



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA GESTIÓN DEL DIRECTOR Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA REI 9 DE LA UGEL 02, SMP, 2025

Línea de investigación:

Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el Grado académico de Maestro en Gestión y
Administración de la Educación

Autor

Collantes Urbina, Sergio Augusto

Asesor

Viru Díaz, Paul Roberto

ORCID: 0000-0002-1179-9618

Jurado

Vera Fabián, Hugo Marcial

Castro Valverde, Gliden

Bonilla Salcedo, Armando Saturnino

Lima - Perú

2026

LA GESTIÓN DEL DIRECTOR Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA REI 9 DE LA UGEL 02, SMP, 2025.

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

1%

9

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%

10

Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1%

11

revista.uisrael.edu.ec

Fuente de Internet

<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**LA GESTIÓN DEL DIRECTOR Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA REI 9 DE LA UGEL 02, SMP,
2025**

Línea de investigación:

Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el Grado académico de Maestro en Gestión y
Administración de la Educación.

Autor

Collantes Urbina, Sergio Augusto

Asesor

Viru Díaz, Paul Roberto
ORCID: 0000-0002-1179-9618

Jurado

Vera Fabián, Hugo Marcial
Castro Valverde, Gliden
Bonilla Salcedo, Armando Saturnino

Lima - Perú

2026

Dedicatoria:

*A mis padres, esposa e hijos por su
confianza y apoyo, el cual motiva mi
superación profesional.*

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, quien nos brinda toda la capacidad cognitiva y en segundo lugar al Dr. Paul Roberto Viru Diaz, quien me brindo la asesoría y orientación necesaria para concluir la presente investigación.

ÍNDICE

	PÁG.
Resumen	8
Abstract	9
 I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Descripción del problema.....	12
1.3. Formulación del problema.....	14
<i>1.3.1. Problema general.....</i>	<i>14</i>
<i>1.3.2. Problemas específicos.....</i>	<i>14</i>
1.4. Antecedente.....	14
<i>1.4.1. Internacional.....</i>	<i>14</i>
<i>1.4.2. Nacional.....</i>	<i>16</i>
1.5. Justificación de la investigación.....	19
1.6. Limitaciones de la investigación.....	19
1.7. Objetivos de la investigación.....	20
<i>1.7.1. Objetivo general.....</i>	<i>20</i>
<i>1.7.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>20</i>
1.8. Hipótesis.....	20
<i>1.8.1. Hipótesis general.....</i>	<i>20</i>
<i>1.8.2. Hipótesis específicas.....</i>	<i>21</i>
 II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Marco conceptual.....	22
<i>2.1.1. Bases teóricas.....</i>	<i>22</i>

2.1.2.	<i>Términos básicos</i>	25
III.	MÉTODO	29
3.1.	Tipo de investigación.....	29
3.2.	Población y muestra.....	30
3.3.	Operacionalización de variables.....	31
3.4.	Instrumentos.....	33
3.5.	Procedimientos.....	35
3.6.	Análisis de datos.....	35
IV.	RESULTADOS	36
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
VI.	CONCLUSIONES	51
VII.	RECOMENDACIONES	52
VIII.	REFERENCIAS	53
IX.	APENDICE	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: La población de la investigación	30
Tabla 2: Definición operacional de variables	31
Tabla 3 : Prueba de normalidad.....	36
Tabla 4 : Gestión del director	37
Tabla 5 : Calidad de servicios educativos	38
Tabla 6 : Gestión pedagógica	39
Tabla 7 : Gestión organizacional.....	40
Tabla 8 : Gestión administrativa.....	41
Tabla 9 : Infraestructura	42
Tabla 10: Docentes capacitados.....	43
Tabla 11: Clima institucional.....	44
Tabla 12: Gestión del director - Calidad en servicios educativos.....	45
Tabla 13: Gestión pedagógica – Calidad de los servicios educativos	46
Tabla 14: Gestión organizacional – Calidad en los servicios educativos...	47
Tabla 15: Gestión administrativa – Calidad de los servicios educativos....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión del director.....	37
Figura 2. Calidad de servicios educativos.....	38
Figura 3. Gestión pedagógica.....	39
Figura 4 Gestión organizacional.....	40
Figura 5. Gestión administrativa.....	41
Figura 6. Infraestructura.....	42
Figura 7. Competencias interpersonales.....	43
Figura 8. Clima institucional.....	44

RESUMEN

Nuestra investigación esta desarrollado teniendo como base a factores que son de suma importancia para el sistema educativo actual, así tenemos que la calidad de los servicios y la gestión de los directores en los colegios de la REI 9 de la UGEL 02, SMP, 2025”, cuyo objetivo “Identificar la relación que hay entre la Gestión del director y la Calidad de los Servicios Educativos REI 9 S.M. Porras Ugel2, 2025”, y propone la hipótesis que hay correlación con calidad en los servicios en los colegios y la gestión que cumpla el director en la REI 9 S.M.P. Ugel2, siendo una investigación cuantitativa, correlacional y no experimental. Los cuestionarios que permiten realizar las encuestas están con el formato Likert. Se estableció la presencia de una correlación significativa a través de la contrastación de la hipótesis general, cuyo P valor resulta ser menor que 0,05, ósea» 0,000; asimismo, el análisis estadístico r. Spearman presenta como valor 0,48, aceptándose que si hay entre variables relación.

Palabras clave: Institución educativa, administración, redes educativas, director.

ABSTRACT

Our research is developed based on factors that are of utmost importance to the current educational system, such as the quality of services and the management of principals in the schools of REI 9 of UGEL 02, SMP, 2025,” whose objective is “To identify the relationship between the management of the principal and the quality of educational services in REI 9 S.M.” Porras Ugel2, 2025,” and proposes the hypothesis that there is a correlation between the quality of services in schools and the management of the principal in REI 9 S.M.P. Ugel2, being a quantitative, correlational, and non-experimental investigation. The questionnaires used for the surveys were in Likert format. The presence of a significant correlation was established through the testing of the general hypothesis, whose p-value was less than 0.05, or ≥ 0.000 ; likewise, the Spearman's rank correlation coefficient was 0.48, confirming that a relationship exists between the variables.

Keywords: Educational institution, administration, educational networks, principal.

I. INTRODUCCIÓN

Por todo lo afirmado nos damos cuenta de la gran importancia que tiene el director en una institución educativa, logrando alcanzar los objetivos propuestos al inicio del año escolar.

Por todo lo indicado nuestra investigación la he desarrollado mediante las indicaciones y formato que nos brinda la Facultad de posgrado nos propone, iniciamos con la Introducción como primer punto, donde se desarrolla todo lo referente a la problemática. También trabajos desarrollados por otros investigadores ya sean internacionales o nacionales, justificación, así como las limitaciones que presenta el trabajo. Además desarrollamos a las hipótesis, los objetivos, además se desarrolló el plan teórico, donde se trata el marco conceptual, el cual nos permite definir de manera conceptual las variables. La parte metodológica de nuestra investigación se desarrolló, donde planteamos la manera de investigar el cual vamos a realizar. Así mismo la población de estudio y la muestra respectiva. Para que podamos desarrollar de manera adecuada nuestra investigación planteamos variables de manera operacionalizada. También se describe la encuesta como instrumento para recolectar datos necesarios para la investigación y el procedimiento que se utilizará para su desarrollo. Indicamos también la manera como se analizarán la información recolectada. En el punto cuatro desarrollamos lo referente a los aspectos administrativos, como el cronograma de actividades que deben de realizar para la elaboración del trabajo de investigación, el presupuesto que nos permitirá la realización de la investigación, así como las fuentes de financiamiento que nos permitan acceder a la adquisición de los recursos para poder

realizar todo el proceso respectivo. Punto cinco tenemos ubicado a la bibliografía, así como los archivos virtuales.

1.1. Planteamiento del problema

Se tiene presente que educación en todo el mundo está con una situación de retos y cambios, todo ello enmarcado por la problemática generada por la pandemia que se vivió el año 2020, el cual al aplicar una serie de cambios en la metodología de enseñanza, sobre todo de tipo virtual, se generó la aplicación de técnicas y estrategias que permitan en el sistema educativo, para mejorar deficiencias en el rendimiento académico de los alumnos el cual pueda visualizarse el buen rendimiento académico de los alumnos, el cual pueda visualizarse el buen rendimiento de los estudiantes (Gonzales- Sánchez et al., 2021), se notó como el sistema educativo pudo, de manera obligatoria confirmar a la población estudiantil en todos sus niveles en sus respectivas viviendas e implantarles el sistema educativo en ellas (Arellanos-Carrion, 2023).

Otro aspecto para resaltar según Anchundia et al. (2022), afirmaron que la base fundamental para obtener una gestión con liderazgo por parte del director viene con la comunicación empática, que debe lograr la persona en su institución educativa.

En Latinoamérica se ha podido observar que los cambios pueden proporcionar y asegurar mejoras en todo lo referente a la educación en instituciones, alcanzando los objetivos previamente planificados, cumpliendo también con proporcionar el apoyo y orientación de los profesores, también el de generar reformas y el logro de instituciones educativas de estilo integral, teniendo presente los dispositivos legales, referentes a las políticas educativas de cada país (Portocarrero, 2022). Según esta situación el director líder en el ámbito escolar tiene que generar que se alcancen los aprendizajes de acuerdo

con las competencias, desempeño, capacidades y estándares, alcanzándose calidad educativa en todo Latinoamérica (Cifuentes et al., 2020)

A nivel del sistema educativo peruano, se tiene conocimiento que el Ministerio de Educación (MINEDU) propone cuatro dimensiones de la gestión: administrativa, pedagógica, social comunitaria y política educativa.

