

**GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DIRECTOR Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO EN LA I.E. "LOS PROCERES" DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE
SURCO, LIMA, 2019**

*STRATEGIC MANAGEMENT OF THE DIRECTOR AND THE QUALITY OF THE
EDUCATIONAL SERVICE IN THE I.E. "THE PROCERES" OF THE DISTRICT OF
SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2019*

*GESTÃO ESTRATÉGICA DO DIRETOR E A QUALIDADE DO SERVIÇO
EDUCACIONAL NA I.E. "OS PROCERES" DO DISTRITO DE SANTIAGO DE
SURCO, LIMA, 2019*

Recibido: 25 de junio del 2021

Aprobado: 20 de agosto del 2021

Genebrardo Simeón **PAYANO ROSALES**¹

Resumen

A continuación, se presenta la síntesis de la investigación titulada la gestión del director y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. Los Próceres del distrito de Santiago de Surco- Lima, 2019, el objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre las variables mencionadas.

La investigación que se ha desarrollado fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y de corte transversal con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 docentes; para recolectar los datos se utilizó como técnica la encuesta para ambas variables y como instrumento el cuestionario, el procesamiento de datos se realizó con el apoyo del software SPSS, versión 23.

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Una vez realizado el análisis de cada variable se procedió a realizar la contrastación de las hipótesis, los datos fueron interpretados permitiendo concluir que existe influencia significativa entre la gestión del director en la calidad del servicio educativo en la I.E. "Los Próceres" del distrito de Santiago de Surco - Lima, 2019, obteniéndose un coeficiente de Rho de Spearman de $Rho=0,797^{**}$, y el valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula.

Palabras Clave: Gestión del director, calidad del servicio educativo, docentes.

Abstract

Next, the synthesis of the research entitled the management of the director and its relationship with the quality of the educational service in the I.E. Los Próceres of the district of Santiago de Surco- Lima, 2019, the objective of the research was aimed at determining the relationship between the mentioned variables.

The research that has been developed was of a quantitative approach, of a descriptive correlational scope and of cross-sectional design with a non-experimental design. The sample consisted of 60 teachers; To collect the data, the survey for both variables was used as a technique and the questionnaire as an instrument; data processing was carried out with the support of the SPSS software (version 23).

Once the descriptive analysis of each variable was carried out, the hypotheses were contrasted, the data were interpreted allowing to conclude that there is a significant relationship between the director's management and its relationship with the quality of the educational service in the I.E. "Los Próceres" of the district of Santiago de Surco - Lima, 2019, obtaining a coefficient of Rho of Spearman of $Rho = 0.797^{**}$, and the value of $p = 0.00$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected.

Key Words: Director's management, quality of educational service, teachers.

Introducción

La gestión estratégica es un eje vertebral del desarrollo de cualquier estructura en su vinculado, por lo tanto, en lo educativo.

Esta investigación plantea en el transcurso de la gestión estratégica del director, buscando la eficacia de la calidad del servicio educativo para hallar escenarios óptimos y enfrentar la modernización institucional. En consecuencia, el presente estudio tiene como objetivo principal la Gestión Estratégica del director en la Calidad del Servicio Educativo en la I.E "Los Próceres" del distrito de Santiago de Surco, Lima, 2019, esbozando un proyecto de gestión como mecanismo del logro de calidad para el cliente.

Abordamos un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, es no experimental.

Gestión estratégica del director

Según Collao (1999) "definió que la gestión significa conducción y orientación de un quehacer, de un área del saber humano o de un sistema técnico administrativo".

Alvarado (2006) "sostiene que la gestión a la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales. Por lo tanto, la gestión armoniza medios y fines trazados en la vida profesional teniendo en cuenta el conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos para lograr los propósitos establecidos. El trasfondo de toda gestión se presenta situaciones de gran importancia, tomando la gestión como hecho administrativo: en el centro de una sociedad, economía y comunidad moderna no es la tecnología, no es la información, no es la productividad, es la institución administrada como el órgano de la sociedad que está para producir resultados y la administración es la herramienta específica, la función específica, el instrumento específico, que capacite a las instituciones para que produzcan resultados".

MINEDU (2013) "sostuvo que la gestión de las escuelas ha sido asumida convencionalmente como una función básicamente administrativa, desligada de los aprendizajes, centrada en la formalidad de las normas y las rutinas de enseñanza, invariables en cada contexto; basada además en una estructura cerrada, compartimentada y piramidal, donde las decisiones y la información se concentran en la

cúpula, manteniendo a docentes, padres de familia y estudiantes en un rol subordinado, y el control del orden a través de un sistema esencialmente punitivo, este enfoque de la gestión escolar parte de la certeza de que la misión de la escuela es formar individuos que acepten y reproduzcan la cultura hegemónica, sus creencias, costumbres, modos de actuar y de pensar”.

Casassús (2000) “define gestión como: es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización”.

Sacristán (2001) “dice: gestión es conjunto de servicios que prestan las personas dentro de las organizaciones, situación que lleva al reconocimiento de los sujetos y a diferenciar las actividades humanas del resto de actividades donde el componente humano no tiene importancia”,

En consecuencia, podemos inferir que el modelo de gestión remonta el papel del sujeto en las organizaciones, proporciona una perspectiva social y cultural de la administración mediante los compromisos de participación del colectivo y de construcción de metas que exigen al directivo como sujeto, responsabilidad, compromiso, y liderazgo en su acción.

Moore (2002) “El directivo es un creador de valor público, es decir, tiene la capacidad de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos para mejorar sus condiciones de vida e incidir en el desarrollo local, regional o nacional. En consecuencia, un directivo conoce que dirigir es organizar, inventa estructuras en el plano formal de la organización, selecciona personal calificado, conoce con claridad perfiles y roles y facilitar los recursos para que el personal trabaje con sentido de logro. Asimismo, controla los procesos, hace seguimiento a los planes y estrategias para reconducir las acciones”.

