000	.638*	.350	.394*	.146	.458*	.561*
<b>Item3</b>	-.136	.638	1.000	.528*	.683*	.462*	.583*	.815*
<b>Item4</b>	-.213	.350	.528	1.000	.710*	.366*	.486*	.561*
<b>Item5</b>	-.191	.394	.683	.710	1.000	.437*	.551*	.687*
<b>Item6</b>	-.218	.146	.462	.366	.437	1.000	.645*	.653*
<b>Item7</b>	-.269	.458	.583	.486	.551	.645	1.000	.708*
<b>Item8</b>	-.193	.561	.815	.561	.687	.653	.708	1.000

*p\**<0.05

*Nota.* Como se observa, la mayoría de las correlaciones no repetidas entre los ítems para la dimensión Gestión institucional de la variable Gestión del director en la Institución en estudio presentan correlaciones estadísticamente significativas ( $p^* < 0.05$ ) entre ellos. Entonces el instrumento de medición para esta variable es válido en contenido.

Validez de gestión del director – gestión pedagógica. Se han tomado los ítems: 10; 12; 13; 14; 15 y 16 correspondientes a esta dimensión como se aprecia en la tabla 10.

**Tabla 9***Matriz de correlaciones de gestión pedagógica*

ítems	item10	item12	item13	item14	item15	item16
<b>item10</b>	1.000	.392*	.214	.474*	.403*	.450*
<b>item12</b>	.392	1.000	.597*	.422*	.515*	.354
<b>item13</b>	.214	.597	1.000	.263	.568*	.299
<b>item14</b>	.474	.422	.263	1.000	.083	.294
<b>item15</b>	.403	.515	.568	.083	1.000	.298
<b>item16</b>	.450	.354	.299	.294	.298	1.000

*p*\* < 0.05

*Nota.* La mayoría de las correlaciones no repetidas entre los ítems para la dimensión gestión pedagógica de la variable gestión del director en la institución en estudio presentan correlaciones estadísticamente significativas ( $p^* < 0.05$ ) entre sí. Entonces el instrumento de medición para esta variable es válido en contenido.

Validez de Gestión del director – Gestión administrativa. Se han tomado los ítems: 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26 correspondientes a esta dimensión, ver tabla 11 sobre las correlaciones de la gestión administrativa.

**Tabla 10***Matriz de correlaciones de Gestión administrativa*

Ítems	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26
<b>Item20</b>	1.000	.567*	.529*	.411*	.315	.367*	-.015
<b>Item21</b>	.567	1.000	.822*	.538*	.239	.394*	-.018
<b>Item22</b>	.529	.822	1.000	.360*	.280	.310	-.084
<b>Item23</b>	.411	.538	.360	1.000	.511*	.618*	.194
<b>Item24</b>	.315	.239	.280	.511	1.000	.567*	.402*
<b>Item25</b>	.367	.394	.310	.618	.567	1.000	.333
<b>Item26</b>	-.015	-.018	-.084	.194	.402	.333	1.000

*p*\* < 0.05

*Nota.* Se observa de la tabla 11 que la mayoría de las correlaciones no repetidas entre los ítems para la dimensión Gestión administrativa de la variable Gestión del director en la Institución en estudio presentan correlaciones estadísticamente significativas ( $p^* < 0.05$ ) entre ellos. Entonces el instrumento de medición para esta variable es válido en contenido.

Validez de gestión del director – gestión comunitaria. Esta se dio por la correlación de ocho ítems como se muestra en la tabla 12.

**Tabla 11**

*Matriz de correlaciones de gestión comunitaria*

	Item	Item	Item2	Item	Item	Item	Item	Item
Ítems	27	28	9	30	31	32	33	34
<b>Item27</b>	1.000	.276	.524*	.014	.293	.256	.192	.021
<b>Item28</b>	.276	1.000	.439*	.485*	.569*	.159	.410*	.521*
<b>Item29</b>	.524	.439	1.000	.382*	.313	.310	.340	.610*
<b>Item30</b>	.014	.485	.382	1.000	.413*	.225	.550*	.692*
<b>Item31</b>	.293	.569	.313	.413	1.000	.199	.451*	.373*
<b>Item32</b>	.256	.159	.310	.225	.199	1.000	.242	.084
<b>Item33</b>	.192	.410	.340	.550	.451	.242	1.000	.605*
<b>Item34</b>	.021	.521	.610	.692	.373	.084	.605	1.000

*p\* < 0.05*

*Nota.* Se observa que la mayoría de las correlaciones no repetidas entre los ítems para la dimensión gestión comunitaria de la variable gestión del director en la institución en estudio presentan correlaciones estadísticamente significativas ( $p^* < 0.05$ ) entre ellos. Entonces el instrumento de medición para esta variable es válido en contenido.

### **3.4.2. Validez de las dimensiones de la variable calidad de los servicios educativos**

- Validez de calidad de los servicios educativos – satisfacción con las relaciones con el profesorado. Se han tomado los ítems: 35; 36; 37; 38; 39; 41; 43 y 44 correspondientes a esta dimensión

**Tabla 12***Matriz de correlaciones de satisfacción con las relaciones con el profesorado*

Ítems	Item35	Item36	Item37	Item38	Item39	Item41	Item43	Item44
<b>Item35</b>	1.000	.562*	.707*	.629*	.396*	.413*	.383*	.144
<b>Item36</b>	.562	1.000	.335*	.723*	.288	.292	.225	.194
<b>Item37</b>	.707	.335	1.000	.530*	.316	.214	.000	-.107
<b>Item38</b>	.629	.723	.530	1.000	.573*	.323	.314	.234
<b>Item39</b>	.396	.288	.316	.573	1.000	.386*	.457*	.493*
<b>Item41</b>	.413	.292	.214	.323	.386	1.000	.620*	.457*
<b>Item43</b>	.383	.225	.000	.314	.457	.620	1.000	.369*
<b>Item44</b>	.144	.194	-.107	.234	.493	.457	.369	1.000

$p^* < 0.05$

*Nota.* Se observa que la mayoría de las correlaciones no repetidas entre los ítems para la dimensión satisfacción con las relaciones con el profesorado de la variable calidad de los servicios educativos en la institución en estudio presentan correlaciones estadísticamente significativas ( $p^* < 0.05$ ) entre ellos. Entonces el instrumento de medición para esta variable es válido en contenido.

- Validez de calidad de los servicios educativos – satisfacción con la vida como estudiante. Se observa de la tabla 14 que se tomaron los ítems del 45 al 52.

**Tabla 13***Matriz de correlaciones de satisfacción con la vida como estudiante*

Ítems	Item45	Item46	Item47	Item48	Item49	Item50	Item51	Item52
<b>Item45</b>	1.000	-.153	.059	-.069	.398*	.000	.051	-.109
<b>Item46</b>	-.153	1.000	-.068	.371*	.076	.000	.428*	.502*
<b>Item47</b>	.059	-.068	1.000	.430*	.619*	-.121	.496*	.097
<b>Item48</b>	-.069	.371	.430	1.000	.427*	.367*	.319	.385*
<b>Item49</b>	.398	.076	.619	.427	1.000	.061	.595*	.277
<b>Item50</b>	.000	.000	-.121	.367	.061	1.000	.145	.089
<b>Item51</b>	.051	.428	.496	.319	.595	.145	1.000	.299
<b>Item52</b>	-.109	.502	.097	.385	.277	.089	.299	1.000

*p*\* < 0.05

*Nota.* La mayoría de las correlaciones no repetidas entre los ítems para la dimensión satisfacción con la vida como estudiante de la variable calidad de los servicios educativos en la institución en estudio presentan correlaciones estadísticamente no significativas ( $p > 0.05$ ) entre ellos, especialmente las correlaciones del ítem 45 con el resto de los ítems. Entonces el instrumento de medición para esta variable no es válido en contenido, pero si eliminamos este ítem se logra la validez de contenido del instrumento de medición para la variable mencionada.

- Validez de calidad de los servicios educativos – satisfacción con el rendimiento académico. Se han tomado los ítems: 54; 55; 56; 58 y 59 correspondientes a esta dimensión, ver tabla 15

**Tabla 14**

*Matriz de correlaciones de satisfacción con el rendimiento académico*

Ítems	Item54	Item55	Item56	Item58	Item59
Item54	1.000	.209	.368*	.300	.465*
Item55	.209	1.000	.232	.451*	.404*
Item56	.368	.232	1.000	.599*	.178
Item58	.300	.451	.599	1.000	.311
Item59	.465	.404	.178	.311	1.000

$p^* < 0.05$

*Nota.* Se observa que la mayoría de las correlaciones no repetidas entre los ítems para la dimensión satisfacción con el rendimiento académico de la variable calidad de los servicios educativos en la institución en estudio presentan correlaciones estadísticamente significativas ( $p^* < 0.05$ ) entre ellos. Entonces el instrumento de medición para esta variable es válido en contenido.

### 3.4.3 Confiabilidad de los instrumentos de medición

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento de medición del tema de investigación que estamos tratando haremos uso del coeficiente *Alfa de Cronbach*, cuya fórmula a usar es:

$$\alpha = \frac{m\bar{r}}{1 + \bar{r} \cdot (m - 1)}$$

Donde:

$\bar{r} = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^k r_i$  es el promedio correlaciones entre ítems

$m$ : es el número de ítems

$k = \frac{m(m-1)}{2}$  es el número de correlaciones no repetidas o no excluidas

**Observaciones:**

El Ítem 45 de la variable Calidad de los servicios educativos, no fue incluido en el análisis de la confiabilidad del instrumento de medición de esta variable y de sus dimensiones por cuanto este ítem será eliminado para lograr la validez de contenido de las dimensiones de esta variable.