El deficiente desarrollo por parte de las autoridades en el ámbito de gestión educativa , puede conllevar a deficiencias en las actividades educativas, como la deficiencia en lo que se refiere a materiales y recursos educativos , para beneficio de la institución, el cual redundará en deficiencia en el desarrollo de las clases por parte de los profesores, ya que muchas veces no cuentan con material didáctico, o recursos materiales de infraestructura, como es un ambiente adecuado para la labor de clases o de un ambiente adecuado en donde desarrollen el área de educación física, así mismo la poca o nula de convenios con entidades que se encuentran en la comunidad educativa , como son la posta médica, comisaria, de una u otras. El cual va a generar situaciones de emergencia cuando se presente situaciones que se requieran su participación para el apoyo a la institución educativa.

1.2. Descripción del problema

Este trabajo se desarrolla mediante el uso de la técnica de observación realizada teniendo como base a la parte directiva con referente a su función de gestión que conforman REI 9 referente a la infraestructura,02, San Martín de Porras, notándose deficiencia que pueda presentar en su función el cual debe realizar en la institución a su cargo, sobre todo a lo que se refiere en cuestión de gestión que el debería asumir sobre todo cuando se presenten situaciones problemáticas como, la deficiencia o falta de materiales

didácticos, recursos de infraestructura , planificación curricular o de las actividades planificadas como parte del trabajo, según la normativa y otros.

La falta de una adecuada gestión por parte de las autoridades en el ámbito de gestión educativa , puede conllevar a deficiencias en las actividades educativas, como la deficiencia en lo que se refiere a materiales y recursos educativos de la institución, el cual redundaría en deficiencia en el desarrollo de las clases por parte de los profesores, ya que muchas veces no cuentan con material didáctico, o recursos materiales de infraestructura, como es un ambiente adecuado para la labor de clases o de un ambiente adecuado en donde desarrollen el área de educación física, así mismo la falta de convenios con entidades que se encuentran en la comunidad educativa , como son la posta médica, comisaría, de una u otros. El cual va a generar situaciones de emergencia cuando se presente situaciones que se requieran su participación para el apoyo a la institución educativa.

Se requiere que el profesor o profesora que asuma cargo directivo cuente con la capacitación necesaria dentro del ámbito en gestionar recursos materiales, así como de recursos humanos, el cual le va a permitir tener la capacidad para subsanar deficiencias con respecto a los recursos didácticos los elementos de infraestructura, así mismo contar con personal adecuado para su función dentro de la institución educativa. todo lo expuesto conllevaría a generar por otro lado un servicio de calidad en las instituciones pertenecientes a REI 9 de la UGEL 02, SMP..

1.3. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona Gestión del director y Calidad de Servicios Educativos en REI 9 Ugel 02 San Martín de Porras, 2025?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona Gestión Pedagógica y Calidad de Servicios Educativos?

¿Cómo se relaciona Gestión Organizacional y Calidad de Servicios Educativos?

¿Cómo se relaciona Gestión Administrativa y Calidad de Servicios Educativos?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Carbonó (2021) en su investigación se dedicó al estudio de habilidades directivas y experiencias laborales. Planteando como objetivo verificar si hay relación entre ambas variables, con trabajo cuantitativo, descriptivo y no experimental, cuya muestra de trabajo fue de 71 personas. Se utilizó el cuestionario encuesta PAMS, con el que se trata de verificar la solvencia de líder en la institución. Así mismo se presenta deficiencia en las capacidades de colaboración, dando a entender factores diversos que influyen en ello.

Valles et al. (2020) su investigación está relacionado al estudio de habilidades gerenciales para aprendizaje y enseñanza en el nivel secundario. Tuvo como objetivo el determinar el conocimiento de las capacidades de tipo gerencial en los docentes para el buen desarrollo de sus actividades educativas y generar aprendizaje en los estudiantes. Se

aplico una metodología descriptiva, transeccional y no experimental, utilizo a 74 docentes como muestra. obteniéndose un resultado de 27% de docentes con nivel medio, 48% que se determinan usar siempre estas capacidades. Llegando a la conclusión que las habilidades de tipo gerencial son utilizadas para el buen desarrollo en la formación de los alumnos. Además se debe tener presente que se necesita desarrollar toda una serie de las habilidades metacognitivas para lograr alcanzar, no solo aprendizajes, sino de manera total trabajo educativo de calidad.

Farías et al. (2020) realizan un trabajo con las variables de Habilidades gerenciales y talento humano, para un buen desarrollo en los colegios. Desarrolló su investigación planteando como objetivo el conocimiento de las capacidades para desarrollar talento humano, utilizando un método descriptivo, transeccional, no experimental utilizó a 14 personas como muestra de estudio aplicándose una encuesta estilo Likert con 39 ítems. Concluyendo que casi la mayoría de utiliza toda una variedad de capacidades para el buen desarrollo de sus actividades. Llegan a la conclusión que los directivos en su mayoría no presentan liderazgo y compromiso y que las capacidades de tipo gerencial si contribuyen de manera significativa para el buen desarrollo del talento en las personas “Talento humano” y los hace muchas eficaces en su desempeño, así en los profesores lo hace más eficaz y eficiente en sus aulas con calidad de la enseñanza.

Avilés (2022) realiza su trabajo mediante el buen desempeño en todo lo que se refiere al servicio educativo con la satisfacción estudiantil. Tiene como objetivo, verificar la buena relación en satisfacer la calidad de enseñanza de los alumnos así como la buena calidad en el servicio de la institución en la provincia Baba en el país de Ecuador. La metodología empleada es cuantitativa y diseño descriptivo-correlacional. Se utilizo como muestra a 64 alumnos, aplicándoseles una encuesta estilo Likert. El resultado obtenido nos muestra que el 65,6% de alumnos marcaron la variable calidad en el servicio

escolar, el 9,4% variable satisfacción de los alumnos como medio. Se obtiene correlación en los resultados en ambas variables, concluye que existe un nivel alto de correlación.

1.4.2. *Antecedentes nacionales*

Se ha tenido a bien proponer los siguientes trabajos como antecedentes, el cual encontramos las variables muy semejantes a las que estamos realizando, así tenemos:

Chinchay (2024) la investigación realizada es sobre servicios escolares con calidad y el buen desarrollo de la gestión de recursos. El objetivo es determinar cómo se relaciona los servicios educativos con la gestión de recursos educativos con calidad. En el método de trabajo cuantitativo, descriptivo relacional no experimental, utilizando a 57 profesores como muestra de estudio. Obteniendo, 39% indicaron conformidad con el manejo de la gestión de recursos, y el 42% no está conforme. Además 40% afirman la pertinencia, eficacia y eficiencia se relacionan con la calidad del servicio. Llegando a concluir mediante el uso de R de Spearman, que si hay relación positiva entre ambas variables en el colegio Gran Amauta Ugel2 San Martin de Porras.

Padilla & Vargas (2022) en su trabajo de investigación, liderazgo relacionado al director como buen gestor. Su trabajo es de una investigación desarrollada bajo un enfoque cualitativo, que empleó el método fenomenológico hermenéutico para interpretar la entrevista hecha a cuatro docentes de tres instituciones privadas, quienes fueron seleccionados cumpliendo ciertos parámetros. El resultado de todo el proceso de la investigación tuvo hallazgos, como son la forma o manera de como los profesores ven a su director, llegando a las siguientes conclusiones:

- El presente trabajo está centrado en tres áreas principales: la función, liderazgo y gestión, de la autoridad o director, el estudio expuso la manera como los profesores visualizan al su director, en lo que se refiere a liderazgo y gestión.

- Es sin duda la persona más importante en la comunidad educativa, el director, ya que supervisa y gestiona el funcionamiento de la escuela, combinando elementos administrativos y pedagógicos, fomentando eficiencia y eficacia de los procedimientos, asumiendo de manera responsable la educación así mismo asumiendo un buen liderazgo, el cual influye en la calidad educativa, ya que supervisan y gestionan funcionamiento de las escuelas, combinando elementos administrativos y pedagógicos.

- Sin duda, los sistemas educativos deberían esforzarse por reducir la carga administrativa y burocrática del director, el cual permitiría calidad educativa. Les permitirá alcanzar el éxito académico, que es el objetivo final de la educación, con la ayuda de sus docentes.

Valencia (2023) en su trabajo el buen desempeño de los profesores y su relación con la gestión que presente el director. La relación entre la gestión del director y el desempeño laboral del docente en las instituciones. La metodología empleada fue de tipo básica de diseño no experimental, relacional, con población de 118 profesores de colegios públicos Ugel1 San Juan de Miraflores. Su prueba estadística R. Spearman, se obtuvo como valor de correlación 0.699 y 0,001, siendo menor a 0,05. Concluyéndose que desempeño de los profesores y gestión de los directivos se correlacionan.

Contreras (2023) en su tesis Habilidades Gerenciales y la Gestión de las autoridades en la Red Apurímac, tuvo como objetivo la gestión y habilidades gerenciales Red Educativa, Apurímac, el método de su trabajo consistió en una investigación de tipo aplicada, no experimental. Tubo como población de estudio a 30 directivos de educación

básica regular. La técnica que se usó para ambas variables fue la encuesta e instrumento un cuestionario. El resultado de dicha investigación respecto a las variables de estudio, afirman que un 46.7% apoyando habilidades como gerentes., el 33.3% sus preferencias por las habilidades de tipo gerenciales. Las conclusiones al cual llega son, que, mediante el análisis de los resultados, la contrastación de los objetivos y mediante la prueba de hipótesis se determinó que las habilidades gerenciales y la gestión de tipo educativa se correlacionan. Además, en los resultados analizados, observamos que es importante que se conozca cómo funciona los trabajos en equipo, ya que esto permite mejorar los aprendizajes, y en el caso de los profesores mejorar la relación e intercambio de conocimientos entre ellos. También mejorar en el ámbito de la planificación, es de suma importancia ya que permite que las actividades educativas se lleven acabo de la mejor manera, así mismo con la improvisación no siempre nos permite realizar activades educativas de calidad.