Minedu (2016) “En las instituciones educativas hay un director. Este cuenta con una amplia serie de funciones que debe llevar a cabo para el correcto funcionamiento del colegio, instituto o universidad. Entre aquellas destacan las siguientes: Planificar, coordinar y controla tanto lo que son las actividades académicas como las administrativas. Evaluar la labor que desarrollan los docentes que conforman la planilla. Velar por el cumplimiento de las normas establecidas, ya sea por los educadores como

por los alumnos y el resto de las personas que integran la comunidad educativa. Dirigir el consejo de profesores.

Ser el gestor y evaluador de los distintos programas de actividades complementarias, especiales, culturales, deportivas...que se desarrollen en el marco del centro. Organizar y aprobar los horarios de las diversas actividades, así como de todos los grupos escolares y, por tanto, de los profesores. Gestionar y responder ante el Ministerio de Educación de todo lo que tenga que ver con el centro”.

Según López (2011) “la gestión directiva involucra la aptitud de conducir a los colaboradores, es decir, a los actores educativos que forman parte de una escuela, como una organización con el propósito de ejecutar órdenes y siendo necesario la aprobación de quien las imparte, y para alcanzarlo el directivo debe reunir ciertas particularidades referidas con su personalidad que muestre su competencia profesional, representada en las aspiraciones del personal, los principios y valores éticos. Respecto al director y la gestión que realiza en la escuela para alcanzar con eficacia los aprendizajes previstos para los estudiantes, se deben cumplir las siguientes responsabilidades”:

“Apoyar, evaluar y desarrollar la adquisición de conocimientos de los maestros; es decir promover el desarrollo de las competencias docentes mediante el acompañamiento, la capacitación constante y los procesos de formación continua para el equipo docente de su escuela. Garantizar la rendición de cuentas de la escuela; especialmente acerca del progreso de los estudiantes de acuerdo a los estándares de desempeño. Realizar la gestión financiera y gestión de recursos humanos para la enseñanza eficaz en el aula, la optimización del uso del tiempo, las horas efectivas de clase, etc. Trabajar con la comunidad y más allá de los límites de la escuela; tienen que relacionarse eficientemente con los padres de familia para que haya apoyo y colaboración; un trabajo compartido para el logro de los aprendizajes. Implicar a los padres y madres de familia en el estudio de sus menores hijos en edad escolar”. Pont, Nusche y Moorman (2008).

Teoría relacionada a la gestión del director

Según Chiavenato (2013) “la teoría neoclásica se identifica con la gestión directiva porque tiene gran énfasis en el aspecto básico de la administración, con el fin de alcanzar productos reales y palpables sin descuidar las nociones teóricas de la administración. Los fundadores neoclásicos investigaron perfeccionar sus conceptos en forma empírica y útil, teniendo en cuenta primordialmente la tarea administrativa. El enfoque neoclásico se basa en los siguientes aspectos: la administración es un proceso operacional compuesto de funciones, como planeación, organización, dirección y control. Incluso, comprende una variedad de disposiciones empresariales y necesita sentar bases en principios de valor explicativo y predictivo”.

MINEDU (2016) “Actualmente, el Ministerio de Educación tiene como política fortalecer los centros educativos dentro del marco de una gestión descentralizada, participativa, dirigida a resultados; comprendiendo a la dirección como un grupo de componentes que avalen la obtención de los objetivos preestablecidos y pueden conseguirlo a través del cumplimiento de los lineamientos del Marco de Buen Desempeño del Directivo”.

Finalmente, el Marco de Buen Desempeño del Directivo es el producto de un proceso de reflexión y disposición colectiva realizada por los directores quienes compartieron opiniones en diversas circunstancias de consulta sobre las buenas prácticas de gestión directiva reconocidas en los centros educativos siendo su contribución de gran legitimidad a esta propuesta”.

La gestión del director desde el Marco del buen desempeño directivo

MINEDU (2015) “Buen Desempeño Directivo por el Ministerio de Educación (2015) considera que son competencias que le permite al directivo elaborar y aplicar métodos y técnicas necesarias para la innovación y mejora de la institución educativa, negociando la circunstancia en que se encuentra para la mejora de la adquisición de conocimientos con la participación de las familias y comunidad mediante la planificación y estimar sistemáticamente la administración de la escuela.

Competencia 1. Conduce la planificación institucional a partir del conocimiento de los procesos pedagógicos, el clima escolar, las características de los estudiantes y su entorno, orientándola hacia el logro de metas de aprendizaje.

Desempeños. Diagnostica las características del entorno institucional, familiar y social que influyen en el logro de las metas de aprendizaje. Diseña de manera participativa los instrumentos de gestión escolar teniendo en cuenta las características del entorno institucional, familiar y social, y estableciendo metas de aprendizaje".
MINEDU (2015)

Competencia 2. Promueve y sostiene la participación democrática de los diversos actores de la institución educativa, las familias y la comunidad a favor de los aprendizajes, así como un clima escolar basado en el respeto, el estímulo, la colaboración mutua y el reconocimiento de la diversidad.

Desempeños. Promueve espacios y mecanismos de participación y organización de la comunidad educativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de acciones previstas para el cumplimiento de las metas de aprendizaje.

Genera un clima escolar basado en el respeto a la diversidad, colaboración y comunicación permanente, afrontando y resolviendo las barreras existentes.

Maneja estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo, el consenso y la negociación. Promueve la participación organizada de las familias y otras instancias de la comunidad para el logro de las metas de aprendizaje a partir del reconocimiento de su capital cultural".