Para determinar el Coeficiente Alfa de Cronbach a partir de la Matriz de correlaciones de los ítems correspondiente a las variables y sus dimensiones se hará uso del Software Estadístico SPSS.

Por otro lado, el criterio a tener en cuenta para que un instrumento de medición de un indicador o variable tenga una confiabilidad aceptable el Coeficiente alfa de Cronbach debe ser mayor que 0.700.

- Confiabilidad de la variable gestión del director. Haciendo uso del Software Estadístico SPSS se determinaron los Coeficientes Alfa de Cronbach a partir de la Matriz de correlaciones de los ítems correspondiente a la variable Gestión del director se encuentran en la tabla siguiente.

**Tabla 15**

*Coeficientes Alfa de Cronbach de la variable gestión del director*

<b>Dimensión</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>de Coeficiente alfa de Cronbach: <math>\alpha</math></b>
Gestión institucional	8	<b>0.815</b>
Gestión pedagógica	9	<b>0.776</b>
Gestión administrativa	9	<b>0.731</b>
Gestión comunitaria	8	<b>0.815</b>
<b>Total de Ítems</b>	<b>17</b>	

*Nota.* Observamos que el coeficiente Alfa de Cronbach para las cuatro dimensiones de variable gestión del director es mayor a 0.700 lo cual significa entonces que el instrumento para dicha variable es confiable.

- Confiabilidad de la variable calidad de los servicios educativos. Haciendo uso del software estadístico SPSS se determinaron los coeficientes Alfa de Cronbach a partir de la matriz de correlaciones de los ítems correspondiente a la variable calidad de los servicios educativos se encuentran en la tabla siguiente

**Tabla 16**

*Coefficientes Alfa de Cronbach de la variable calidad de los servicios educativos*

<b>Dimensión</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Coefficiente Alfa de Cronbach: <math>\alpha</math></b>
Satisfacción con las relaciones con el profesorado	10	<b>0.811</b>
Satisfacción con la vida como estudiante	7	<b>0.727</b>
Satisfacción con el rendimiento académico	8	<b>0.735</b>
<b>Total, de Ítems</b>	<b>17</b>	

*Nota.* Al observar esta tabla, se identifica el coeficiente Alfa de Cronbach para las tres dimensiones de la variable calidad de los servicios educativos es mayor a 0.700 lo cual significa entonces que el instrumento para dicha variable es confiable.

- Confiabilidad conjunta de las variables gestión del director calidad de los servicios educativos. A través del software estadístico *SPSS* se determinaron los coeficientes Alfa de Cronbach a partir de la matriz de correlaciones del ítem correspondiente a la variable gestión del director y calidad de los servicios educativos se encuentran en la tabla 18

**Tabla 17***Coefficientes Alfa de Cronbach de las variables en estudio*

<b>Variable</b>	<b>Número Ítems</b>	<b>de Coeficiente Alfa de Cronbach: <math>\alpha</math></b>
Gestión del director como herramienta de gestión	34	0.894
Calidad de los servicios educativos	42	0.911
<b>Total de Ítems</b>	<b>31</b>	

*Nota.* Se observa en la tabla n°11 que el coeficiente Alfa de Cronbach para las variables gestión del director y calidad de los servicios educativos es mayor a 0.700 lo cual significa entonces que el instrumento para dichas variables es confiable. Por lo que se concluye, que el Instrumento de Medición para las variables en estudio y sus respectivas dimensiones son confiables y validos en contenido.

### **3.5. Procedimientos**

Para el procesamiento de la información recogida con el instrumento se aplicaron los siguientes recursos informáticos: *SPSS 22.0* y Hojas de Cálculo Excel 2010; y para la digitación de la presente tesis se realizó mediante el procesador de textos Word 2010.

### **3.6. Análisis de datos**

El análisis de los datos de la presente tesis consta de dos partes: la primera corresponde al análisis descriptivo de las variables en estudio y sus respectivas dimensiones mediante técnicas de la Estadística Descriptiva; y la segunda corresponde a la aplicación de técnicas de la Estadística Inferencial para contrastación de las hipótesis planteadas que son la Prueba Chi-

Cuadrada, la prueba hipótesis de Correlación por Rangos de Spearman, Prueba de Hipótesis para una Proporción y Prueba de Hipótesis para varias proporciones.

## IV. Resultados

En este capítulo, se presenta un reporte claro e imparcial de los datos estadísticos que direccionan a la hipótesis, mostrando el dato completo y no únicamente el valor de  $p$ . Para ello se ha organizado la presentación de tablas y figuras con el procesamiento de la data en función de los objetivos del estudio, sus variables, dimensiones e indicadores.

### 4.1. Análisis descriptivo de la variable gestión del director

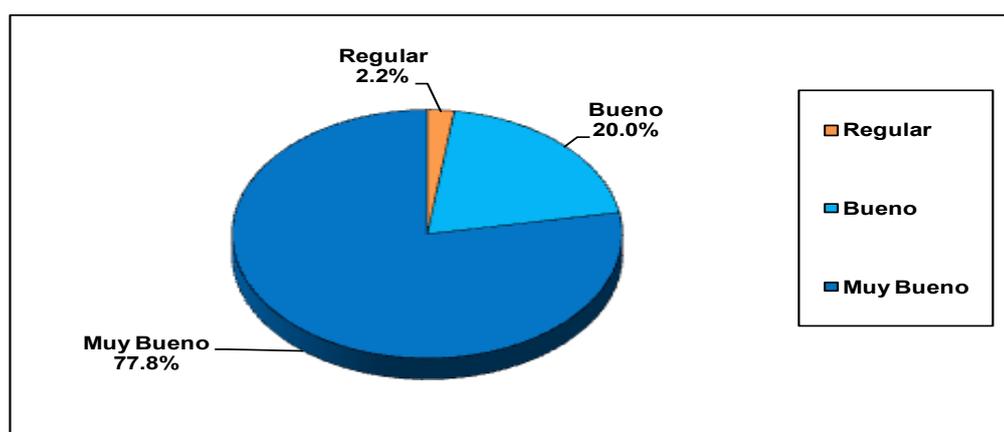
**Tabla 18**

*Niveles de gestión del director en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Regular	1	2.2	2.2
Bueno	9	20.0	22.2
Muy Bueno	35	77.8	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 3**

*Niveles de gestión del director en el colegio científico Albert Einstein, 2019*



*Nota.* Se observa de la tabla 19 y figura 2, que respecto a los niveles de *gestión del director* en el colegio científico Albert Einstein, 2019: el 77.8% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 20.0%, Bueno; y el 2.2%, Regular.

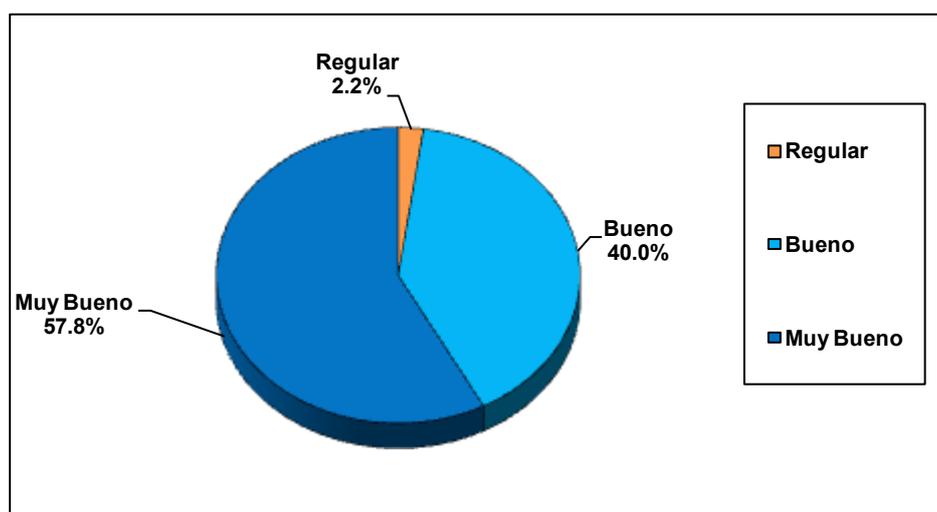
**Tabla 19**

*Niveles de gestión institucional en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Regular	1	2.2	2.2
Bueno	18	40.0	42.2
Muy Bueno	26	57.8	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 4**

*Niveles de gestión institucional en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*



*Nota.* Se observa de la tabla 20 y figura 3, que respecto a los niveles de *gestión institucional* en el colegio científico Albert Einstein, 2019: el 57.8% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 40.0%, Bueno; y el 2.2%, Regular.