Miranda (2020) su trabajo de investigación estuvo determinado por la relación entre la mejora de los conocimientos de los maestros y las capacidades de los directores. Su objetivo, determinar como el profesor gestiona sus conocimientos y capacidades de los directores. Utilizó un método de trabajo cuantitativo, no experimental, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 17 docentes, el instrumento encuesta permitió obtener los conocimientos necesarios para el trabajo de investigación. Al obtener resultados nos permiten confirmar al 41,18% quienes fueron encuestados, afirmaron que las capacidades de los directores se encuentran deficientes, y 23,53% se encontraban con capacidades de manera normal, y 11,76% presentan o afirman nivel bajo. Llegando con la conclusión, las capacidades de los directores y los conocimientos de los profesores están significativamente correlacionadas.

1.5. Justificación

Teórica. Queremos mostrar a la Gestión del director y su relación con todos aquellos servicios que brindan las instituciones de educación, Red Educativa Institucional (REI) 9, Unidad de Gestión Educativa (Ugel) 2 San Martín de Porras, para ello haremos uso de material bibliográfico, trabajos de investigación y otros el cual tengan la información teórica que nos permitan completar la realización de dicha investigación. Todo ello con la finalidad de proponer con fundamento teórico información necesaria acerca del director gestor en los beneficios que brinda las instituciones educativas

Social. El desarrollar nuestra investigación ayudará a otros investigadores dar solución donde un director este orientado para realizar gestión de manera oportuna para que los servicios educativos sean los más adecuados, y mejore la relación en la comunidad educativa.

Metodológica. Nuestro trabajo incentivo para lograr mejorar, mediante la solución a deficiencias de gestión del director y los servicios educativos, que brindan las instituciones de educación REI 9 Ugel2 SMP, se llegará aplicar el instrumento de recolección de información, mediante el formato Likert, con veinticinco ítems, y respuestas alternativas.

1.6. Limitaciones

Uno de los factores que limita la realización de la presente investigación de manera ágil, sin ninguna dificultad, es sin duda la propia institución educativa, que muchas veces no permiten que se lleve a cabo la investigación. Otra dificultad que se presentan son los tiempos, ya que no siempre las instituciones están expeditas para la

aplicación del instrumento, por sus diversas actividades impiden que se apliquen dichas encuestas.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Identificar la relación que hay entre la Gestión del director y la Calidad en los servicios que ofrece la institución en REI 9 SMP, 2025.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que hay entre la gestión pedagógica y servicios educativos de calidad

Identificar como se relaciona gestión organizacional con servicios educativos de calidad.

Identificar la relación entre gestión administrativa con servicios educativos de calidad

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

H_a. Existe relación entre la Gestión del director y la Calidad en los servicios que ofrece la institución en REI 9 SMP, 2025.

H₀. No existe relación entre la Gestión del director y la Calidad en los servicios que ofrece la institución en REI 9 SMP, 2025

1.8.2. Hipótesis específicas

H1 Existe relación entre gestión pedagógica y calidad en los servicios

H2 Existe relación directa entre gestión organizacional y calidad en los servicios

H3 Existe relación directa entre gestión administrativa y calidad en los Servicios

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Bases teóricas*

2.2.1.1. **Gestión en la educación**

La gestión educativa tiene que ver con acciones, y toma de decisiones que permiten dirigir, evaluar, planificar y organizar todas las actividades que se llevan a cabo en la institución educativa. Se puede afirmar que la gestión tiene que ver con la administración, así como el de generar políticas que conlleven a mejorar y organizar la institución. (Malagon, 2024).

2.2.1.2. **Gestión como proceso**

En el sistema educativo, gestión tiene que ver con los procesos, el cual están orientados al fortalecimiento de todos los proyectos que se planteen en la institución educativa, el cual brinda autonomía institucional, teniendo como referente las políticas públicas, que van a permitir la mejora del sistema educativo cuyo fin es dar solución a diversas necesidades que presente la institución..

Por todo ello se tiene presente que la función del director es de suma importancia en los procesos de cambio para lograr las mejoras necesarias en beneficio de la comunidad educativa., así mismo mediante la construcción de una educación de calidad y con altos estándares de relevancia social (Barba y Delgado, 2021; Paz-Maldonado et al., 2021; Vargas et al., 2020).

.2.2.1.4. Gestión en lo pedagógico

La gestión en lo pedagógico genera la mejora de los aprendizajes en los estudiantes, así como en toda la comunidad educativa, el cual se lleva a cabo mediante la creación de grupos o comunidades de aprendizaje donde se formarán a los estudiantes como miembros o parte de su comunidad. Al final de todo ello el fin que se tiene es mejorar su calidad de vida dándole la preparación necesaria y pueda desarrollarse en el ámbito laboral.

Es por ello por lo que el asumir el cargo de director de una escuela o colegio no debe ser para adquirir autoridad vertical y distante a la población educativa, todo lo contrario debe asumir buscando la transformación que sea necesario para la mejora en la calidad educativa (Rosales-Veitia et al., 2022).

2.2.1.5. Gestión educativa: como estrategia

Es aquí en donde la gestión debe emplear técnicas y estrategias que apliquen una serie de métodos y los enfoques necesarios para lograr la mejora del proceso enseñanza aprendizaje en las instituciones educativas. Así se tiene que desarrollar una buena gestión que tome como referencia resultados, liderazgo pedagógico, en el que se imponga una manera de aplicar y desarrollar conocimientos y la estrategia planificada para mejorar la calidad de la enseñanza y por ende calidad educativa (Lara et al., 2022).

2.2.1.6. Gestión de áreas escolares

▪ Gestión directiva

Conjunto de acciones que permite integrar actividades para el logro de un propósito, como son la cultura escolar, la gestión operativa de los diversos recursos pertenecientes a la institución, el cual va a permitir alcanzar determinados objetivos que beneficien a la institución educativa. (Salazar, 2021)

▪ Gestión pedagógica

Son todo un conjunto de situaciones que permiten el desarrollo de los procesos educativos, tratando de alcanzar los objetivos previamente planificados, en beneficio de los estudiantes y como apoyo a los docentes para obtener mejores resultados educativos. La gestión pedagógica permite enfrentar los problemas que impiden el buen desarrollo en la formación de los futuros profesionales (Bravo, 2023).

2.2.1.7. Calidad de los servicios educativos

Se tiene presente que la calidad en los servicios trata en toda una serie de aspectos como son los servicios que se ofrecen antes de la prestación del servicio. Es importante tener presente que el conocimiento sobre la calidad ha ido cambiando a través de los años, convirtiéndose en si en una manera de gestión en la institución (Henk, 2020). Los servicios educativos permiten generar calidad educativa, mediante la aplicación de conocimientos y el uso de herramientas, el cual permite el buen desarrollo de las capacidades y habilidades en los estudiantes para su respectivo futuro (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2024). Se debe tener presente, que la aplicación de un cuestionario de preguntas a padres de familia, afirmaron que es importante antes de aceptar la prestación del servicio educativo,

considerar lo siguiente, en lo referente a la formación, teniendo como base al uso de valores (34%), preparación de los profesores (30%), infraestructura para el deporte (28%), disciplina (27%) y las instalaciones de las aulas (26%) (El Comercio, 2024).

2.1.2. Términos básicos

- **Gestión.** – viene a ser, tener a disposición una serie de elementos para el logro de actividad el cual busque mejoras para la institución.. El término gestión viene del latín que quiere decir “llevar a cabo”, por consiguiente viene a ser semejante a gobernar, gerenciar, administrar. (Gayubas, 2023).

- **Director.** – es la persona que se encarga de la mejora de la institución educativa, mediante los cambios responsables que él pueda realizar, tratando de alcanzar la calidad educativa. Se afirma que es por naturaleza un líder de características pedagógica, tratando de aplicar una visión y misión, así como el empleo de los valores el cual permita la transformación de la institución educativa, y fomentar los cambios en la sociedad que lo rodea (Tedesco, 2022),

- **Discente.** - Un discente es un estudiante que se encuentra en proceso de aprendizaje, usualmente en una institución educativa como una universidad, escuela o instituto de investigación. Los discentes pueden tener diferentes niveles de experiencia y objetivos, pero todos comparten el objetivo de adquirir conocimientos y habilidades en un campo específico. Es importante tener presente que todo ser humano tiene el derecho a la educación. Es por ello los discentes son los que más beneficiados reciben al recibir educación de calidad (Westdary, 2025).

- **Docente.** - Un docente es un profesional que se encarga de la educación de los estudiantes en una institución educativa, como una escuela, universidad o instituto.

Su función principal es transmitir conocimientos y habilidades a los estudiantes, mediante el proceso de enseñanza en las aulas y el aprendizaje por parte de los estudiantes. Es de suma importancia el papel de los profesores, ya que son pieza fundamental en la formación de los estudiantes, ya sea a nivel de educación básica regular, educación especial o a nivel de la educación superior. (Westdary, 2025).

- **Aprendizaje.** – viene a ser la capacidad que presentan toda persona, se caracteriza por genera el desarrollo personal y en la sociedad en la cual se está desarrollando. Muchos investigadores han tratado de definir el concepto de aprendizaje el cual ha permitido encontrar toda una serie de acepciones (Rahud, 2024).

- **Servicio educativo.** - El servicio educativo se enfoca en proporcionar apoyo y recursos a los estudiantes para ayudarlos a alcanzar sus metas académicas. Esto puede incluir servicios como tutorías, consejería, apoyo en la planificación de trayectoria, entre otros. El objetivo principal es brindar un entorno educativo favorable tratando de dar las herramientas necesarias a los estudiantes para que logren sus objetivos (Westdary,2025).