Competencia 3. "Favorece las condiciones operativas que aseguren aprendizajes de calidad en todas y todos los estudiantes, gestionando con equidad y eficiencia los recursos humanos, materiales, de tiempo y financieros, así como previniendo riesgos.

Desempeños. Gestiona el uso óptimo de la infraestructura, equipamiento y material educativo disponible en beneficio de una enseñanza de calidad y el logro de las metas de aprendizaje de los estudiantes.

Gestiona el uso óptimo del tiempo en la institución educativa a favor de los aprendizajes, asegurando el cumplimiento de metas y resultados en beneficio de todas y todos los estudiantes. Gestiona el uso óptimo de los recursos financieros en beneficio de las metas de aprendizaje trazadas por la institución educativa bajo un enfoque orientado a resultados. Gestiona el desarrollo de estrategias de prevención y manejo de situaciones de riesgo que aseguren la seguridad e integridad de los miembros de la comunidad educativa. Dirige el equipo administrativo y/o de soporte de la institución

educativa, orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos institucionales". MINEDU (2015).

Competencia 4. Lidera procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas, en el marco de la mejora continua y el logro de aprendizajes.

Desempeños. Gestiona la información que produce la institución educativa y la emplea como insumo en la toma de decisiones institucionales en favor de la mejora de los aprendizajes. Implementa estrategias y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de la gestión escolar ante la comunidad educativa. Conduce de manera participativa los procesos de autoevaluación y mejora continua, orientándolos al logro de las metas de aprendizaje". MINEDU (2015). Marco de Buen Desempeño del Directivo.

Dimensiones de calidad de servicio

Galvis (2011) "Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad de servicio y así conocer la satisfacción de los usuarios; tal como la herramienta SERQUAL que fue desarrollada por Parasuraman, Zeithami y Berry.

Las dimensiones de calidad de servicio presentan los siguientes componentes aplicando la teoría general disponible para la medición de la calidad propuesta por Parasuraman, Zeithman y Berry (1995) concibe las siguientes componentes o dimensiones que son:

Dimensión fiabilidad

"Con respecto a la dimensión fiabilidad se mencionó algunos conceptos: la fiabilidad suministra el servicio prometido de manera confiable, segura y cuidadosa. Incluye puntualidad y todos los elementos permitiendo al cliente percibir sus niveles de formación y conocimientos profesionales. El cliente juzga a quien brinda el servicio y a su organización y evalúan cuan confiables son. Entonces fiabilidad es brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento".

Galviz (2011) "mencionó que la fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores".

Dimensión seguridad

Cottle (1991) "En lo que respecta a la dimensión seguridad, la seguridad es: El sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar "fe" y confianza. Seguridad también implica credibilidad, que, a su vez, incluye integridad, confiabilidad y honestidad".

Galviz (2011) "La seguridad son los conocimientos, atención y habilidades que demuestran los empleados, que inspiren credibilidad y confianza, es la cortesía unida a la erudición en el trabajo, es el resultado de asignar el cargo a la persona adecuada, competente, idónea y con las fortalezas personales necesarias. El autor mencionado se ha referido a los aspectos relacionados a la habilidad, a la cortesía que unidos a los conocimientos muestran los trabajadores a los clientes para inspirar credibilidad y confianza. Transmitir confianza a los clientes para que puedan indicar sus necesidades y así poder brindar la ayuda que requieran. En el campo educativo es la capacidad, conocimientos, que deben mostrar los docentes y directivos para inspirar seguridad, confianza en los estudiantes y en los padres de familia".

Dimensión capacidad de respuesta

Según Cottle (1991) "sostuvo que: Es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, la accesibilidad de la organización en atención al cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y factibilidad con que es atendido".

Para Galviz (2011) "es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente".

Dimensión empatía

Según Cottle (1991) "La empatía quiere decir estar dispuestos a ofrecer a los usuarios cuidados y atención personalizada, agregó que va más allá de la simple

cortesía, la misma que implica urbanidad, respeto, consideración para con las propiedades y el tiempo de los clientes, así como la creación de una atmosfera de amistad en el contacto personal, además que la empatía requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos”.

Por otro lado Galviz (2011) “La empatía es la atención individual que ofrecen las empresas a los clientes, además es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más apropiada. El autor agregó que la empatía incluye la comunicación y la comprensión del cliente: la comunicación, que es el mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje claro que puedan entender, también es escuchar al cliente y la comprensión del cliente, que consiste en hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades”.

Dimensión tangibilidad

“Se refiere a los elementos tangibles que comprenden las instalaciones, los equipos y materiales y presentación del personal, los cuales son parte observable de la oferta del servicio”. Cottle (1991).

Según Cottle (1991) “la tangibilidad está determinada por la presencia de evidencias físicas, y los elementos o artefactos que intervienen en la prestación de servicios al cliente y que la tangibilidad incluye: material de apoyo, apariencia del personal, equipo, instalaciones”

Galviz (2011) “los elementos tangibles son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiale”

Metodología

Variable gestión del director

La UNESCO (2011)" la define como, la complementación de lo administrativo con lo pedagógico, buscando una educación de calidad centrada en los aprendizajes, en el respeto a la diversidad y en la participación corporativa en la conducción de la institución"

Variable calidad del servicio educativo

Cottle (1991)" satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto al administrador o la organización. Es fundamental que se logre determinar con precisión cual es el problema o necesidad que el cliente espera que se resuelva y cual es el nivel de bienestar que el cliente espera que el administrador u organización le proporcione".

Tipo y diseño de investigación

"En cuanto a la tipología la investigación es de tipo teórica o también llamada sustantiva o básica y está orientada a proporcionar al problema que se ha planteado los sustentos teóricos y conceptuales. Mejía (2017) considera dentro de esta tipología cuatro subdivisiones de la cual para el presente estudio es la investigación explicativa en las que se busca determinar la influencia de la variable independiente en la dependiente". Mejía (2017).