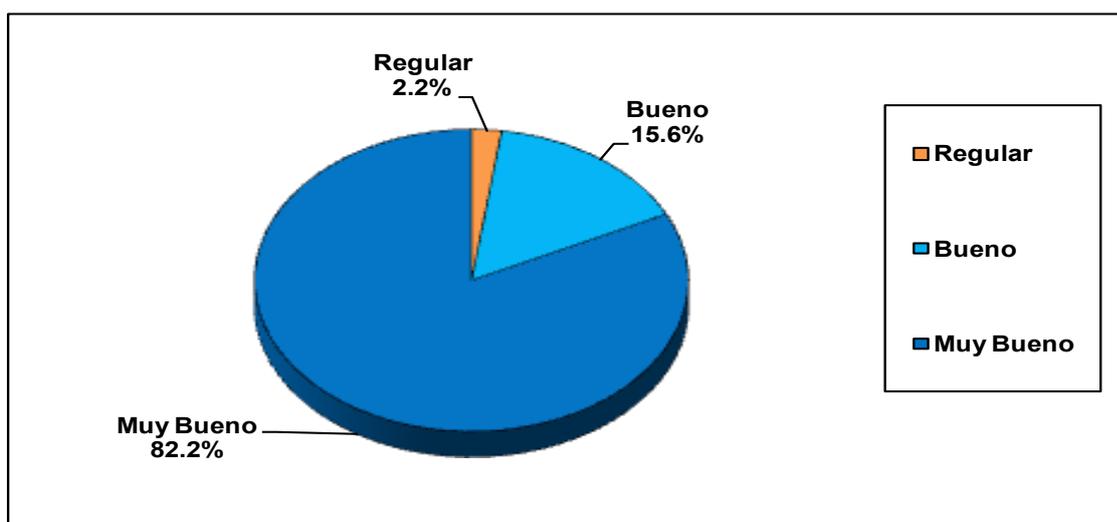
**Tabla 20**

*Niveles de gestión pedagógica en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Regular	1	2.2	2.2
Bueno	7	15.6	17.8
Muy Bueno	37	82.2	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 5**

*Niveles de gestión pedagógica en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*



*Nota.* Se observa de la Tabla 21 y figura 4, que respecto a los niveles de gestión pedagógica en el colegio científico Albert Einstein, 2019: el 82.2% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 15.6%, Bueno; y el 2.2%, Regular.

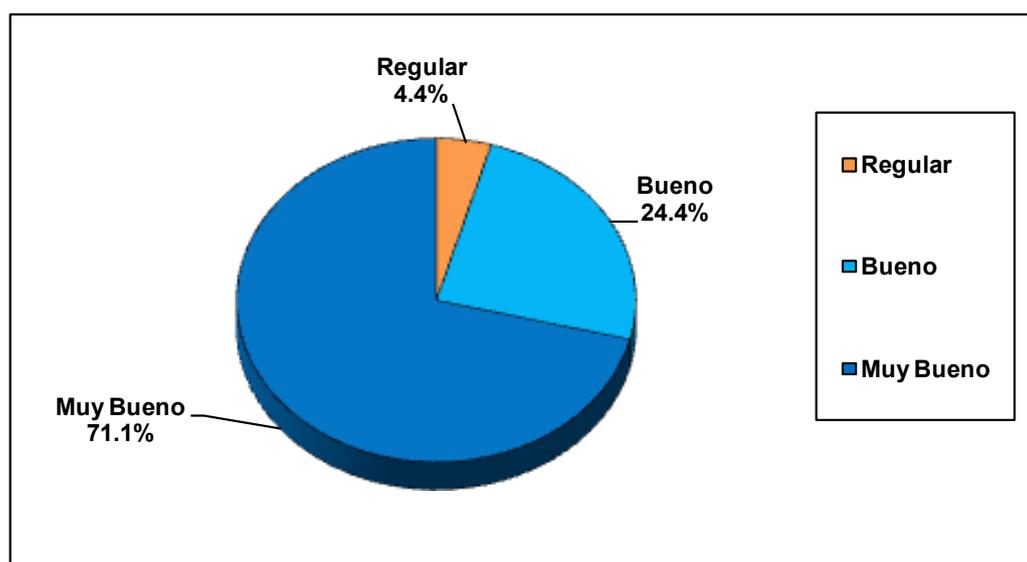
**Tabla 21**

*Niveles de gestión administrativa en el colegio científico Albert Einstein, 2019.*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Regular	2	4.4	4.4
Bueno	11	24.4	28.9
Muy Bueno	32	71.1	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 6**

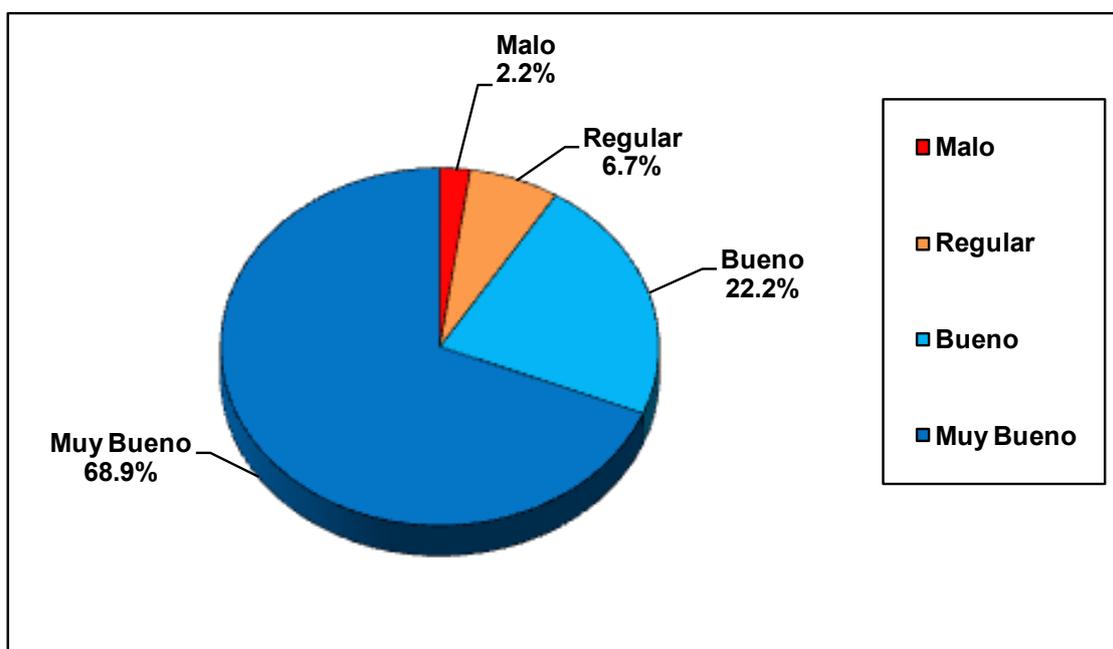
*Niveles de gestión administrativa en el colegio científico Albert Einstein, 2019.*



*Nota.* Se observa de la tabla 22 y figura 5, que, respecto a los niveles de *gestión administrativa* en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019: el 71.1% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 24.4%, Bueno; y el 4.4%, Regular.

**Tabla 22***Niveles de gestión comunitaria en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Malo	1	2.2	2.2
Regular	3	6.7	8.9
Bueno	10	22.2	31.1
Muy Bueno	31	68.9	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 7***Niveles de gestión comunitaria en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

*Nota.* Se observa de la Tabla 23 y Figura 6, que, respecto a los niveles de *gestión comunitaria* en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019: el 68.9% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 22.2%, Bueno; el 6.7%, Regular, y el 2.2%, Malo.

#### 4.2. Análisis descriptivo de la variable calidad de los servicios educativos

A continuación, se presentan y analizan las tablas y figuras sobre la calidad de los servicios educativos.

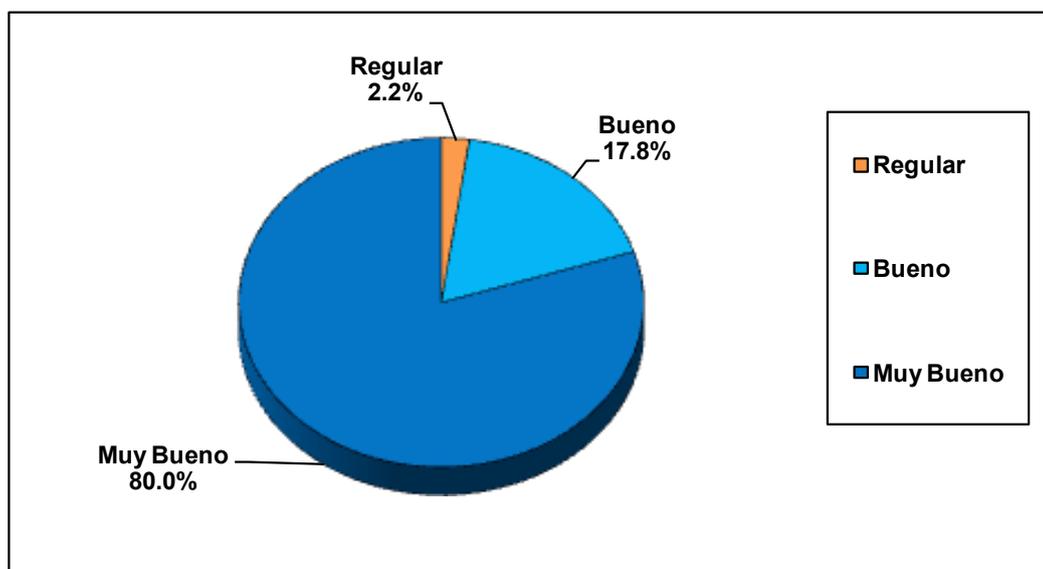
**Tabla 23**

*Niveles de calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Regular	1	2.2	2.2
Bueno	8	17.8	20.0
Muy Bueno	36	80.0	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 8**

*Niveles de calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*



*Nota.* Se observa de la tabla 24 y figura 7, que respecto a los niveles de *calidad de los servicios educativos* en el colegio científico Albert Einstein, 2019: el 80.0% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 17.8%, Bueno; y el 2.2%, Regular.