- **Institución educativa.** - Una institución educativa es una organización o estructura que se dedica a la educación y al aprendizaje, donde encontramos a las estatales y a las particulares. Una institución educativa tiene como objetivo principal proveer educación formal, es decir, educación impartida de manera sistemática y estructurada en un centro o institución específica (Westdary, 2025).

- **Afiliación.** - La afiliación se refiere a la condición de pertenecer a una organización, grupo o movimiento, y está caracterizada por una serie de derechos y obligaciones específicas. La afiliación puede ser voluntaria o forzosa, y puede tener diferentes grados de intensidad y compromiso. En algunas ocasiones, la afiliación se refiere a la pertenencia a un partido político, un sindicato laboral, una iglesia o una

organización no gubernamental. En otros casos, la afiliación se puede referir a la pertenencia a un club, una asociación o una comunidad en línea (Westdary, 2025).

- **Clima escolar.** - El clima escolar se refiere a la combinación de factores sociales, emocionales y ambientales que se experimentan en un centro educativo. Es una variable compleja que se relaciona con la comunidad educativa, maestros, alumnos y padres de familia, así como todas las personas que se encuentran inmersas en el ámbito educativo en general. El clima escolar puede ser positivo, negativo o neutro, dependiendo de la calidad de la comunicación, la gestión del tiempo, la organización y la motivación que se vivan en la institución educativa de manera general (Westdary, 2025).

- **Competitividad.** - La competitividad tiene que ver con la capacidad que presenta una persona, equipo o empresa, con el que pueda lograr un objetivo o lograr un resultado en un entorno en el que otros también están buscando el mismo objetivo. En otras palabras, se refiere sobre todo a la manera de vencer o superar a los competidores en un mercado o campo determinado. Esto puede incluir la capacidad para innovar, tomar mejores decisiones, aumentar la eficiencia y reducir costos (Westdary, 2025).

- **Innovación.** -Es importante tener presente el termino de innovación, ya que permite ser competente en el ámbito en el que se esté desarrollando la institución, ya sea una empresa o una institución educativa., aquí se trata de aplicar métodos, nuevas ideas creativas de cambio, todo con el único fin de mejorar los servicios, como es en una empresa educativa o empresa de servicios, donde se trata de sobresalir del resto que pertenecen al mismo rubro de trabajo o servicio. (Westdary, 2025).

- **Organización.** - La organización es el proceso por el cual una estructura se organiza y se ajusta para lograr objetivos comunes. En otras palabras, la organización viene a ser el proceso de coordinar y dirigir las acciones de una entidad, como una

empresa, una institución o una organización sin fines de lucro, con el fin de lograr objetivos y metas específicos. La organización es un proceso dinámico que implica la asignación de roles y la manera responsable de asumirse siendo parte de un equipo de trabajo, es por ello la importancia de mantener una comunicación fluida entre sus miembros, coordinando, desarrollando los esfuerzos para lograr objetivos comunes (Westdary, 2025).

- **Rendimiento académico.** – Tiene que ver con las capacidades que presentan los estudiantes, el cual les permite lograr alcanzar sus objetivos en el ámbito educativo. Se debe tener presente que el rendimiento de los estudiantes, al ser cuantificado, nos permite verificar y comprobar que tan eficaz son los programas curriculares, así como evaluar la calidad de la educación en las instituciones educativa. Se toma al rendimiento académico como indicador para verificar el progreso de los estudiantes en todos los niveles educativos. (Westdary, 2025).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La investigación que estamos realizando presenta un enfoque cuantitativo, en el que utilizamos datos cuantificados, el cual va a permitir realizar contrastación entre las variables y. para ello es necesario el uso de la estadística que nos va a permitir el uso de los programas Excel y SPSS 26. (U. Puerto Rico, 2025).

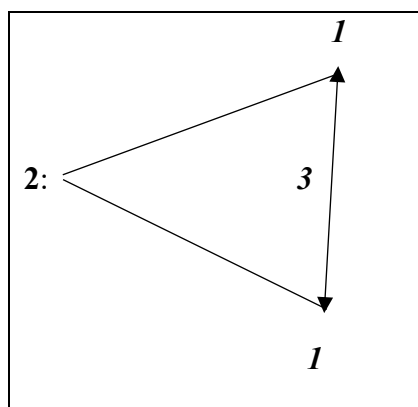
3.1.1. Nivel

De acuerdo con la naturaleza de los datos el nivel de estudio es descriptivo correlacional, ya que va a permitir describir los procesos en el que se está llevando a cabo las variables de estudio, y es correlacional porque las variables presentan relación directa (Valderrama, 2017, p.42).

3.1.2. Diseño

El diseño es la estructura o guía utilizada para la planificación, implementación y análisis del estudio”. (Samaniego, 2022).

Es importante tener en cuenta que la aplicación de la encuesta se llevara de recolección de datos se recoger de manera transversal, sin manipular ninguna de las variables del objeto de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).



1: V_1 y V_2 : las variables
 3: r : relación o enlace
 2: m : la muestra

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Se ha tomado como universo, profesores REI 9 UGEL 02, SMP, 2025.

Tabla 1

La población

I.E. REI 09	PROFESORES
2023 AUGUSTO SALAZAR BONDY	48
3045 JOSE CARLOS MARIATEGUI	49
3032 VILLA ANGELICA	19
3046 SAN MARTIN DE PORRES	25
3044 RICARDO PALMA	16
3042 JESUS EL SALVADOR	18
3035 BELLA LETICIA	21
TOTAL	196

3.2.2. *Muestra*

Según Fernández y Baptista (2018), y según diversos factores, tenemos:

La hemos obtenido haciendo uso de la fórmula

$$\begin{aligned}
 n' &= S^2 / V^2 \\
 S^2 &= 0,9 (1 - 0,9) = 0,09 \\
 V^2 &= (0,015)^2 = 0,000225 \\
 n &= 0,09 / 0,000225 = 400 \\
 n &= \frac{400}{1 + (400 / 196)} = 133
 \end{aligned}$$

n= 133 profesores

133 profesores pertenecientes a Rei 9 -U-02 Rímac

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Variables

Variable 1	Dimensión	Indicadores
Gestión del director	I. Pedagógico	1.1. Aplicación de técnicas de enseñanza aprendizaje. 1.2. Todas las clases son motivadoras por la dinámica del docente 1.3. En clase se les indica a los alumnos como será el examen o evaluación. 1.4. Todas las evaluaciones se desarrollan mediante indicadores en una lista de cotejo
	II. Organizacional	2.1. Profesores evaluados en aula mediante una clase 2.2. La planificación de las actividades educativa se lleva a cabo antes de la clase 2.3. Los administrativos cumplen con su tiempo laboral 2.4. Los profesores desarrollan sus actividades educativas cumpliendo el horario de clase
	III. Administrativa	3.1. Mediante la coordinación con los estudiantes se dejan trabajos para que sean elaborados en multimedia. 3.2. Las clases son desarrolladas haciendo uso de la multimedia 3.3. Se promueve talleres de danzas, deportes y otros en la institución educativa. 3.4. Se desarrollan clases en el aula de AIP de acuerdo con el cronograma determinado por el encargado del aula.
Variable 2	Dimensión	Indicadores
Calidad en los Servicios Educativos.	I. infraestructura	1.1. Salones adecuados para la enseñanza aprendizaje 1.2. Cuenta con servicios higiénicos limpios y adecuados para los estudiantes 1.3. Los profesores demuestran en sus clases estar correctamente capacitados 1.4. Se cuenta con una losa deportiva apropiada, para la realización de la educación física
	II. Docentes capacitados	2.1. La comunidad educativa debe aprobar toda actividad planificada. 2.2. La feria de ciencias es organizada y realizada por la dirección de estudios 2.3. Actividades planificadas por las autoridades del colegio 2.4. Todos los estudiantes deben participar en los concursos aprobados por la comunidad educativa
	III. Clima institucional	3.1. La dirección manifiesta cordialidad con la comunidad educativa 3.2. La atención a las personas visitantes es de mucha amabilidad 3.3. Existe buen clima institucional 3.4. Los estudiantes de los diferentes años de estudio participan en las actividades deportivas con entusiasmo y compañerismo.

3.4. Instrumentos

3.4.1. Técnicas de investigación

a. La encuesta

Es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una cantidad de personas denominado muestra de la investigación. Está constituida por una serie de preguntas, los cuales buscan que evaluar las variables de estudio, es muy común utilizar una encuesta con el formato Likert, ya que presenta respuestas alternativas, y que pueden ser cuantificados para su respectiva evaluación en programas estadísticos.

También se define a la encuesta dentro del grupo de las técnicas de trabajo para la investigación científica, el cual nos permite obtener respuestas que nos va a dar las informaciones necesarias para la confección de nuestro trabajo de investigación, se dice que la encuesta es una técnica cuantitativa.

b. La entrevista

Técnica más utilizada para el investigador cuando requiere saber más de los entrevistados o de la situación problemática. esta técnica se puede dar de diversas modalidades, ya sea estructurada o no estructurada, focalizada, virtual o no. Va a depender de los objetivos que busque el investigador.

c. Documentos: análisis

Se requiere la búsqueda de información en determinados documentos o revistas especializadas, las cuales nos pueden brindar la información requerida. Aquí se cuenta con libros, revistas, periódicos, otros.

El instrumento que se acostumbra a utilizar es la ficha de registro de datos.

d. Observación: no experimental

Esta técnica permite profundizar en el conocimiento del comportamiento de del objeto de estudio, y se tiene que aplicar la técnica de observación de manera paramétrica, bajo indicadores específicos.