Los estudios correlacionales tienen "como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular" (Hernández, et al., 2014)

"El diseño fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" Hernández, Fernández, y Baptista. (2014)

Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. "Lo que hacemos en

la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos" (Hernández, et al. (2014)

Población y muestra de estudio

"Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones". (Hernández, et al., 2014).

La población estará compuesta por un total de 60 docentes de la muestra.

Tamaño de muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014), "La muestra es en esencia, un sub grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población".

No realizamos ninguna técnica de selección de muestra ya que se trabajará con toda la población.

Resultados

Tabla 1. Frecuencia y porcentajes de la variable gestión del director

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	7	11,7
	Regular	39	65,0
	Adecuada	14	23,3
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

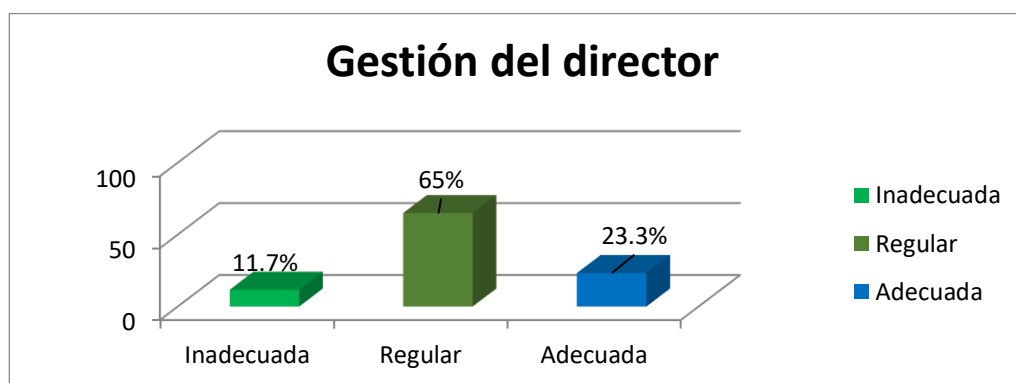


Figura 1. Porcentajes de la variable gestión del director

En cuanto a los datos procesados referido a la variable gestión del director que se muestran en la tabla y figura respectiva en la que se tiene que el 11,7% considera que es inadecuada las acciones que está realizando el director de la institución, mientras que el 65% lo considera en un nivel regular y el 23,3% considera que es adecuada.

Tabla 2. Frecuencia y porcentajes de la dimensión institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	6	10,0
	Regular	39	65,0
	Adecuada	15	25,0
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

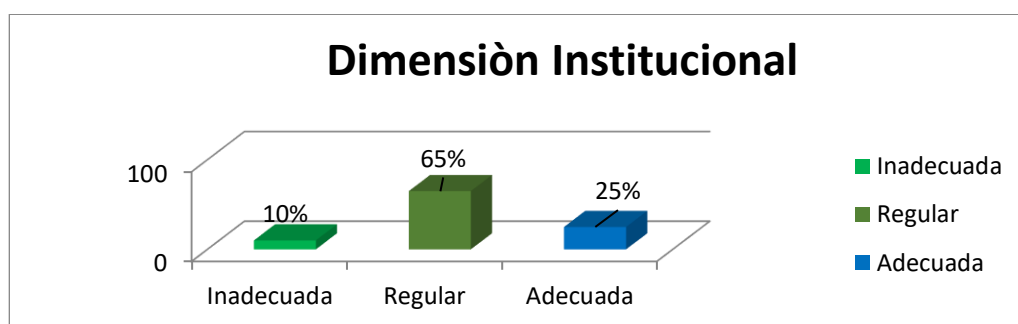


Figura 2. Porcentajes de la dimensión institucional

Respecto a la dimensión gestión institucional que realiza el director, los datos presentados en la tabla y figura respectiva se muestra que el 10% considera que ella es inadecuada, el 65% de los encuestados considera que es regular, mientras que el 25% de los encuestados consideran adecuada.

Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de la dimensión pedagógica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	8	13,3
	Regular	35	58,3
	Adecuada	17	28,4
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

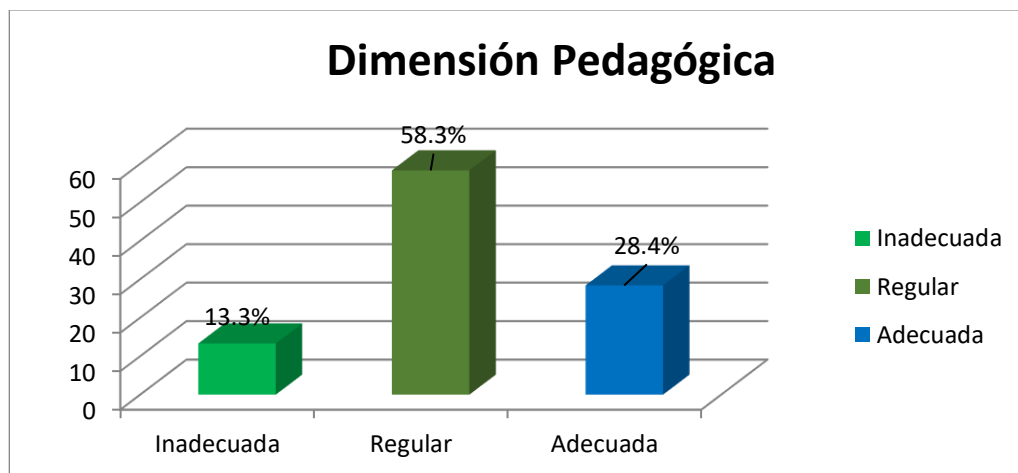


Figura 3. Porcentajes de la dimensión pedagógica

Respecto a la dimensión gestión pedagógica que realiza el director, los datos presentados en la tabla y figura respectiva se muestra que el 13,3% considera que ella es inadecuada, el 58,3% de los encuestados considera que es regular, mientras que el 28,4% de los encuestados consideran adecuada.

Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de la dimensión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	7	11,7
	Regular	37	61,7
	Adecuada	16	26,6
Total		60	100,0

Fuente: Base de datos

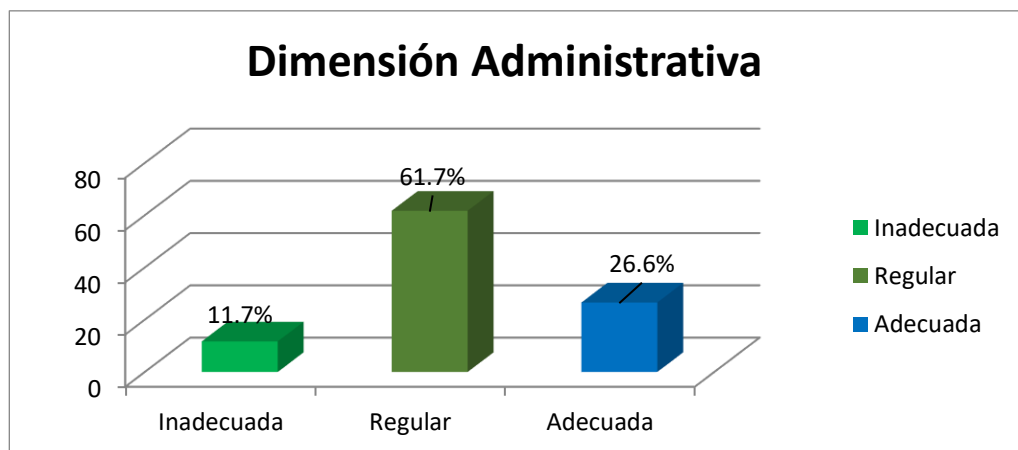


Figura 4. Porcentajes de la dimensión administrativa

Respecto a la dimensión gestión administrativa que realiza el director, los datos presentados en la tabla y figura respectiva se muestra que el 11,7% considera que ella es inadecuada, el 61,7% de los encuestados considera que es regular, mientras que el 26,6% de los encuestados consideran adecuada.

Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de la dimensión comunitaria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	6	10,0
	Regular	39	65,0
	Adecuada	15	25,0
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

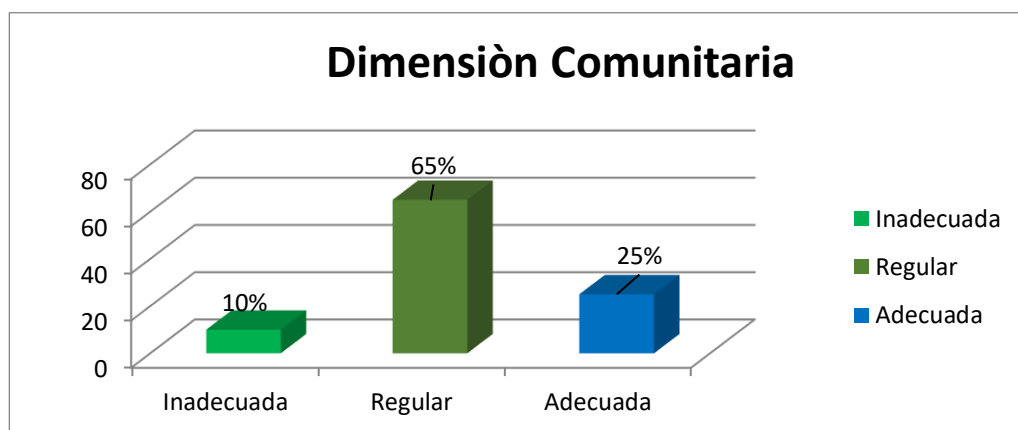


Figura 5. Porcentajes de la dimensión comunitaria

Respecto a la dimensión gestión comunitaria que realiza el director, los datos presentados en la tabla y figura respectiva se muestra que el 10% considera que ella es inadecuada, el 65% de los encuestados considera que es regular, mientras que el 25% de los encuestados consideran adecuada.

Variable: calidad del servicio educativo

Tabla 6. Frecuencia y porcentajes de la variable calidad del servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	6	10,0
	Regular	45	75,0
	Buena	9	15,0
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