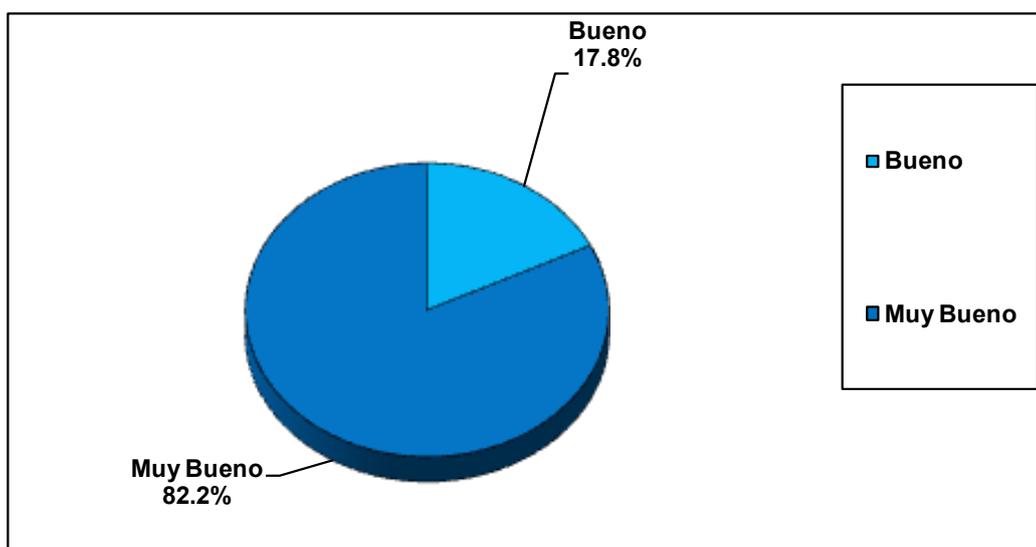
**Tabla 24**

*Niveles de satisfacción con las relaciones con el profesorado en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Bueno	8	17.8	17.8
Muy Bueno	37	82.2	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 9**

*Niveles de satisfacción con las relaciones con el profesorado en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*



*Nota.* Se observa de la tabla 25 y figura 8, que, respecto a los niveles de *satisfacción con las relaciones con el profesorado* en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019: el 82.2% de los encuestados considera que es Muy Bueno, y el 17.8%, Bueno.

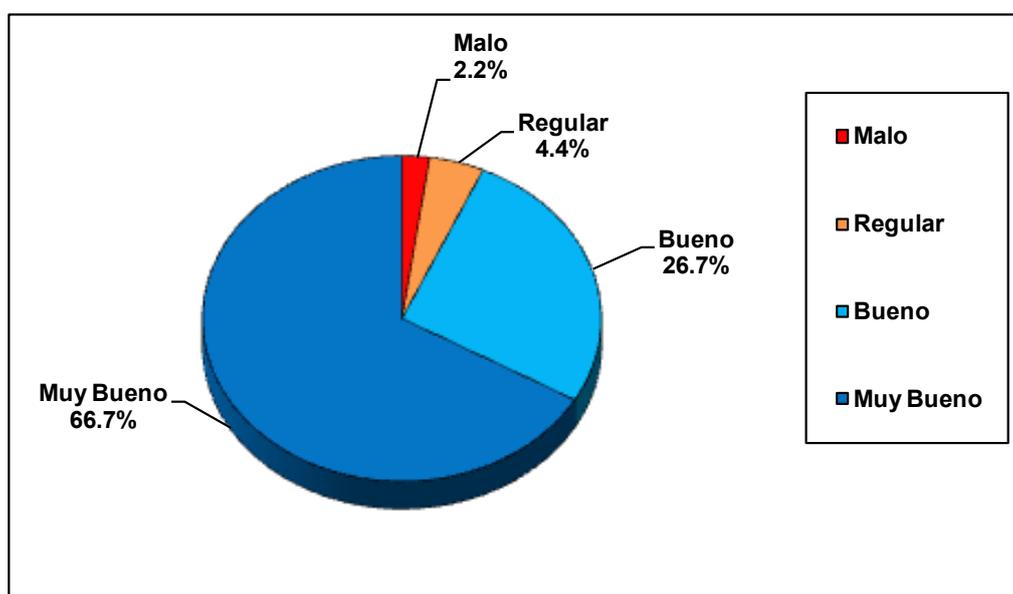
**Tabla 25**

*Niveles de satisfacción con la vida como estudiante en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Malo	1	2.2	2.2
Regular	2	4.4	6.7
Bueno	12	26.7	33.3
Muy Bueno	30	66.7	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 10**

*Niveles de satisfacción con la vida como estudiante en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*



*Nota.* Se observa de la Tabla 26 y Figura 9, que, respecto a los niveles de *satisfacción con la vida como estudiante* en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019: el 66.7% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 26.7%, Bueno; el 4.4%, Regular, y el 2.2%, Malo.

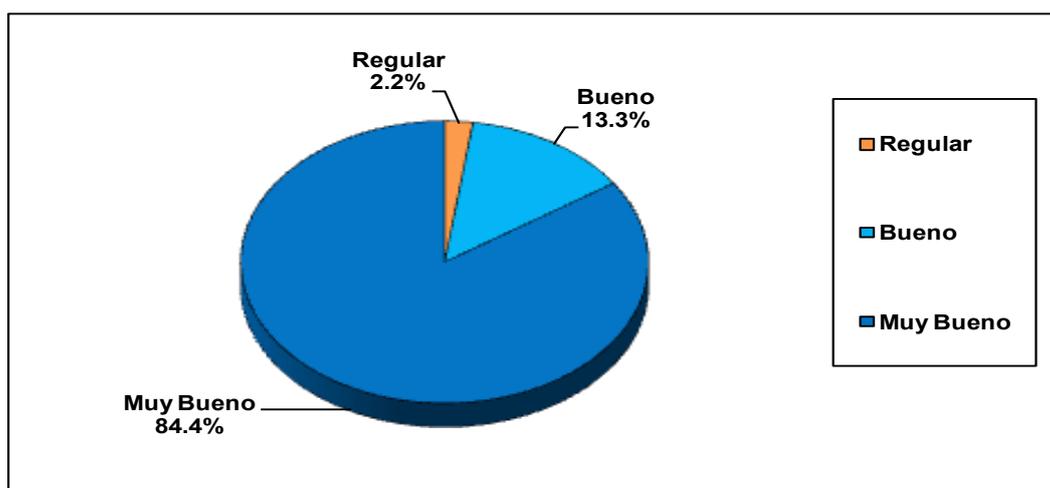
**Tabla 26**

*Niveles de satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*

Niveles	Frecuencias	Porcentaje	
		Porcentaje (%)	Acumulada (%)
Regular	1	2.2	2.2
Bueno	6	13.3	15.6
Muy Bueno	38	84.4	100.0
Total	45	100.0	

**Figura 11**

*Niveles de satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019*



*Nota.* Se observa de la Tabla 27 y Figura 10, que respecto a los niveles de *satisfacción con el rendimiento académico* en el colegio científico Albert Einstein, 2019: el 84.4% de los encuestados considera que es Muy Bueno; el 13.3%, Bueno; y el 2.2%, Regular.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

*Pruebas de hipótesis para la relación entre dos variables cualitativas.* Para lograr los objetivos trazados de este trabajo de investigación, se consideró la validación de las siguientes pruebas de hipótesis.

Hipótesis

$$\begin{cases} H_0: \text{Entre las variables X e Y No existe una relación significativa} \\ H_1: \text{Entre las variables X e Y existe una relación significativa} \end{cases}$$

Pruebas de Chi-Cuadrada. Estadístico de prueba usado. Dada la CUADRO de Contingencia:

$$\chi_o^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}} \quad \text{ó} \quad \chi_o^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^k \frac{(|o_{ij}-e_{ij}|-\frac{1}{2})^2}{e_{ij}}$$

A la sumatoria del lado derecho se le denomina estadístico de Chi-Cuadrada con corrección por continuidad y se utiliza cuando las frecuencias esperadas en la tabla de contingencias de **2X2**, es baja.

**Decisión:**

Si  $\chi_o^2 > \chi_{(\alpha,(m-1)(k-1))}^2 = \chi_{\alpha}^2$  se rechaza  $H_0$ ,

Donde:

$\chi_o^2$  Es denominado valor calculado

$\alpha$  Es el nivel de significancia a considerar por ejemplo **0.05**

$\chi_{(\alpha,(m-1)(k-1))}^2 = \chi_{\alpha}^2$  es el valor tabular correspondiente a la distribución Chi-

Cuadrada con  $(m-1)(k-1)$  grados de libertad con nivel de significancia  $\alpha$

$m$  Es el número de filas de la Tabla de contingencia

$k$  Es el número de columnas de la Tabla de contingencia

- *Pruebas de hipótesis para la correlación de dos variables.* Para lograr los objetivos trazados del trabajo de investigación, se procedió a la validación de las siguientes pruebas de Hipótesis:

$$\begin{cases} H_0: \text{Entre las variables X e Y No existe una correlación significativa} \\ H_1: \text{Entre las variables X e Y existe una correlación significativa} \end{cases}$$

Coefficientes de correlación por rangos de Spearman:

Sea  $X = (x_1, x_2, x_3, \dots, x_n)$  e  $Y = (y_1, y_2, y_3, \dots, y_n)$  dos pares de variables.