En el ámbito académico se utilizan guías de prácticas, guías dirigidas, el cual deben ser desarrollados siguiendo las indicaciones que nos plantea el organizador.

e. Observación: experimental

Viene a ser la técnica en la cual se trata de obtener nuevos conocimientos, y para ello se tratan de modificar las variables de estudio tratando de buscar nuevos conocimientos de estos procesos. Es una técnica utilizada cuando se llevan a cabo investigaciones de tipo cuasi experimental o experimental. Las investigaciones son de tipo cuantitativo o mixtos, ya que se requiere necesariamente de programas estadísticos.

El principal factor es el tiempo el cual nos puede proporcionar respuestas muy complejas o sencillas durante las experiencias que se llevan a cabo.

3.5. Procedimientos

Para que se realice la investigación mediante la aplicación de la encuesta, y obtener la información requerida sobre las variables trabajadas en la investigación, es importante tener presente el permiso respectivo de la dirección de cada institución de estudio Rei 9 -U-02 Rímac, indicándole cual es el fin de la encuesta, para ello se tiene que conversar a las personas que nos van a permitir tomar la encuesta, se debe ser claro y puntual acerca de la encuesta para evitar situaciones de desconfianza por parte de ellos..

3.6. Análisis de datos

Por la naturaleza de la investigación al ser descriptiva, se debe procesar los datos en forma manual, previamente se realiza el vaciado y la tabulación respectiva. Para que se realice correctamente se debe llevar a cabo mediante la utilización del programa EXCEL, con el que se puede realizar gráficos, así como las operaciones necesarias, además se utiliza el programa SPSS v26, para el desarrollo racional en el contraste de las hipótesis.

IV RESULTADOS

4.1. Descripción

4.1.1. Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H_0 : Distribución de las variables no difiere de la distribución normal.

H_a : La distribución de las variables difiere de la distribución normal.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), y se acepta la H_a .

Tabla 3

Prueba de normalidad

Prueba

	K-S		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del director	,344	132	,000
Calidad de los servicios educativos (Agrupada)	,491	132	,000

a. Lilliefors

Según la prueba: $p = 0.000 < 0.05$ (Kolmogorov – Smirnov $n > 50$).

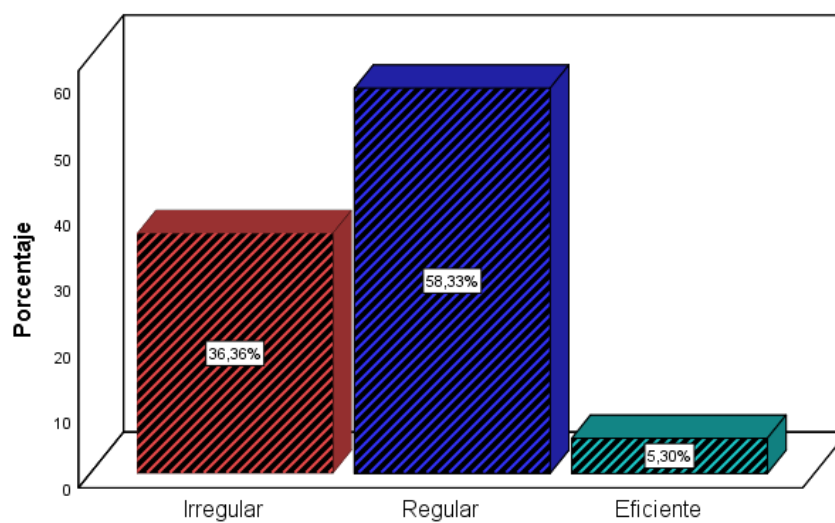
Luego: $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0,05$.

Se rechaza la H_0 se concluye los datos no provienen de una distribución normal.

Se justifica el empleo del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 4*Gestión del director*

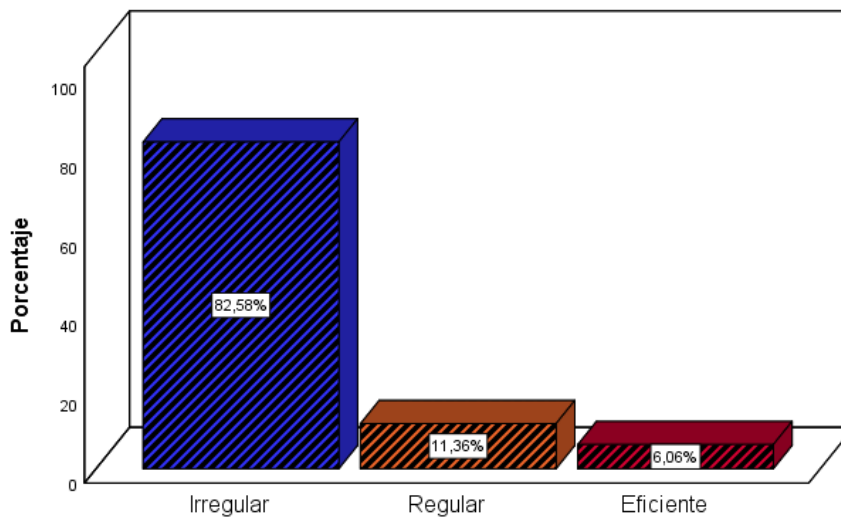
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	48	36,4	36,4	36,4
	Regular	77	58,3	58,3	94,7
	Eficiente	7	5,3	5,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 1*Gestión del director*

Nota. Como se observa en la tabla 8 y figura 1, la Gestión del director en un nivel regular representa un 58,33%, irregular 36,36% y eficiente un 5,3%; siendo entre regular y eficiente representa 63,63%

Tabla 5*Calidad de servicios educativos*

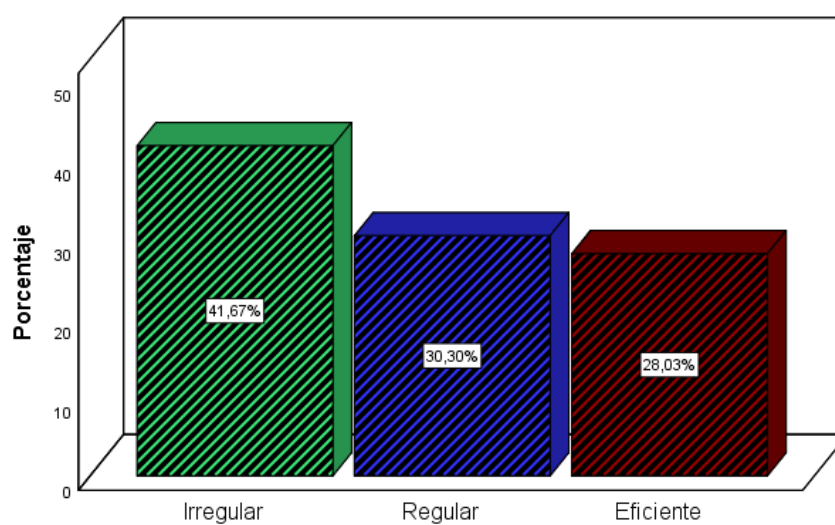
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	109	82,6	82,6	82,6
	Regular	15	11,4	11,4	93,9
	Eficiente	8	6,1	6,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 2*Calidad de servicios educativos*

Nota. Como se observa en la tabla 9 y figura 2, la calidad de los servicios en un nivel de irregular en 82,6%; , regular 11,4% y eficiente en 6,1%, siendo que entre regular y eficiente 17,5%.

Tabla 6*Gestión pedagógica*

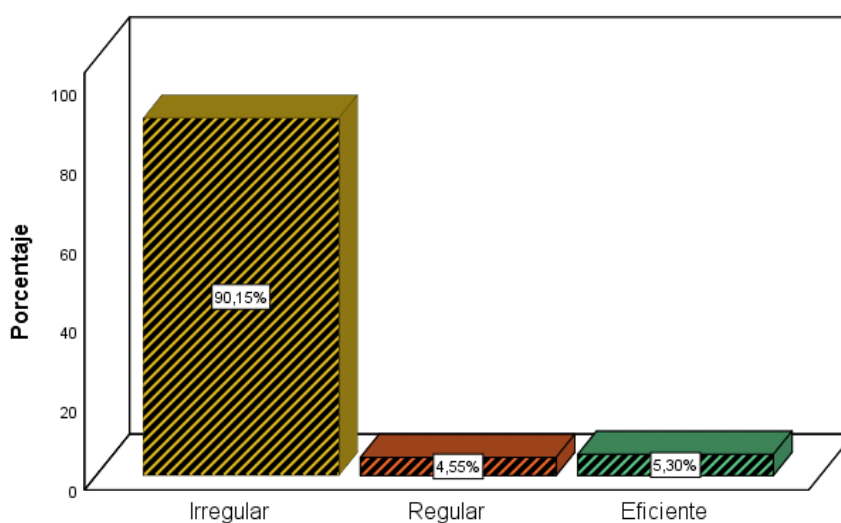
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	55	41,7	41,7	41,7
	Regular	40	30,3	30,3	72,0
	Eficiente	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 3*Gestión pedagógica*

Nota. Como se observa en la tabla 10 y figura 3, Gestión pedagógica en un nivel de irregular 41,67% , regular 30,30% y eficiente 28,03%; siendo que entre eficiente y regular representa 58,33%..