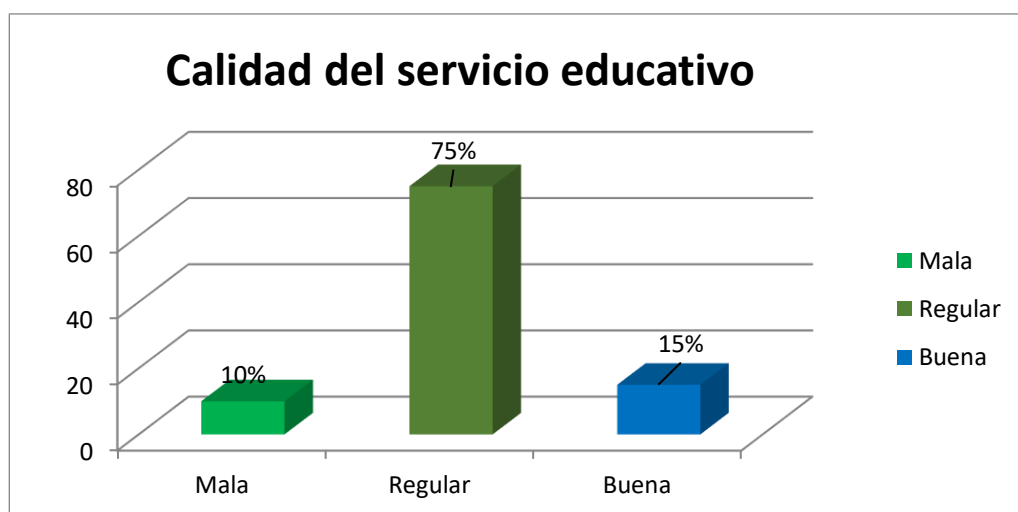


Figura 6. Porcentajes de la variable calidad del servicio educativo

Respecto a la variable calidad del servicio educativo que se brinda en la I.E los Próceres se tiene que el 10% considera que esta mala el 75% lo consideran en un nivel regular, mientras que el 15% lo consideran en un nivel bueno lo que permite afirmar que cubren las expectativas.

Tabla 7

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	9	15,0
	Regular	42	70,0
	Buena	9	15,0
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

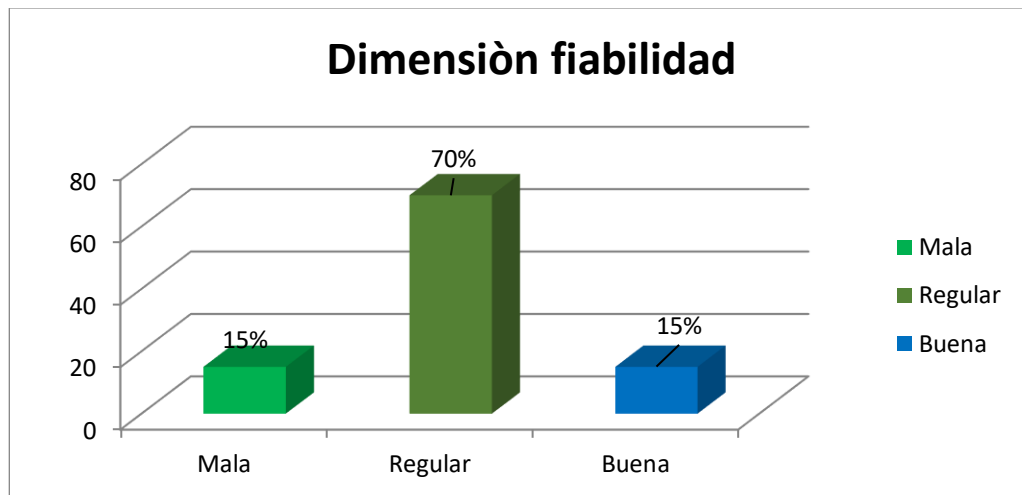


Figura 7. Porcentajes de la dimensión fiabilidad

Respecto a la dimensión fiabilidad los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva, del total de los encuestados el 15% lo consideran en un nivel malo, el 70% lo considera en un nivel regular y el 15% sin embargo lo considera en un nivel bueno.

Tabla 8. Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	7	11,7
	Regular	44	73,3
	Buena	9	15,0
Total		60	100,0

Fuente: Base de datos

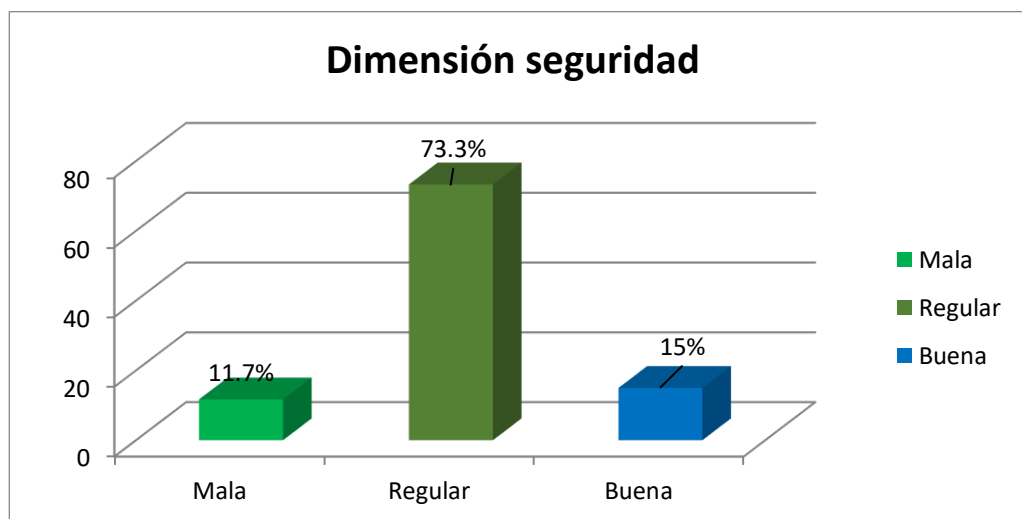


Figura 8. Porcentajes de a dimensión seguridad

Respecto a la dimensión seguridad, los datos de la tabla y figura muestran que desde la perspectiva de los encuestados el 11,7% lo consideran que está en un nivel malo, mientras que el 73,3% lo considera que está en un nivel regular finalmente hay un 15% que lo ubica en un nivel bueno.