En lugar de utilizar los valores precisos de las variables X e Y, los datos pueden ordenarse según su tamaño, importancia, etc. Utilizando los números 1; 2; 3,..., n a los cuales se les llama rangos de estas variables. Entonces el Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman que mide el grado de correlación o asociación de estas variables están dados por

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Donde**

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

$R_{X_i}$  : Rango de la variable de la variable  $x$

$R_{Y_i}$  : Rango de la variable de la variable  $Y$

$n$  : Número de pares de valores  $(X;Y)$  o tamaño muestral

**Hipótesis**

$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : \rho = 0 \text{ (Entre las variables } X \text{ e } Y \text{ No existe una correlación significativa )} \\ H_1 : \rho \neq 0 \text{ (Entre las variables } X \text{ e } Y \text{ existe una correlación significativa )} \end{array} \right.$

**Decisión:** Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$ .

Es decir, si el valor de significancia  $p$  correspondiente al coeficiente de correlación  $rho$  es menor que al nivel de significancia  $\alpha$ , se rechaza  $H_0$ . Por ejemplo, se acostumbra tomar  $\alpha = 0.05$

#### 4.4. Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis General

**H1:** Entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; existe una relación estadísticamente significativa.

**H0:** Entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativo en el colegio científico Albert Einstein, 2019; no existe una relación estadísticamente significativa.

**Tabla 27**

*Contingencia de la gestión del director y calidad de servicios educativos en colegio Albert Einstein, 2019*

		Niveles de servicios educativos		Total	
Niveles de gestión del director		<b>No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Subtotales</b>	
<b>Gestión del director</b>	No muy Bueno	Frecuencias			
	(Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Observadas: $O_{ij}$	12	6	18
		(Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)	(5.6)	(12.4)	
	Muy Bueno	Frecuencias			
		Observadas: $O_{ij}$	2	25	27
		(Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)	(8.4)	(18.6)	
Subtotales			14	31	45

**Tabla 28**

*Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y la Calidad de Servicios*

*Educativos en colegio Albert Einstein, 2019*

Estadísticos	Valor	Grados de libertad	Valor de significancia
Valor calculado de chi-cuadrado: $\chi_o^2$	<b>17.696</b>	1	0.000
Valor tabular de chi-cuadrado: $\chi_\alpha^2$	<b>3.841</b>		

Como:  $\chi_o^2 = 17.696 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que hay evidencias para afirmar que entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019 existe una relación estadísticamente significativa.

#### ***Contrastación de las hipótesis específicas o secundarias***

##### **Hipótesis específica 1**

**h1:** Entre la gestión del director y la satisfacción con las relaciones con el profesorado como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; existe una relación directa.

**h0:** Entre la gestión del director y la satisfacción con las relaciones con el profesorado como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; no existe una relación directa.



**Tabla 30**

*Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y Satisfacción con las relaciones con el profesorado en colegio Albert Einstein, 2019*

Estadísticos	Valor	Grados de libertad	Valor de significancia
Valor calculado de chi-cuadrado: $\chi_o^2$	8.364	1	0.004
Valor tabular de chi-cuadrado: $\chi_\alpha^2$	3.841		

**Tabla 31**

*Prueba de significancia del coeficiente de correlación por rango de spearman para la correlacionar la gestión del director y satisfacción con las relaciones con el profesorado*

Variables	<i>rho</i>	Gestión del director	Satisfacción con las relaciones con el profesorado
Gestión del director	Coeficiente de correlación	1.000	0.585*
	p-valor de significancia	.	0.000
	<i>n</i>	45	45
Satisfacción con las relaciones con el profesorado	Coeficiente de correlación	0.585*	1.000
	p-valor de significancia	0.000	.
	<i>n</i>	45	45

**$p < 0.05^*$**

*Nota.* Como:  $\chi_o^2 = 8.364 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que hay evidencias para afirmar que entre la Gestión del Director y la Satisfacción con las relaciones con el profesorado en el colegio científico Albert Einstein, existe una relación estadísticamente significativa, y como el Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman según la tabla es positiva ( $\mathbf{rho = 0.585 > 0}$ ), esta relación es directa.

### Hipótesis específica 2

**h2:** Entre la gestión del director y la satisfacción con la vida como estudiante como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; existe una relación positiva.

**h0:** Entre la gestión del director y la satisfacción con la vida como estudiante como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; no existe una relación positiva

**Tabla 32**

*Tabla de contingencia de la Gestión del Director y satisfacción con la vida como estudiante en colegio Albert Einstein, 2019*

		Niveles de satisfacción con la vida como estudiante			Total
		No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Muy Bueno	Subtotales	
Gestión del director	Niveles de gestión del director	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$	Frecuencias Esperadas $e_{ij}$		
	No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)		11	6.8	7
				11.2	
Muy Bueno		6	10.2	21	27
				16.8	
Subtotales		<b>17</b>		<b>28</b>	<b>45</b>

**Tabla 33**

*Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y satisfacción con la vida como estudiante en colegio Albert Einstein, 2019*

Estadísticos	Valor	Grados de libertad	Valor de significancia
Valor calculado de chi-cuadrado: $\chi_o^2$	<b>6.949</b>	1	0.008
Valor tabular de chi-cuadrado: $\chi_\alpha^2$	<b>3.841</b>		

**Tabla 34**

*Prueba de Significancia del Coeficiente de Correlación por Rango de Spearman para la correlación entre la Gestión del Director y satisfacción con la vida como estudiante*

Variables	<i>rho</i>	Gestión del director	Satisfacción con la vida como estudiante
<b>Gestión del director</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>1.000</b>	0.510*
	<b>p-valor de significancia</b>	<b>.</b>	0.000
		<b>45</b>	45
<b>Satisfacción con la vida como estudiante</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>0.510*</b>	1.000
	<b>p-valor de significancia</b>	<b>0.000</b>	.
		<b>45</b>	45

$p < 0.05^*$

*Nota.* Como:  $\chi_o^2 = 8.364 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que hay evidencias para afirmar que entre la Gestión del Director y la Satisfacción con la vida como estudiante como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, existe una relación estadísticamente significativa; y como el Coeficiente de

Correlación por Rangos de Spearman es positiva ( $\rho = 0.510 > 0$ ), ésta relación es directa o positiva.

### Hipótesis específica 3

**h3:** Existe una relación significativa entre la gestión del director y la satisfacción con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

**h0:** No existe una relación significativa entre la gestión del director y la satisfacción con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

**Tabla 35**

*Tabla de contingencia del Gestión del Director y satisfacción con el rendimiento académico en colegio Albert Einstein, 2019*

		Niveles de satisfacción con las notas académicas			Total	
		No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Muy Bueno	Subtotales		
Gestión del director	NIVELES DE GESTIÓN DEL DIRECTOR		Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ )	9 4.4	9 13.6	18
	No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ )	2 6.6	25 20.4	27	
	Muy Bueno	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ )	11	34	45	
	Subtotales		11	34	45	

**Tabla 36**

*Test de la Chi – Cuadrada para la relación entre la Gestión del Director y satisfacción con el rendimiento académico en colegio Albert Einstein, 2019*

Estadísticos	Valor	Grados de libertad	Valor de significancia
Valor calculado de chi-cuadrado por continuidad: $\chi_o^2$	<b>10.841</b>	1	0.001
Valor tabular de chi-cuadrado: $\chi_\alpha^2$	<b>3.841</b>		

Como:  $\chi_o^2 = 10.841 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que hay evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación significativa entre la gestión del director y la satisfacción con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

#### **Hipótesis específica 4**

**h4:** Entre la gestión del director y la satisfacción con el rendimiento académico de la institución educativa como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; existe una relación significativa.

**h0:** Entre la gestión del director y la satisfacción con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; no existe una relación significativa.

**Tabla 37**

*Prueba de Significancia del Coeficiente de correlación por rango de spearman para la correlación entre la Calidad de Servicios Educativos y la Gestión Institucional en la Institución en estudio*

Variables	<i>rho</i>	Gestión institucional del director	Calidad de los servicios educativos
Gestión institucional del director	Coefficiente de correlación	de	1.000
	p-valor	de	0.385*
	significancia	<i>n</i>	0.000
			45
Calidad de los servicios educativos	Coefficiente de correlación	de	0.385*
	p-valor	de	1.000
	significancia	<i>n</i>	0.000
			45

*p* < 0.05\*

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que existen evidencias estadísticas para afirmar que entre la gestión institucional del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; existe una correlación y como:  $\rho = 0.385 > 0$  esta correlación es directa.