Tabla 7*Gestión organizacional*

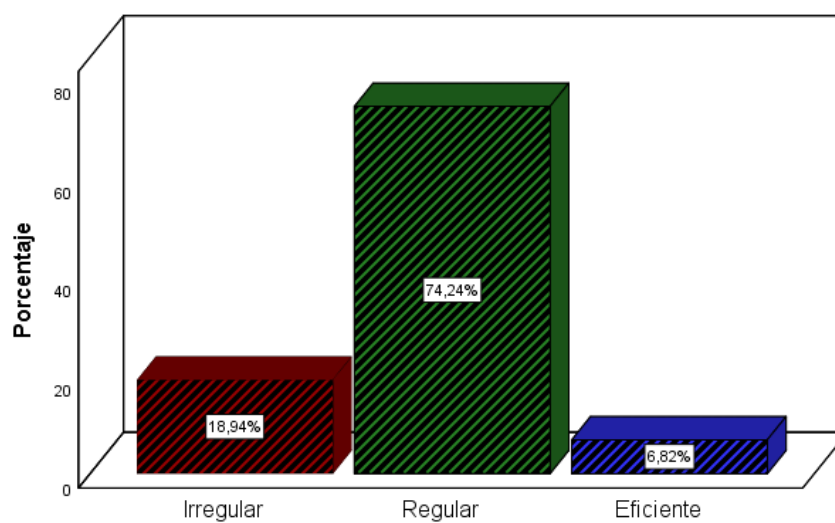
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	119	90,2	90,2	90,2
	Regular	6	4,5	4,5	94,7
	Eficiente	7	5,3	5,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 4*Gestión organizacional*

Nota. Como se observa en la tabla 11 y figura 4, Gestión organizacional en un nivel irregular 90,15%, regular 4,55% eficiente 5,30%; siendo que entre eficiente y regular 9,85% .

Tabla 8*Gestión administrativa*

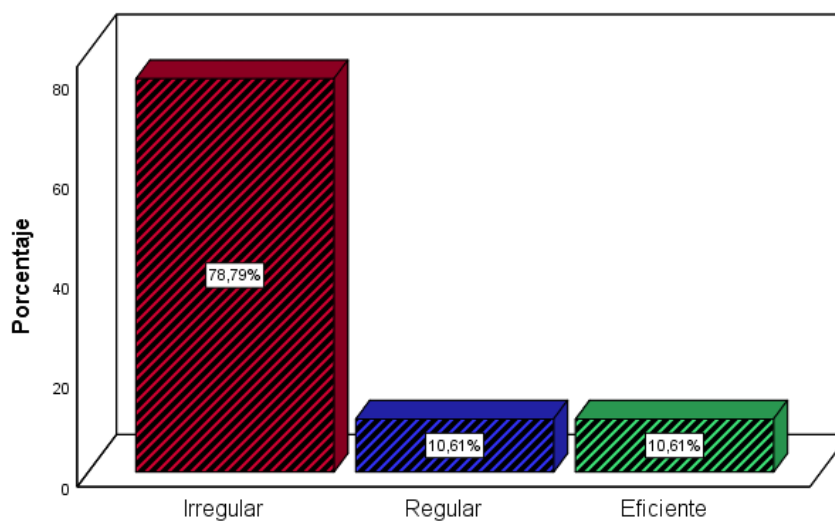
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	25	18,9	18,9	18,9
	Regular	98	74,2	74,2	93,2
	Eficiente	9	6,8	6,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 5*Gestión administrativa*

Nota. Como se observa en la tabla 12 y 5 figura, Gestión administrativa en un nivel regular representa un 74,24%, irregular 18,94% eficiente 6,82%; siendo que entre eficiente e ineficiente 81,06% .

Tabla 9*Infraestructura*

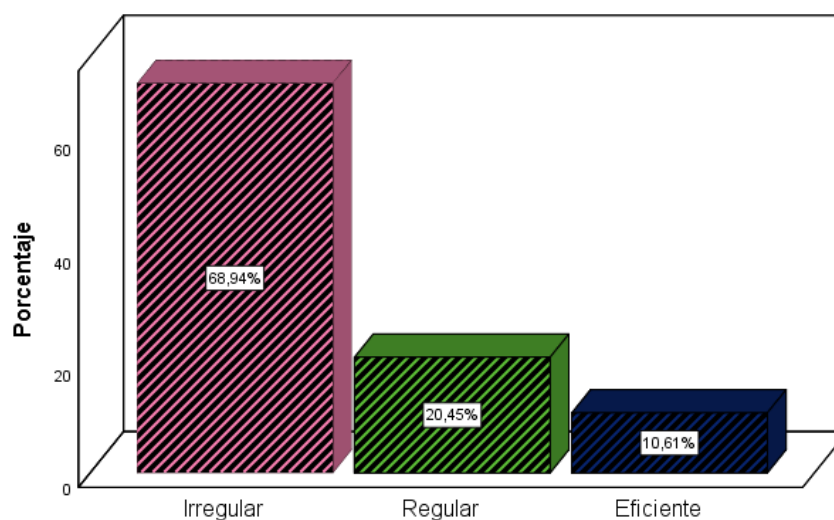
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	104	78,8	78,8	78,8
	Regular	14	10,6	10,6	89,4
	Eficiente	14	10,6	10,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 6*Infraestructura*

Nota. Como se observa en la tabla 13 y figura 6, la infraestructura en un nivel irregular 78,79%, regular 10,61% eficiente 10,61%; siendo que entre regular y eficiente 21,22% .

Tabla 10*Docentes capacitados*

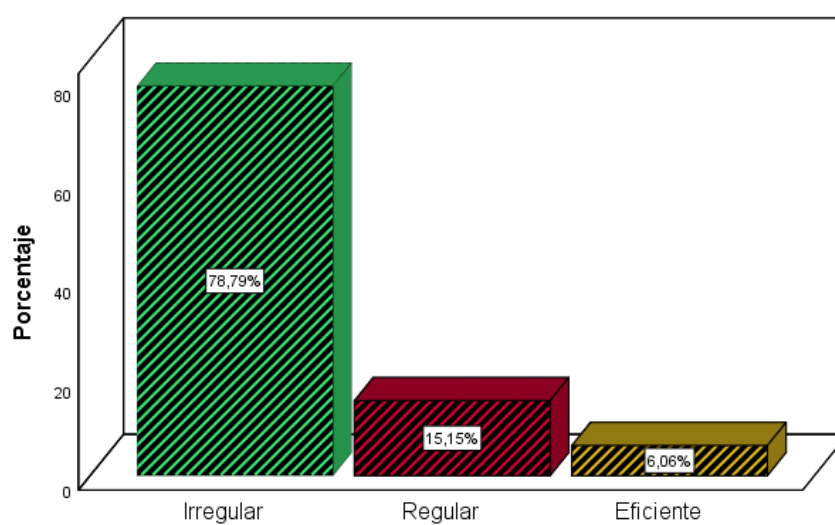
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	91	68,9	68,9	68,9
	Regular	27	20,5	20,5	89,4
	Eficiente	14	10,6	10,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 7*Competencias interpersonales*

Nota. Como se observa en la tabla 14 y figura7, Competencias interpersonales en un nivel irregular 68,94%, regular 20,45% y eficiente 10,61%; siendo que entre regular y eficiente 31,06%

Tabla 11*Clima institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Irregular	104	78,8	78,8	78,8
	Regular	20	15,2	15,2	93,9
	Eficiente	8	6,1	6,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 8*Clima institucional*

Nota. Como se observa en la tabla 15 y figura 8, Clima institucional en un nivel irregular representa un 78,79%, regular 15,15% y eficiente 6,06%; siendo que entre regular eficiente 21,21%

4.2. Contratación - Hipótesis

General:

Ha.:

Ha. Hay relación entre gestión del director y calidad en servicios educativos.

Ha. No hay relación entre gestión del director y calidad en servicios Educativos.

Si **H1:** $r_{xy} \neq 0$; **H0:** $r_{xy} = 0$ y $\alpha = 0,05$

Tabla 12:

Gestión del director - Calidad en servicios educativos

		Gestión del director	Calidad en servicios educativos
R. Spearman	G.del director	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,480**
		N	132
	Calidad en los servicios educativos	Coefficiente de correlación	,480**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	132

Hay correlación 0,480, Sig. 0,000 descartando hipótesis nula, Existe relación Gestión del director y Calidad en Servicios Educativos.

Específicas:**H₁:**

H1. Hay relación entre gestión pedagógica y calidad en servicios educativos

H0. No hay relación entre gestión pedagógica y calidad en servicios educativos

Donde: **H₁**: $r_{xy} \neq 0$; **H₀**: $r_{xy} = 0$ y $\alpha = 0,05$ **Tabla 13:***Gestión pedagógica – Calidad de los servicios educativos*

		G. Pedagógica		Calidad de servicios educativos
R. Spearman	G. Pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicios educativos	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Hay correlación 0,444, Sig. de 0,000 descartando hipótesis nula, existe relación gestión pedagógica y calidad de servicios educativos.

H2:

H₂. Hay relación entre gestión organizacional y calidad de servicios educativos

H₀. No hay relación entre gestión organizacional y calidad de servicios educativos

Donde: **H₁:** $r_{xy} \neq 0$; **H₀:** $r_{xy} = 0$ y $\alpha = 0,05$

Tabla 14:

Gestión organizacional – Calidad en los servicios educativos

		G. organizacional		Calidad de servicios educativos
R. Spearman	G. organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicios educativos	Coefficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Hay correlación 0,392 Sig. de 0,000 descartando hipótesis nula, Existe relación gestión organizacional y calidad de servicios educativos

H₃:

H₃. Hay relación entre gestión administrativa y calidad de servicios educativos

H₀. No hay relación entre gestión administrativa y calidad de servicios educativos

Donde: la **H₁:** $r_{xy} \neq 0$; **H₀:** $r_{xy} = 0$ y $\alpha = 0,05$

Tabla 15:

Gestión administrativa – Calidad de los servicios educativos

			G. administrativa	Calidad en servicios educativos
R. Spearman	G. administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,342**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad en servicios educativos	Coefficiente de correlación	,342**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Hay correlación 0,342 Sig de 0,000 descartando hipótesis nula , existe relación gestión administrativa y calidad de los servicios educativos

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al concluir nuestro trabajo podemos comprobar la semejanza de los resultados obtenidos con otras investigaciones realizadas, con variables de estudio semejante a las nuestras, así tenemos a Valles et al. (2020), su investigación está relacionado al estudio de habilidades gerenciales, concluye que los directores al desarrollar competencias de tipo gerencial permiten que la relación directora y comunidad educativa sea buena y genere mejora en la formación de los alumnos. Según, Mosquera et al. (2020) las habilidades gerenciales, entendidas éstas como la destreza para dirigir una organización de cualquier índole o naturaleza, permaneciendo en aprendizaje constante.