Tabla 9. Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	6	10,0
	Regular	45	75,0
	Buena	9	15,0
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

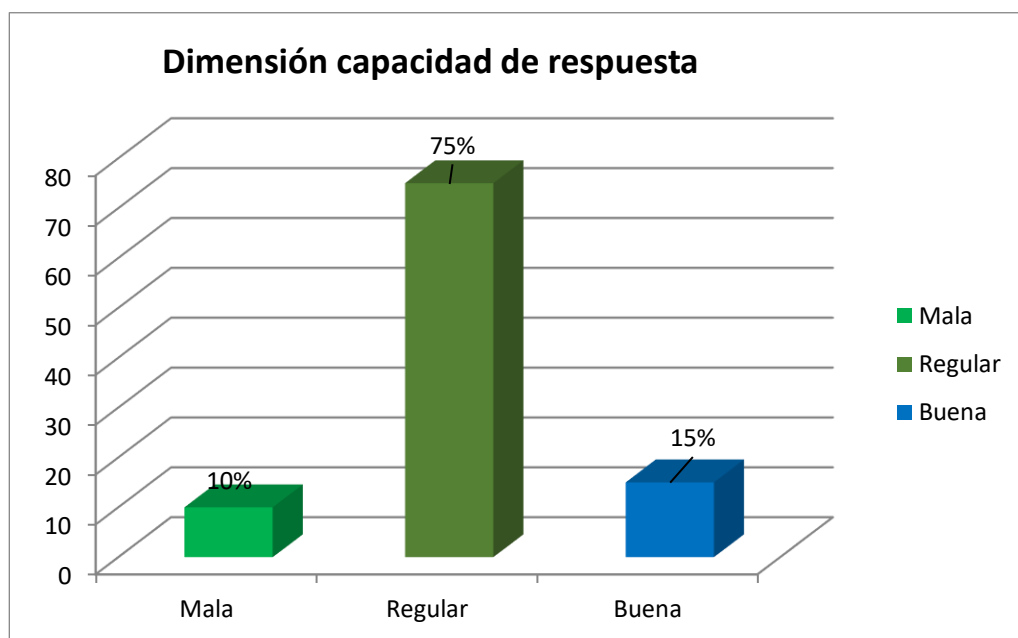


Figura 9. Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, los datos de la tabla y figura muestran que desde la perspectiva de los encuestados el 10% lo consideran que está en un nivel malo, mientras que el 75% lo considera que está en un nivel regular finalmente hay un 15% que lo ubica en un nivel bueno.

Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	10	16,7
	Regular	36	60,0
	Buena	14	23,3
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

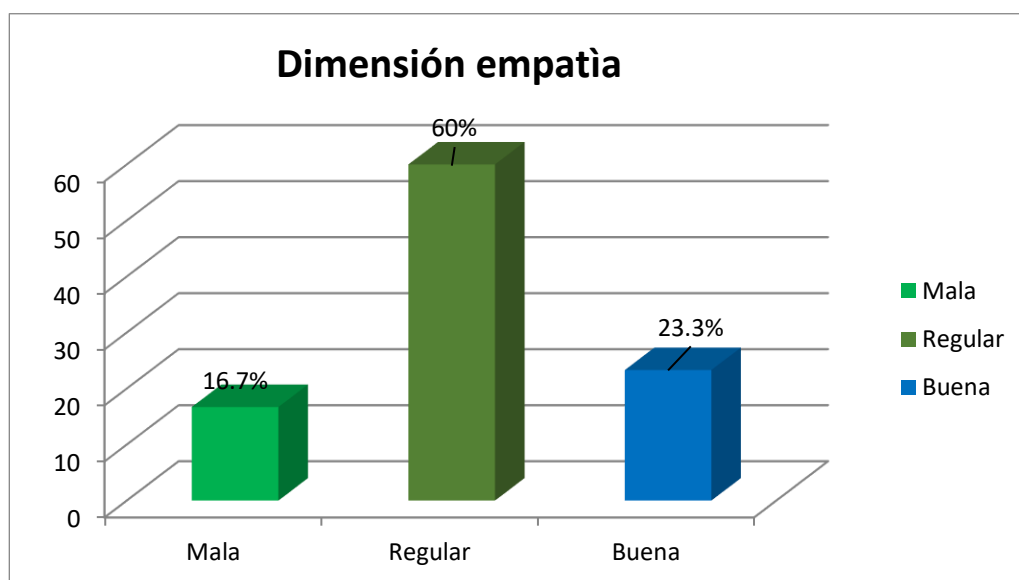


Figura 10. Porcentajes de la dimensión empatía

En referencia a los resultados mostrados en la tabla respectiva con respecto a la dimensión empatía, muestran que desde la perspectiva de los encuestados el 16,7% lo consideran que está en un nivel malo, mientras que el 60% lo considera que está en un nivel regular finalmente hay un 23,3% que lo ubica en un nivel bueno.

Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de la dimensión tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	9	15,0
	Regular	37	61,7
	Buena	14	23,3
	Total	60	100,0