#### **Hipótesis específica 5**

**h5:** Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

**h0:** No existe una relación significativa entre la gestión pedagógica del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

Tabla 38

Tabla de contingencia para la calidad de servicios educativos y la gestión pedagógica del Director en el colegio Albert Einstein, 2019

			Niveles de gestión pedagógica		Total
			No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Muy Bueno	
Calidad de servicios educativos	Niveles de calidad de servicios educativos				
	No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)			
			10	4	14
			4.4	9.6	
Muy Bueno	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)	4	27	31	
		9.6	21.4		
Subtotales			<b>14</b>	<b>31</b>	<b>45</b>

Tabla 39

Test de la chi – cuadrada para la relación entre la calidad de servicios educativos y la gestión pedagógica del director en el colegio Albert Einstein, 2019

Estadísticos	Grados de libertad		Valor de significancia
	Valor		
Valor calculado de chi-cuadrado por continuidad: $\chi_o^2$	12.804	1	0.000
Valor tabular de chi-cuadrado: $\chi_\alpha^2$	3.841		

Nota. Como:  $\chi_o^2 = 12.804 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que hay evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación significativa entre la gestión

pedagógica del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

### Hipótesis específica 6

**h6:** Existe una relación directa entre la gestión administrativa del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

**h0:** No existe una relación directa entre la gestión administrativa del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019.

**Tabla 40**

*Tabla de contingencia para la calidad de servicios educativos y la gestión administrativa del director en el colegio Albert Einstein, 2019*

		Niveles de gestión administrativa			Total
		No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Muy Bueno	Subtotal	
Calidad de servicios educativos	Niveles de calidad de servicios educativos				
	No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)	11	3	14
	Muy Bueno	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)	8	23	31
			13.1	17.9	
Subtotales			<b>19</b>	<b>26</b>	<b>45</b>

**Tabla 41**

*Test de la Chi – cuadrada para la relación entre la calidad de servicios educativos y la gestión administrativa del director en el Colegio Albert Einstein, 2019*

Estadísticos	Valor	Grados de libertad	Valor de significancia
Valor calculado de chi-cuadrado: $\chi_o^2$	<b>11.007</b>	1	0.001
Valor tabular de chi-cuadrado: $\chi_\alpha^2$	<b>3.841</b>		

**Tabla 42**

*Prueba de Significancia del coeficiente de correlación por rango de spearman para la correlación entre la calidad de servicios educativos y la gestión administrativa del director en el colegio Albert Einstein, 2019*

Variables	<i>rho</i>	Gestión Administrativa del director	Calidad de los servicios educativos
Gestión Administrativa del director	Coefficiente de correlación	de	1.000
	p-valor de significancia	de	0.662*
	<i>n</i>		. 45
Calidad de los servicios educativos	Coefficiente de correlación	de	0.662*
	p-valor de significancia	de	1.000
	<i>n</i>		0.000 45

***p* < 0.05\***

*Nota.* Como:  $\chi_o^2 = 8.364 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que hay evidencias para afirmar que, existe relación entre la gestión administrativa del director y la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019; y como el

Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman es positiva ( $\rho = 0.662 > 0$ ), esta relación es directa.

### Hipótesis específica 7

**h7:** Entre la gestión comunitaria del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; existe una relación positiva.

**h0:** Entre la gestión comunitaria del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; no existe una relación positiva.

**Tabla 43**

*Tabla de contingencia para la calidad de servicios educativos y la gestión comunitaria del director en el colegio Albert Einstein, 2019*

		Niveles de gestión comunitaria		Total	
		No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Muy Bueno		
Calidad de servicios educativos	Niveles de calidad de servicios educativos				
	No muy Bueno (Bueno, medianamente Bueno, Regular o Malo)	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)	11 5.3	3 8.7	14
	Muy Bueno	Frecuencias Observadas: $O_{ij}$ (Frecuencias Esperadas $e_{ij}$ :)	6 11.7	25 19.3	31
	Subtotales		<b>17</b>	<b>28</b>	<b>45</b>

**Tabla 44**

*Test Chi – Cuadrada para relacionar Calidad de Servicios Educativos y Gestión Comunitaria del Director en el colegio Albert Einstein, 2019*

ESTADÍSTICOS	Valor	Grados de libertad	Valor de significancia
Valor calculado de chi-cuadrado: $\chi_o^2$	14.387	1	0.000
Valor tabular de chi-cuadrado: $\chi_\alpha^2$	3.841		

**Tabla 45**

*Prueba de Significancia del coeficiente de correlación por rango de spearman, correlación entre calidad de servicios educativos y gestión comunitaria del director en el colegio Albert Einstein, 2019*

Variables	<i>rho</i>	Gestión Comunitaria del director	Calidad de los servicios educativos
Gestión Comunitaria del director	Coficiente de correlación	de	de
	p-valor de significancia	de	de
		<i>n</i>	<i>n</i>
Calidad de los servicios educativos	Coficiente de correlación	de	de
	p-valor de significancia	de	de
		<i>n</i>	<i>n</i>

$p < 0.05^*$

*Nota.* Como:  $\chi_o^2 = 14.387 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ , rechazamos  $H_0$ , es decir que hay evidencias para afirmar que, entre la gestión comunitaria del director y la calidad de los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein existe relación; y como el Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman según la Tabla 46 es positiva ( $\rho = 0.635 > 0$ ), esta relación es directa o positiva.

## V. Discusión de resultados

En el Colegio Científico Albert Einstein, 2019, según la tabla 19 y la figura 2 de los resultados nos demuestra que un 77.8% de encuestados considera como muy buena la gestión del director. Por lo tanto, coincidimos con lo expresado por Manrique (2011) en su tesis: *El liderazgo del director como factor determinante de la funcionalidad administrativa del colegio Alfa y Omega de la Libertad en su Nivel Primaria. Guatemala*, donde afirma que el liderazgo del Director determina totalmente la funcionalidad administrativa del Colegio y para ellos lo más importante es la confianza que les brinda el director a su comunidad educativa, al momento de escucharlos y apoyarlos en la solución de sus problemas personales propios de su edad.

En el nivel de gestión Institucional en el colegio Albert Einstein, 2019 según la tabla 20 y la figura 3 de los resultados nos demuestra que un 57.8% de los encuestados considera como muy buena su gestión. por lo cual compartimos lo expuesto por Guillén (2006), en su tesis, *Relación entre los niveles de Gestión Institucional y Calidad de los Servicios Educativos en los Centros Escolares* sobre que el alcanzar mejores niveles de calidad de servicios educativos va a estar determinado por que el tipo de gestión institucional sea eficiente y eficaz. lo cual implica desarrollar un ambiente de trabajo en los centros educativos, a través de políticas y técnicas administrativas capaces de promover la formación y calidad de vida en la comunidad educativa.

El nivel de gestión Pedagógica, en el colegio Albert Einstein 2019 según la tabla 21 y la figura 4 de los resultados nos demuestra que un 82.2% de los encuestados considera como muy buena su gestión. Por lo tanto, afirmo lo que nos dice Calero (2006) quien señala que la gestión pedagógica debe tomar decisiones que faciliten a los docentes desarrollar con satisfacción y eficiencia profesional, el hecho pedagógico.

El nivel de gestión administrativa en el colegio Albert Einstein, 2019 según la tabla 22 y la figura 5 de los resultados nos demuestra que un 71.1% de los encuestados considera como muy bueno su gestión. Coincidimos con Vásquez (2006) cuando en su tesis doctoral, *La gerencia educativa eficaz*, afirma que la gerencia es el conjunto de actitudes positivas y de alta calidad que distingue a una organización líder bajo la dirección de personas con iniciativa, creatividad y espíritu de cambio, así mismo las empresas y las organizaciones educativas modernas cada vez con más frecuencia, están ante la necesidad de resolver problemas nuevos o conflictos a través de las mejores tomas de decisiones.

El nivel de gestión comunitaria en el colegio Científico Albert Einstein, 2019 según la tabla 23 y la figura 6 de los resultados nos demuestra que un 68.9% de los encuestados considera como muy buena su gestión. Por lo que compartimos lo expuesto por Rentería y Quintero (2009) en su tesis *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe de la Ciudad de Bolívar* donde manifiesta que la convivencia escolar debe ser enfocada desde la parte de la gestión educativa, diseñando una estrategia sobre organización escolar para mejorar los niveles de convivencia, pues sus actividades en ambientes hostiles, con falta de tolerancia, dialogo, compañerismo y respeto, en un clima laboral pesado, emplean la mayor parte del tiempo en la solución de estos problemas.

En el colegio científico Albert Einstein, 2019, de los resultados obtenidos según la tabla 24 y figura 7, nos demuestra que un 80% de los encuestados considera como muy bueno la calidad de sus servicios educativos. Por ello coincidimos con Gento (2012), quien menciona que la satisfacción estudiantil se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de satisfacción estudiantil por la calidad del servicio educativo.

El nivel de satisfacción con las relaciones con el profesorado en el colegio Albert Einstein, 2019 según la tabla 25 y la figura 8 de los resultados evidencian que un 82.2% de los encuestados considera como muy bueno. Por lo cual reafirmamos lo expresado por Zarate (2011), en su tesis *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*, respecto a que el profesorado muestra una reacción positiva frente al liderazgo directivo y el desempeño docente en sus dimensiones profesional, personal y social.

En el colegio Albert Einstein, 2019 según la tabla 26 y la figura 9 de los resultados nos demuestra que un 66.7% de los encuestados considera como muy bueno, el nivel de satisfacción con la vida como estudiante. Por lo cual compartimos con Udovin, (2013) lo manifestado en su tesis de maestría *Implicancias de un liderazgo eficaz de instituciones educativas en relación a la inserción laboral y continuidad de los estudios superiores de los egresados del nivel secundario* respecto a que la gestión eficaz juega un rol determinante con respecto a la inserción laboral y estudios superiores de los egresados de estas instituciones educativas.