Además Farías et al. (2020) desarrollan su trabajo de investigación teniendo como fundamento las variables talento humano y habilidades gerenciales, llegando a la conclusión sobre deficiencia profesional del director, respecto a liderazgo, compromiso para el buen desarrollo de la actividad directiva y otros, también la ineficiencia que hay respecto al desarrollo del talento humano, el cual no permite un buen desarrollo de la calidad en el sistema educativo. Según Sternberg (2022) el talento es una capacidad o potencial natural para hacer algo bien.

Es importante también citar a Chinchay (2024) su trabajo esta referido al estudio de servicios educativos y gestión de recursos, donde se concluye r de Spearman 0.631 y sig. 0.000 asumiendo la correlación entre las variables. Según Martins (2025) el gestionar recursos es el proceso de planificación y programación de los recursos y actividades de tu equipo.

- Se tiene, Padilla & Vargas (2022) en la investigación desarrollada por ellos “Liderazgo y el director como gestor” llegando a la conclusión que el director es sin duda la persona más importante en la comunidad educativa ya que supervisa y gestiona el funcionamiento de la escuela, combinando elementos administrativos y pedagógicos,

fomentando enseñanza de calidad con eficacia de procedimientos, asumiendo procesos de la educación, asumiendo un liderazgo para obtener calidad en el ámbito académico, ya que supervisan y gestionan funcionamiento de las escuelas, combinando elementos administrativos y pedagógicos. según Stephen et al (2022) todo líder hace liderazgo.

- Contreras (2023) en su trabajo capacidades del gerente y la gestión en educación del director la Red de educación Huancarama. Apurímac, concluyó contar con un director con capacidades gerenciales desarrollados tendrá las habilidades necesarias para cumplir con la función de gestor institucional, logrando así mejoras en la calidad de la educación, así como buen desarrollo laboral. Según Ortega (2024) las competencias del gerente educativo vienen hacer toda una serie de capacidades el cual le permite organizar, dirigir, controlar recursos y la planificación de acuerdo con los objetivos preestablecidos. La experiencia nos permite afirmar, que cuando el director desarrolla sus capacidades como directores escolares generará de manera positiva el buen desarrollo de las actividades institucionales.

VI. CONCLUSIONES

6.1. En nuestro trabajo de investigación, al plantearnos los cuestionamientos respectivos y proceder al análisis mediante el uso de estadísticos, hemos llegado a concluir que las variables de estudio presentan correlación positiva servicios educativos y gestión pedagógica.

6.2. Al analizar la hipótesis general H_a , las variables presentan un valor de ,480 aplicando el estadístico r . de Spearman, el cual se rechaza hipótesis nula, afirmándose la correlación gestión del director y calidad en servicios educativos.

6.3. Al analizar la hipótesis específica H_1 , las variables presentan un valor de ,444 aplicando el estadístico r . de Spearman, el cual se rechaza hipótesis nula, afirmándose la correlación gestión pedagógica con calidad en los servicios educativos.

6.4. Al analizar la hipótesis específica H_2 , las variables presentan un valor de ,392 aplicando el estadístico r . de Spearman, el cual se rechaza la hipótesis nula afirmándose la correlación gestión organizacional con calidad en los servicios educativos.

6.5. Al analizar la hipótesis específica H_3 , las variables presentan un valor de ,342 aplicando el estadístico r . de Spearman, el cual se rechaza la hipótesis nula afirmándose la correlación gestión administrativa con calidad de servicios educativos.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Proponer programas en el cual se le dé la capacitación y actualización a las autoridades de los centros educativos, teniendo como punto central los instrumentos de gestión, el cual toda autoridad, como el director debería conocer y manejar de manera correcta para un buen desempeño en su función de directivo, así como de gestor educativo, el cual es de suma importante para la institución educativa.

7.2. El director debe asumir su cargo mediante los principios de líder, en el que tiene que procurar tratar a todos de la misma manera, respetando los derechos que presenta toda persona, profesor, administrativo o de servicio.

7.3. El director se debe caracterizar por ser innovador, actualizado, empático y con valores, tratando de incentivar un buen clima institucional

7.4. El director debe tener autoridad, sin embargo, también debe tener la empatía suficiente para conllevarse bien con la comunidad educativa, el cual le brinda la competencia profesional para ejercer sus funciones, así como la de generar un ambiente en armonía.

7.5. El director debe mantenerse en la institución educativa, ya que es el único responsable de gestionar las actividades que se deban desarrollar en la institución, o dar solución a situación problemáticas que se puedan presentar.

7.6. También tener presente que él debe ser un administrador y gestor competente que actúe de manera profesional con respeto y amabilidad con toda la comunidad educativa,

VIII. REFERENCIAS

- Aldana, G.M., Babativa, D. A, Caraballo, G.J, & Rey, C.A. (2020). Escala de actitudes hacia la investigación -EACIN-R: evaluación de sus propiedades psicométricas en una muestra colombiana. *CES Psicología*, 13(1), 89-103.
<https://doi.org/10.21615/cesp.13.1.6>
- Artieda Rojas, J. R., Guarnizo Ponce, W. J., Caiza Vega, M. D. R., & Vayas Castro, G. S. (2021). Las habilidades gerenciales en la gestión pública. *Investigación y Negocios*, 14(24), 149–156.
<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.155>
- Avilés, O (2022) *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93309/Avil%c3%a9s_TOH-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Baque Villanueva, L. K., Triviño Vera, K. C., & Viteri Intriago, D. A. (2020). Las habilidades gerenciales como aliado del líder para ejecutar la estrategia organizacional. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2152>
- Barba y Delgado (2021) Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *EDUCARE - UPEL-IPB*. 25(1): 284-309.
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v25i1.1462>
- Barba Miranda, L. C., & Delgado Vadivieso, K. E. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *EDUCARE - UPEL-IPB* .

25(1) 284-309

Barragán Ramírez, C. A., González Bucheli, A. del C., & Ortiz, G. (2020). Competencias gerenciales: Una visión estudiantil desde la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Ciencias sociales*, 26(2), 113–126.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599935>

Bunge, M. (2004) *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. Siglo XXI Editores, S.A.
<https://books.google.es/books?id=iDjRhR82JHYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Carbonó Mercado, A. M. (2021). *Habilidades directivas en estudiantes de posgrados: diferencias según la experiencia laboral* [Tesis de maestría Universidad de la Costa- Colombia].
<https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4653407a-cc35-453c-8306-4ca8c7a8cd22/content>

Chinchay, G. (2024) *Gestión de recursos y servicios educativos de calidad en la institución educativa gran amauta, 2022*. [Tesis de maestría en la Universidad Cesar Vallejo-Perú].
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8818/UNFV_EUP_G_Chinchay_Contreras_Gladys_Rosario_Maestria_2024.pdf?sequence=1&isAll

Contreras, V. (2023). *Habilidades Gerenciales y Gestión Educativa de los directores en las Instituciones Educativas de la Red Educativa Huancarama. Apurímac, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100701/Contreras_

RV-SD.pdf?sequence=4

- Farías Mera, S. M., Burgos Briones, J. G., & Valbuena, M. (2020). Habilidades gerenciales para la administración del talento humano en instituciones educativas. *REDIELUZ*, 10(1), 76–87. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/redieluz/article/view/33267>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Huertas, H. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. *Escuela Nacional De Administración Pública*, 3, 140–147. <https://doi.org/10.54774/ss.2020.03.09>
- Ibarra, D. (2022). El liderazgo pedagógico del director escolar en la mejora de la calidad educativa. *Formación Estratégica*, 6(2). <https://bit.ly/3HoAUXF>
- Lara Reimundo, J. J., Campaña Romo, E. J., Villamarín Maldonado, A. E., y Balarezo Tirado, C. Y. (2022). Gestión escolar durante la pandemia: relación entre el acompañamiento pedagógico y el desempeño docente. *Venezolana de Gerencia*, 27(97), 58-70. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.5>
- Ledesma Cuadros, M. J., Tejada Estrada, R. J., Ludeña González, G. F., Rodríguez Chirinos, J. V., Cárdenas Bustamante, M. A., & Manrique Nugent, M. A. L. (2020). Gestión educativa y desempeño docente en instituciones educativas inclusivas de primaria. *Gestión I+D*, 5(1), 58–83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468012>

- Medina, I. (2020). El liderazgo en la gestión educativa, una proeza del director educativo desde la perspectiva latina. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
<https://bit.ly/3wFuVHT>
- Miranda Torres, A. A. (2020). *Habilidades directivas y gestión del conocimiento de docentes de la Escuela de Educación Básica “Matilde Hidalgo de Procel”, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52391>
- Padilla, O & Vargas, J. (2022) “El liderazgo en la gestión del director”. *Andina de Educación* 6(1) (2022) 006111. file:///C:/Users/VICTOR/Desktop/Dialnet-ElLiderazgoEnLaGestionDelDirector-8910586.pdf
- Quispe-Pareja, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 14(1), 7–14. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.601>
- Rahud, A. (2024) *El aprendizaje*. block Innova.com
<https://1nnova.elfotograma.com/aprendizaje-segun-diferentes-autores/>
- Restrepo, L. (2022). El sentido humano en el liderazgo educativo, como generador de educación de calidad integral. *Ciencia Latina*, 6(4), 3316-3354.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2835
- Rosales J., Camacho, Y & Cárdenas, J. (2022) Supervisión y acompañamiento pedagógico. Una propuesta para el mejoramiento del desempeño docente. *Educación y sociedad*. 20(2). 194-219.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8517779>
- Salazar D. (2021) *Gestión directiva y desempeño docente en dos instituciones educativas*

de nivel primaria del distrito de Talavera, Apurímac, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84273/Salazar_OD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soria Nieto, O., Soria Tello, K. O., Ancco Ramírez, C. L., Vera Teves, R. M., & Flores Masías, E. (2022). Gestión educativa y desempeño laboral de los directores de instituciones educativas de la provincia de Aymaraes, 2022. *Científica Multidisciplinar*, 6(3), 578–599. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2246