Fuente: Base de datos

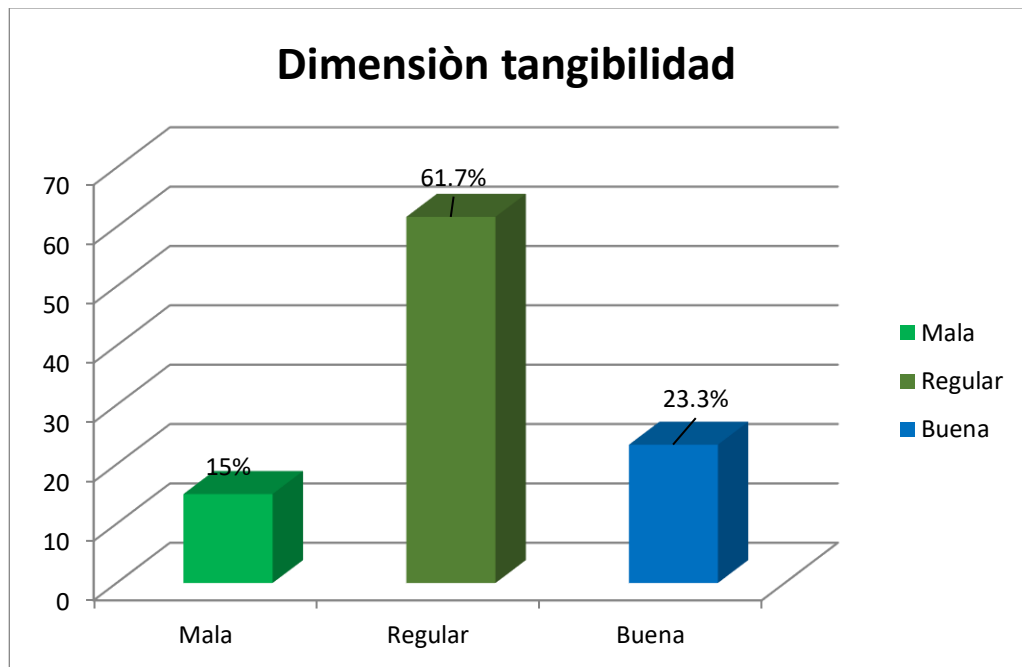


Figura 11. Porcentajes de la dimensión tangibilidad

En referencia a los resultados mostrados en la tabla respectiva con respecto a la dimensión tangibilidad, muestran que desde la perspectiva de los encuestados el 15% lo consideran que está en un nivel malo, mientras que el 61,7% lo considera que está en un nivel regular finalmente hay un 23,3% que lo ubica en un nivel bueno.

Conclusiones

Se demuestra que:

1. Existe relación significativa entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo de la muestra, al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,797**, afirmamos que si la gestión del director mejora, ya que el 65% de los encuestados lo consideran en un nivel regular, mejora el servicio educativo de la muestra en estudio.
2. Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional del director, al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,494**ello permite que ejerce el directivo ya que el 65% de los encuestados consideran que está en un nivel regular, al mejorar ello se lograría tener mejores niveles en la calidad del servicio brindado.
3. Los datos también permitieron afirmar que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica del director y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. "Los Próceres" del distrito de Santiago de Surco - Lima, 2019 así como obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,765**también se evidencio que el 58,3% consideran que la gestión pedagógica del directivo está en un nivel regular.
4. También en cuanto al objetivo específico tercero los datos permitieron determinar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del director y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. "Los Próceres" del distrito de Santiago de Surco - Lima, 2019 así como obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,684**también se evidencio que el 61,7% consideran que la gestión administrativa del directivo está en un nivel regular.
5. También se determinó que existe relación directa y significativa entre la gestión comunitaria del director y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. "Los Próceres" del distrito de Santiago de Surco - Lima, 2019 así como obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,587**también se evidencio que el 65% consideran que la gestión comunitaria del directivo está en un nivel regular

Referencias

- Alvarado, O. (2006). *Gestión Educativa*. Lima- Perú: UDEGRAF S.A
- Alejandro, M. y Nóchez, M. (2008). *Dirección escolar efectiva*. El Salvador: MINED.
- Arbeláez, G y Mendoza, P(2018) Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en Ecuador. *Scielo*. 78 (2).
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Barrios B., N.C. (2011). *Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela*.
https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1436/Calidad_Barrios.pdf?sequence=
- Collao, H. (1999). *El liderazgo del cambio*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S. A.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas del tipo A y B)*. México: UNESCO.
- Carrasco, A (2013) *"El discurso de los directores sobre la Gestión Escolar de: Administradores a Gestores de una Institución Educativa. (Tesis de maestría) Universidad de Chile*
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración" - Cap.7* Editorial Mc. Graw Hill.
- Elmore, R. (2010). *Mejorando la escuela desde la sala de clases*. Santiago: Fundación Chile.
- Flores, M (2017) *Gestión educativa del director y desempeño docente en eel IST Amazónico , Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- La Serna (2005). *Alcanzar el liderazgo*. Pearson Educación.

López, R. (2011). *Nuevo manual del supervisor. Director docente. Volumen 2.* Ministerio del Poder Popular para la Educación. Editorial McGraw Hill.

Llamo, J (2018) *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06.* (Tesis de maestría) Universidad Nacional César Vallejo

Martínez, G (2016) *El desempeño docente y la calidad educativa. Revista Ra Ximhai.* 12 (6) 123 – 134

Ministerio de Educación (2013). *La gestión descentralizada de la educación.* Recuperado el 10/02/2017 de <http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/la-gesti%C3%B3n-descentralizada-de-la-educacion.pdf>

MINEDU (2009). *Normas para la gestión y desarrollo de las actividades en los centros y programas educativos.* Lima- Perú. MED.

MINEDU (2013). *Marco del buen desempeño directivo.* Lima- Perú. MED.

Moore, C. (2002). *Administración de recursos humanos.* Buenos Aires: Pearson Educación.

Ministerio de Educación (2015). *Manual de compromisos de gestión escolar.* Lima: MINEDU.

Pérez, J. (2010). *Administración y gestión educativa desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta "Pedro Nuño"2011", para optar el grado de magister en maestría en educación en derechos humanos.*

Pont, B., Nusche, D. y Moorman H. (2008). *Mejorar el liderazgo escolar.* México: OCDE

Rodríguez, I (2012) *Gestión del Director en los Centros de Educación Inicial* (Tesis de maestría) Universidad de Zula

Rojas, J. M. (2006). *Gestión Educativa en la sociedad del conocimiento*. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá

Sánchez, C (2018) *Gestión educativa y la calidad del servicio educativa en la institución educativa "La Merced" UGEL Ventanilla 2017* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Silva, R. (2013). *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa Nacional "San Felipe" del distrito de Comas, Comas, Lima, Perú* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo

Tenorio, M. (2012) *Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 2012*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.