El nivel de satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio Científico Albert Einstein, según la tabla 27 y la figura 10 de los resultados nos demuestra que un 84.4% de los encuestados considera como muy bueno. Por lo cual coincidimos con Rincón (2005) cuando manifiesta en su tesis que entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente existe un alto grado de correlación y que en la mayoría de las Instituciones educativas del Valle de Chumbao, pero existe un bajo nivel de desempeño docente por cuanto está afectado por el nivel de formación que presentan los directores. El indicador que muchas veces nos permite medir el nivel competitivo del director, es la incapacidad, que tiene para solucionar conflictos, ya sea intrínseco o extrínseco.

## VI. Conclusiones

- 6.1. Se demostró una relación estadísticamente significativa entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, en base a la prueba del Chi cuadrado que dio como resultado de un  $\chi_o^2 = 17.696 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ . Por lo tanto, existe significancia, es muy buena la relación entre gestión directiva y la calidad de servicios educativos.
- 6.2. Se constató que existe una correlación directa entre la Gestión institucional del Director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019 en base al Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman ( $rho = 0.510 > 0$ ).
- 6.3. Se describió que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, en base a la prueba del Chi cuadrado que dio como resultado  $\chi_o^2 = 12.804 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ .
- 6.4. Se especificó que existe una relación positiva entre la gestión administrativa del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019; en base al Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman ( $rho = 0.662 > 0$ ). Por lo tanto, esta relación es directa.
- 6.4. Se evaluó la gestión comunitaria del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein en base al Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman ( $rho = 0.635 > 0$ ). Por lo tanto, existe una relación directa o positiva.
- 6.5. Se determinó que hay evidencias para afirmar que entre la Gestión del Director y la Satisfacción con las relaciones con el profesorado en el colegio científico Albert Einstein, existe una relación estadísticamente significativa, en base al Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman ( $rho = 0.585 > 0$ ), por lo tanto, se afirma que esta relación es directa.

- 6.6. Se conoció la relación positiva entre la Gestión del Director y la Satisfacción con la vida como estudiante como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein en base al Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman según la Tabla 27 ( $\rho = 0.510 > 0$ ).
- 6.7. Se analizó la gestión del director y la satisfacción con el rendimiento académico como dimensión de la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, de lo cual podemos decir que hay evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación significativa entre ambas en base a la prueba del Chi cuadrado que dio como resultado  $\chi_o^2 = 10.841 > \chi_\alpha^2 = 3.841$ .

## VII. Recomendaciones

- 7.1. En los diferentes procesos de la gestión deben participar todos los agentes de la comunidad educativa, direccionados y motivados por su líder educativo, para que todos se dirijan de manera conjunta y organizada hacia una educación de calidad.
- 7.2. El líder directivo debe organizar, estructurar tareas concretas y específicas de acuerdo a las especialidades, habilidades y talentos de cada uno de sus agentes educativos. Las cuales están plasmados en su Manual de Organización y Funciones el cual deben ser operativizado en los diferentes comités de trabajo, a través de actividades establecidas en beneficio de la institución educativa, brindando una mejora en la calidad de los servicios educativos.
- 7.3. El director debe ser constante en el acompañamiento y monitoreo de la práctica pedagógica, generando un clima educativo favorable para que los agentes de la comunidad educativa participen activamente, pues el docente como agente mediador, pone en práctica sus conocimientos y experiencias para que los estudiantes construyan sus aprendizajes, por lo tanto debe ser, reflexivo, crítico y flexible siempre abierto a las recomendaciones para la mejora de su quehacer profesional y de la calidad de los servicios educativos.
- 7.4. El líder directivo debe organizar y operativizar acciones concretas para una buena administración de la institución educativa, a través de diferentes planes de trabajo para el buen manejo del recurso humano y material, dando a conocer y buscando la participación de los agentes educativos a través de la formación de las diferentes comisiones, estableciendo un clima favorable de trabajo.
- 7.5. El director debe buscar la colaboración de sus agentes benefactores y otras instituciones participes en la formación del estudiante, concretizando a través de planes estratégicos de trabajo, los cuales ayuden a la mejora continua de la calidad educativa, donde se pueda

observar una participación constante de toda la comunidad, respondiendo a sus necesidades y expectativas.

## VIII. Referencias

- Acosta, D. (2017). *Estilos de Liderazgo en la Gestión Directiva de la Institución Educativa Técnica San Luis Gonzaga del Espinal*. [Tesis Maestría, Universidad del Tolima]. <http://docplayer.es/122512021-Estilos-de-liderazgo-en-la-gestion-directiva-de-la-institucion-educativa-tecnica-san-luis-gonzaga-del-espinal-danny-alejandro-acosta-calderon.html>
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa enfoques y procesos*. Universidad de Lima. <https://www.ulima.edu.pe/publicaciones/gestion-educativa-enfoques-y-procesos>
- Antúnez, S. (2000). *La gestión escolar en los procesos de transformación de los sistemas educativos*. DGIE – SE. <http://ensech.edu.mx/documentos/antologias/par/SEMESTRE%20PAR2-12/10semes/GESTION%20ESCOLAR/GESTION%20ESCOLAR.pdf>
- Barreto, A. (2012). *La gestión institucional y la calidad educativa en la institución Educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho -2007*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://docplayer.es/171090266-Universidad-nacional-de-educacion-enrique-guzman-y-valle-alma-mater-del-magisterio-nacional-escuela-de-posgrado.html>
- Batista, T. (2005). *Propuesta de gestión pedagógica del año académico. Metodología de la instrumentación en la carrera de Agronomía en la Isla de Juventud*. [Tesis de doctorado]. Universidad Hermanos Saíz Montes de Oca
- Buendía, E. (2001). Una universidad para la sociedad del conocimiento. *Revista Orjus 1(1)*, 92-98
- Calero, M. (2006). *Gestión Educativa*. Abedul
- Carrasco, J. (2004). *Estrategias de aprendizaje*. Ediciones Rialp

- Carrillo, J. (2002) *Las motivaciones psicosociales en un modelo evaluativo del comportamiento laboral de docentes de las Instituciones educativas en la USE N° 01 de Cerro de Pasco*, [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Cassasus, J. (2000). *Problemas de la Gestión Educativa en América Latina: la tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B (versión preliminar)*. UNESCO
- Deming, E. (2000). *El Sistema DEMING*. Millennia Management Associates
- Díaz, M. (2010) Buenas prácticas organizativas para la integración de las tic en el sistema educativo extremeño. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 11(1), 148-179. <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201014897007.pdf>
- Escudero, T. (1980). *¿Se pueden evaluar los centros educativos y sus profesores?* Universidad de Zaragoza
- Gallegos, J. (2004). *Gestión Educativa en el Proceso de Descentralización*. Editorial San Marcos. <https://www.librosperuanos.com/libros/detalle/5848/Gestion-Educativa-en-el-Proceso-de-Descentralizacion>
- Gento, S. (18-20 de diciembre de 2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. *XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas*, Granada, España. <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>
- Guillén, Y. (2006), *Relación entre los niveles de Gestión Institucional y Calidad de los Servicios Educativos en los Centros Escolares Nacionales de Villa el Salvador*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]
- Hernández, G. (2004). *Gestión y Administración Educativa*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica- IPEBA. (2011). *Equidad acreditación y calidad educativa*.

- Ishikawa, K. (1988). *Qué es calidad total*. Editorial Prentice-Hall
- Juran, J. (1996) *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- La Serna, J. (2002). *Evaluando la Gestión Educativa Institucional*. Virrey.
- Manrique, P. (2011). *El liderazgo del director como factor determinante de la funcionalidad administrativa del colegio alfa y omega del Municipio de la Libertad - Guatemala*. [Tesis de Maestría, Universidad San Carlos de Guatemala].
- Ministerio de Educación del Perú. (2003). Ley N° 28044. Ley General de Educación. [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Ministerio de Educación del Perú (2009) Decreto Supremo N° 009-2005-ED
- Ministerio de Educación del Perú (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas.
- Ministerio de Educación del Perú (2012). *Marco de Buen Desempeño Docente*. Dirección General de Desarrollo Docente. MINEDU
- Ministerio de Educación del Perú (2013). Marco del Buen Desempeño del Directivo. MINEDU
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). Marco de Buen Desempeño Directivo. MINEDU
- Ministerio de Educación del Perú (2015) Compromisos de gestión escolar. MINEDU
- Murillo, F. (2006) Dirección Escolar para el Cambio: Del liderazgo Transformacional al Liderazgo Distribuido. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4(4), 11-24 [https://liderazgoescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/55/2019/05/HERRAMIENTA2\\_final.pdf](https://liderazgoescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/55/2019/05/HERRAMIENTA2_final.pdf)
- Pozner, P. (1997). El directivo como gestor de aprendizajes escolares. AIQUE.
- Pozner, P. (2000). *Competencias para la profesionalización*. Editorial. I.I.P.E – UNESCO.
- Ramírez, C. (2012). *La gestión educativa (ge) en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia sede Manizales].