Tedesco J. (2022). *La gestión educativa de las instituciones educativas: un enfoque pedagógico*. Sapiens. <https://doi.org/10.22201/iee.20078929e2022.1.577>
https://www.researchgate.net/publication/375808612_FUNCION_PEDAGOGICA_DEL_DIRECTOR_ESCOLAR

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (2024) Calidad de los servicios educativos. Blog E-trinitycollege
<https://e-trinitycollege.es/calidad-educativa-definicion-unesco/>

Valencia, A. (2020). *Gestión del director y desempeño laboral docente en instituciones públicas del nivel secundario, red N°03 - UGEL 01 distrito de San Juan de Miraflores* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6219>

Valderrama, Emilio Lucio-Villegas, Antonio Camacho, Dolores Limón Domínguez, Miguel-Ángel Ballesteros-Moscósio, Noelia Melero Aguilar, Manuela Pabón-Figueras (2017) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica..*

Editorial

San

Marcos

E.I.R.L.

<https://es.scribd.com/document/457083248/Santiago-Valderrama-Proyecto-de-investigacion-de-enfoque-cuantitativo>.

Valles-Montero, K. del C., Del-Valle-Giraldeth, D., Valles-de-Rojas, M. E., & Torres-de-Nava, L. M. (2020). Habilidades gerenciales aplicadas por docentes de aulas para el fortalecimiento de la enseñanza-aprendizaje en el nivel de secundaria de la unidad educativa Ernesto Flores Fuenmayor del Municipio Miranda, estado Zulia. *Panorama*, 14(27), 146–161. <https://doi.org/10.15765/pnrm.v14i27.1527>

Vislao-Correa, R. (2021). Gestión educativa del director y la calidad educativa en 43 una institución educativa pública. *CIENCIAMATRIA*, 7(1), 586–599. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.662>

IX. APÉNDICE:

- Apéndice 1: Matriz de Consistencia
- Apéndice 2: Instrumento de recolección de información
- Apéndice 3: Confiabilidad
- Apéndice 4: Validación

Apéndice 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
La gestión del director y calidad en los servicios educativos en las instituciones educativas de la REI 9 Ugel 02 San Martín de Porras, 2025	GENERAL ¿Cuál es la relación entre la gestión del director y la calidad en los servicios educativos en las instituciones educativas de la REI 9 Ugel 02 San Martín de Porras, 2025?	GENERAL Identificar la relación que hay entre la gestión del director y la calidad en los servicios educativos en las instituciones educativas de la REI 9 Ugel 02 San Martín de Porras, 2025.	GENERAL Ha. Existe relación directa entre la gestión del director y la calidad en los servicios educativos en las instituciones educativas de la REI 9 Ugel 02 San Martín de Porras, 2025. Ho. No existe relación directa entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas de la REI 9 Ugel 02 San Martín de Porras, 2025.	Variable 1: Gestión del director	I. Pedagógica	1.1. Aplica teorías de la enseñanza y del aprendizaje en la práctica docente. 1.2. Utiliza criterios de evaluación en los procesos educativos
					II. Organizacional	2.1. Sistematiza y analiza las acciones referidas al quehacer docente 2.2. Asume su función en la organización institucional
					III. Administrativa	3.1 Sistematiza y planifica los recursos tecnológicos en el desarrollo de la actividad educativa 3.2. Participa en la elaboración del proyecto educativo institucional.
	ESPECIFICO -¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad en los servicios educativos? -¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional y la calidad en los servicios educativos? -¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad en los servicios educativos?	ESPECÍFICOS - Identificar la relación que hay entre la gestión pedagógica y la calidad en los servicios educativos. - Identificar la relación que hay entre la gestión organizacional y la calidad en los servicios educativos. - Identificar la relación que hay entre la gestión administrativa y la calidad en los servicios educativos.	ESPECIFICAS H₁ Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad en los servicios educativos. H₂ Existe relación directa entre la gestión organizacional y la calidad en los servicios educativos. H₃ Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad en los servicios educativos.	Variable 2: Calidad en los servicios educativos	I. Infraestructura	1.1. Salones propicios para el proceso enseñanza aprendizaje 1.2. Servicios higiénicos limpios y adecuados para los estudiantes 1.3. Lona deportiva apropiada para el desarrollo de la educación física 1.4. Departamento de educación física con materiales deportivos
					II. Docentes capacitados	2.1. Reconoce la influencia del entorno familiar, social y cultural en los procesos de aprendizaje de los estudiantes 2.2. Comprende los propósitos educativos y el enfoque didáctico de la asignatura a impartir 2.3. demuestra conocimiento sobre las estrategias para lograr que los alumnos se interesen por el aprendizaje 2.4. Conoce la manera de establecer una relación afectiva y respetuosa con los alumnos
					III. Clima institucional	3.1 Relación Profesor-Alumno con empatía y respeto 3.2 Relación Profesor-Padres de familia con empatía y respeto 3.3 Relación Profesor-director con empatía y respeto 3.4 Coordinación en las actividades educativas

Apéndice 02: ENCUESTA PROFESORES

Instituciones educativas de la Rei 9 de la UGEL 02, SMP

- Lea y responda de acuerdo con su razonamiento
- Este cuestionario es completamente anónimo, sírvase responder con la mayor sinceridad del caso en cada uno de los ítems presentados y de acuerdo con la siguiente escala:

5	Siempre	S
4	Casi Siempre	CS
3	A veces	AV
2	Casi nunca	C.N
1	Nunca	N

ITEM	I. GESTIÓN DEL DIRECTOR	S	CS	AV	CN	N
	1.1. Gestión Pedagógica					
01	Se realiza la implementación y mejoramiento constante del currículo de su especialidad	5	4	3	2	1
02	Se realiza prácticas docentes por equipo de trabajo, de acuerdo con su especialidad que ayudan a construir el conocimiento	5	4	3	2	1
03	Utiliza estrategias didácticas para el desarrollo de su actividad educativa en aula con los estudiantes	5	4	3	2	1
04	Tiene conocimiento de los modelos pedagógicos más propicios para su aplicación en su institución educativa	5	4	3	2	1
05	Maneja diversos estilos de enseñanza, teniendo presente las diferencias que hay entre la manera de aprendizaje que adquiere cada estudiante	5	4	3	2	1
06	Utiliza un criterio adecuado para evaluar los procesos y resultados dados en la dinámica enseñanza aprendizaje	5	4	3	2	1
	1.2. Gestión Organizacional					
07	El organigrama desarrollado en la institución educativa permite mejorar la relación entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa	5	4	3	2	1
08	En la institución educativa se distribuyen tareas de trabajo a cada integrante de la comunidad educativa	5	4	3	2	1
09	Todos los integrantes de la comunidad educativa se desarrollan teniendo como base El Reglamento Interno de la institución educativa	5	4	3	2	1
10	El Manual de funciones determina la función de cada integrante de la institución educativa	5	4	3	2	1
	1.3. Gestión Administrativa					
11	Los Recursos humanos que cuenta la Institución educativa, son determinados por la Dirección mediante la evaluación profesional de los participantes	5	4	3	2	1
12	Los Recursos financieros son administrados por el director de la Institución educativa	5	4	3	2	1

13	Los Materiales didácticos necesarios para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje son gestionados por la dirección	5	4	3	2	1
	II. CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS					
	2.1. Infraestructura					
14	Los Salones de clase son adecuados y propicios para el proceso enseñanza aprendizaje	5	4	3	2	1
15	Los Servicios higiénicos de la institución educativa están limpios y adecuados para el uso de la comunidad educativa	5	4	3	2	1
16	La institución cuenta con una Losa deportiva apropiada para el desarrollo activo de educación física por parte de los estudiantes	5	4	3	2	1
17	La institución educativa cuenta con un Departamento de educación física con los implementos deportivos adecuados para el desarrollo de las actividades educativas	5	4	3	2	1
	2.2. Docentes capacitados					
18	Usted reconoce que los estudiantes tienen influencia de su entorno familiar, social y cultural en los procesos de aprendizaje	5	4	3	2	1
19	Comprende los propósitos educativos y el enfoque didáctico de la asignatura a impartir	5	4	3	2	1
20	Tiene conocimiento sobre las estrategias para lograr que los alumnos se interesen por el aprendizaje de su curso	5	4	3	2	1
21	Tiene conocimientos de la manera de establecer una relación afectiva y respetuosa con los alumnos	5	4	3	2	1
	2.3. Clima institucional					
22	En la institución educativa la relación Profesor-Alumno se desarrolla con empatía y respeto mutuo	5	4	3	2	1
23	En la institución educativa la relación Profesor-padres de familia se desarrolla con empatía y respeto mutuo	5	4	3	2	1
24	En la institución educativa la relación director-Profesor se desarrolla con empatía y respeto mutuo	5	4	3	2	1
25	En la institución educativa se lleva a cabo Coordinación entre las áreas para el buen desarrollo de las actividades educativas	5	4	3	2	1

Apéndice 3: Confiabilidad

[illegible]

Apéndice 4: Validación