- Rentería (2009). *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe de la ciudad de Bolívar en la jornada de la mañana*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana de Colombia].
- Rincón, J. (2005) *Relación entre el estilo Gerencial del director y desempeño de docentes del Valle de Chumbao de la Provincia de Andahuaylas*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Suarez, J. F. (2014). *Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala, provincia de oro- Ecuador, periodo 2013- 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- UNESCO (2011) *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. UNESCO - MINEDU
- Udovin, J.C. (2013). *Implicancias de un liderazgo eficaz de instituciones educativas en relación a la inserción laboral y continuidad de los estudios superiores de los egresados del nivel secundario*. [Tesis de Maestría, Universidad de Belgrano].  
 Repositorio Universidad de Belgrano  
[http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2628/80\\_Udovin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2628/80_Udovin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.
- Vásquez, M. (2006). *Los estilos de dirección en los centros educativos del nivel básico del municipio de Lepaera en el Departamento de Lempira* [Tesis de Maestría, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán].  
<https://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmcbr9d5>
- Yábar, I. (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Zarate, D. (2011). *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema genera. ¿Cuál es la relación de La Gestión del director y la Calidad en los Servicios Educativos en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>ESPECIFICO</p> <p>a.¿Cuál es la relación de la dimensión pedagógica y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>b.¿Cuál es la relación de la dimensión pedagógica y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación que hay entre La Gestión del director y Calidad en los Servicios Educativos en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019.</p> <p>ESPECIFICO.</p> <p>a. Identificar la relación que hay entre la dimensión pedagógica y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>b. Identificar la relación que hay entre la dimensión pedagógica y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>c. Identificar la relación que hay entre la dimensión</p>	<p>Hipotesis general Existe relación entre La Gestión del director y Calidad en los Servicios Educativos en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2017</p> <p>ESPECÍFICA</p> <p>H1: Existe relación entre la dimensión pedagógica y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H2: Existe relación entre la dimensión pedagógica y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert</p>	<p>Variable 1: Gestión del director</p>	<p>I.Gestión Pedagógica</p> <p>II.Gestión Organizacional</p> <p>III.Gestión Administrativa</p> <p>IV.Gestión comunitaria</p>	<p>Funcionamiento del municipio escolar. Desarrollo de actividades culturales. Actividades con la comunidad. Cumplimiento de actividades. Información docente a los alumnos. Desarrollo de unidades de aprendizaje. Uso de estrategias didácticas. Uso de recursos tecnológicos.</p>

<p>c. ¿Cuál es la relación de la dimensión pedagógica y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación de la dimensión organizacional y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación de la dimensión organizacional y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>f. ¿Cuál es la relación de la dimensión organizacional y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p>	<p>pedagógica y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>d. Identificar la relación que hay entre la dimensión organizacional y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>e. Identificar la relación que hay entre la dimensión organizacional y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>f. Identificar la relación que hay entre la dimensión organizacional y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p>	<p>Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H3: Existe relación entre la dimensión pedagógica y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H4: Existe relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H5: Existe relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H6: Existe relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción con el</p>		<p>I. Satisfacción de la relación con el profesor</p>	<p>Monitoreo sobre la práctica docente.</p> <p>Evaluación docente.</p> <p>Estado de las aulas.</p> <p>Situación de laboratorios.</p> <p>Laboratorio de cómputo y biblioteca.</p> <p>Situación del patio del colegio.</p> <p>Informe sobre exámenes.</p> <p>Actividades en la comunidad.</p> <p>Actividades en otros colegios.</p>
---	---	--	--	---	---

<p>g.¿Cuál es la relación de la dimensión administrativa y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>h.¿Cuál es la relación de la dimensión administrativa y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>i.¿Cuál es la relación de la dimensión administrativa y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>j.¿Cuál es la relación de la dimensión comunitaria y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert</p>	<p>g. Identificar la relación que hay entre la dimensión administrativa y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>h. Identificar la relación que hay entre la dimensión administrativa y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>i. Identificar la relación que hay entre la dimensión administrativa y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>j. Identificar la relación de la dimensión comunitaria y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p>	<p>rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H7: Existe relación entre la dimensión administrativa y la satisfacción de la relación con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H8: Existe relación entre la dimensión administrativa y la satisfacción con la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H9: Existe relación entre la dimensión administrativa y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H10: Existe relación entre la dimensión comunitaria y la satisfacción de la relación</p>	<p>Variable 2: Calidad en los Servicios Educativos</p>	<p>II. Satisfacción con la vida como estudiantes</p> <p>III. Satisfacción con el rendimiento académico</p>	<p>Participación en eventos cívicos.</p> <p>Participación en eventos deportivos.</p> <p>Relación profesor estudiante.</p> <p>Relación académica profesor estudiante.</p> <p>Asesoramiento del profesor estudiante.</p> <p>Trato profesor estudiante.</p> <p>Trabajo académico del estudiante.</p> <p>Participación en eventos científicos.</p>
--	---	--	--	--	--

<p>Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>k. ¿Cuál es la relación de la dimensión comunitaria y la satisfacción de la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p> <p>l. ¿Cuál es la relación de la dimensión comunitaria y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019?</p>	<p>k. Identificar la relación de la dimensión comunitaria y la satisfacción de la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>l. Identificar la relación de la dimensión comunitaria y la satisfacción con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p>	<p>con el profesor en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H11: Existe relación entre la dimensión comunitaria y la satisfacción de la vida como estudiantes en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p> <p>H12: Existe relación entre la dimensión comunitaria y la con el rendimiento académico en el Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019</p>			<p>Autoestima del estudiante.</p> <p>Calidad del estudiante.</p> <p>Rendimiento académico.</p> <p>Calidad de la evaluación.</p> <p>Habito de estudio.</p> <p>Motivación para el estudio.</p>
---	--	---	--	--	--

## Anexo B: Validación de instrumentos de la investigación

### ENCUESTA - ESTUDIANTES

*Estudiantes del Colegio científico Albert Einstein del cercado de Lima, 2019*

- Lee y responde de acuerdo a tu razonamiento

<b>1</b>	=	<b>Siempre</b>	<b>S</b>
<b>2</b>	=	<b>Casi siempre</b>	<b>CS</b>
<b>3</b>	=	<b>A veces</b>	<b>AV</b>
<b>4</b>	=	<b>Nunca</b>	<b>N</b>

ITEM	Gestión Institucional	S	CS	AV	N
		1	2	3	4
<b>01</b>	Observas que tus profesores son acompañados (evaluados) por el director del colegio				
<b>02</b>	Tus profesores planifican sus clases				
<b>03</b>	El personal administrativo cumple su función de manera eficiente				
<b>04</b>	El personal docente cumple su función de manera eficiente				
	<b>Gestión Pedagógica</b>				
<b>05</b>	Tus profesores aplican técnicas de enseñanza aprendizaje cuando realizan sus clases.				
<b>06</b>	Todas las sesiones de aprendizaje son dinámicas, comprensibles e interesantes.				
<b>07</b>	Los profesores les comunican los indicadores de evaluación que van a utilizar en la clase				
<b>08</b>	La evaluación que realiza el profesor se lleva a cabo mediante el uso de lista de cotejos.				
	<b>Gestión Administrativa</b>				
<b>09</b>	Los profesores hacen uso de la multimedia, para el desarrollo de sus clases.				
<b>10</b>	Tus maestros dejan tareas para que sean elaboradas mediante las redes sociales.				
<b>11</b>	En el colegio se lleva a cabo talleres de danzas, deportes, otros				
<b>12</b>	Utilizan el laboratorio de computo del colegio				
	<b>Gestión Comunitaria</b>				
<b>13</b>	Promueve actividades en otros colegios				
<b>14</b>	Participan en eventos cívicos				
<b>15</b>	Participan en eventos científicos				
<b>16</b>	Colabora en campañas de calidad de vida en la comunidad				

	<b>Satisfacción con la relación con el profesorado</b>				
<b>17</b>	Está satisfecho con la relación profesor estudiante				
<b>18</b>	Su relación académica profesor estudiante es optima				
<b>19</b>	Asesora constantemente a los estudiantes				
	<b>Satisfacción con la vida como estudiante</b>				
<b>20</b>	Apoya en su trabajo académico al estudiante				
<b>21</b>	Asesora a los estudiantes para el desarrollo de proyectos de investigación				
<b>22</b>	Fortalece la autoestima de los estudiantes				
	<b>Satisfacción con el rendimiento académico</b>				
<b>23</b>	Promueve el aprendizaje en las evaluaciones				
<b>24</b>	Utiliza estrategias para el hábito de estudio en sus estudiantes				

Anexo C: Confiabilidad de instrumento

ESTUDIANTES																									
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR MEDIO DEL ALFA DE CRONBACH																									
FICHA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
<b>1</b>	1	3	1	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	1	4	2	2	3	2	3	4	62
<b>2</b>	1	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	4	1	1	3	2	3	2	3	4	2	65
<b>3</b>	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75
<b>4</b>	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	61
<b>5</b>	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	1	1	3	2	70
<b>6</b>	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	76
<b>7</b>	3	2	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	68
<b>8</b>	3	3	3	4	3	2	3	1	1	3	3	4	4	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	69
<b>9</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	1	1	3	2	65
<b>10</b>	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
																							73.43		
																							0.9 0.5 0.9 0.4 0.4 0.9 0.8 0.9 1.4 0.4 0.5 0.4 0.46 0.9 0.9 0.9 1.2 1.3 0.4 0.5 0.9 1.1 0.3 0.8 18.39		

**ALFA DE CRONBACH 0.83**