



Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023

Eleuterio Díaz Ramos^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia: Eleuterio Díaz Ramos, ediaz11@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 20-12-2023. Publicado: 05-01-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.66-82

Resumen

El objetivo fue establecer la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. Por lo cual se realizó un estudio de diseño no experimental, de tipo básica, con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional-causal. La muestra fue de 317 padres de familia, a quienes se les aplicó dos instrumentos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, con escala ordinal, para su validez se empleó la verificación del instrumento con el Alfa de Cronbach, obteniendo para la primera variable un resultado de 0.960 y la segunda variable 0.948. Como resultado se evidencia que en su mayoría de padres de familia de la entidad pública perciben que la Gestión Directiva tiene un nivel alto con un 49,5 %, así como también el 60,3 % califica a la Calidad del servicio educativo en el nivel alto. Concluyendo que la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023.

Palabras claves: Gestión del director, calidad de servicio, educación, gestión pública.

Abstract

The objective was to establish the extent to which Management Management influences the Quality of the Educational Service in an emblematic Educational Institution of the district of Ayacucho, province of Huamanga, Ayacucho region, in the year 2023. For this reason, a design study was carried out. experimental, basic type, with a quantitative approach at a correlational-causal level, applying the survey as a data collection technique and the ordinal scale questionnaire as an instrument, for its validity the verification of the instrument with Cronbach's Alpha was used, obtaining for the first variable a result of 0.96 and the second variable 0.95. As a result, it is evident that the majority of parents of the public entity perceive that the Management Management has a high level with 49.5 %, as well as 60.3 % rate the Quality of the educational service at the level High. Concluding that the Management Management influences the Quality of the Educational Service in an emblematic Educational Institution of the district of Ayacucho, province of Huamanga, Ayacucho region, in the year 2023.

Keywords: Headmaster management, quality of service, education, public management.

1. Introducción

Dentro del actual contexto, la emergencia sanitaria de la post pandemia ha puesto en evidencia la precaria situación del sector educación con muchas limitaciones que constituyó un gran desafío en el rol directivo en un contexto adverso brindar calidad del servicio educativo. En el aspecto internacional, es esencial resaltar la envergadura que cada día impone la consolidación de la calidad educativa a los discentes en todos los niveles educativos, siendo más significativo en la educación básica, por lo que la administración con respecto a aquellas personas comprometidas de las instituciones educativas debe sostenerse alertas al servicio que ofrecen, así como la estrategia educativa que tengan para obedecer con este principio central. En el caso peruano, el sistema educativo en la actualidad, está en un momento que cambia de forma perseverante, esto a causa del proyecto nacional hacia el 2036, teniendo como consecuencia un Estado bastante dudoso y desordenado para los protagonistas del sistema educativo, y resaltando esto en el campo de la administración académica de las Instituciones Educativas, estamos con algunos conflictos que generan preocupaciones, como es el poco eficiente servicio educacional que ofrecen algunas instituciones en las diferentes especialidades del campo de la pedagogía, gestión, entre otros, teniendo como una de las causas esenciales la posibilidad del poco conocimiento y ejecución de una gestión educativa ideal para la realidad de la institución que se va a dirigir.

En el ámbito local, en esta institución educativa, algunos padres de familia opinan que la actual gestión directiva no es la adecuada para los intereses de todos los estudiantes que reciben los servicios de la institución, incluso se ha llegado a decir que esto afecta de forma directa la calidad del servicio educativo que deben recibir, calificándolo de manera informal de regular hasta ineficiente; esto estimuló la iniciativa de estudiar la medida en que perciben a la actual gestión directiva, la medida que perciben la calidad del servicio educativo, y la relación que tienen. Existen tres puntos de vista en se justifica esta investigación científica, estos son los siguientes: Desde el punto de vista teórico, esta investigación se justifica porque contribuye a comprender mejor la Gestión Directiva, para saber si con este proceso se alcanza una adecuada Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa que se indica; además, permite conocer mejor aquellos aportes de los teóricos que sobre estos temas mencionados han realizado investigaciones precisas, y sumar más información sobre estas variables. Con respecto al punto de vista práctico, esta investigación se justifica porque se generan los resultados por dimensiones e indicadores, que precisa la relación de ambas variables que es lo que requiere la atención, facilitando la implementación de acciones para la mejora continua en la institución. En cuanto al punto de vista metodológico, esta investigación se justifica porque se enmarca la eficacia de los instrumentos que se necesitan aplicar, estos instrumentos estarán disponibles para otros investigadores que las usaran como antecedente de su investigación. Por último, se justifica desde el punto de vista social, por su énfasis en el ser humano, porque este es un elemento esencial en el rol de humanización, se hace que los discentes se esmeren en mejorar su aprendizaje, incrementando el nivel de Gestión Directiva este debe influir en el incremento del nivel de mejora de la Calidad del Servicio Educativo.

Como hipótesis general se planteó lo siguiente: La Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. Dentro de ellas también se han formulado las hipótesis de carácter específico, que se detalla a continuación: La Gestión Directiva influye en la Calidad del servicio pedagógico en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023; la Gestión Directiva influye en la Calidad de la actitud del docente en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023; la Gestión Directiva influye en la Calidad de la atención administrativa en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023; y finalmente, la Gestión Directiva influye en la Calidad de los elementos materiales y virtuales en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. Como objetivo de la investigación científica se planteó lo siguiente: Establecer la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. Y como objetivos específicos detallamos a continuación los siguientes objetivos específicos: Determinar la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad del servicio pedagógico en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023; determinar la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad de la actitud del docente en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023; determinar la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad de la atención administrativa en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023; determinar la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad de los elementos materiales y virtuales en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023.

2. Bases teóricas de la investigación

En este estudio, se tomaron en cuenta las más recientes investigaciones internacionales que contemplan una o dos variables que se emplean en el presente estudio, estos antecedentes se presentan a continuación.

Medrano (2021), en su investigación informó que el objetivo general fue analizar la gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado de la Facultad Regional Multidisciplinarias de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. La metodología de la investigación, fue de paradigma positivista y enfoque cuantitativo. La recolección de datos se realizó a través de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, este último fue validado por un grupo de expertos y declarado confiable por la prueba de Cronbach; en el desarrollo de la investigación se realizó el análisis descriptivo e inferencial a los datos, para así obtener los resultados y discutirlos. Concluyo que se presentó la propuesta del modelo de gestión para la calidad cultura de servicio el cual tiene un enfoque humanista de la organización orientada hacia el cliente, a partir del conocimiento y entendimiento de sus requisitos, los que generan la información de entrada que pone en movimiento, de manera articulada, los componentes o procesos sugeridos.

En la investigación de García, Juárez y Salgado (2018), se informó que esta investigación tuvo como objetivo general esclarecer los factores asociados, en la actualidad, a la gestión educativa en el contexto mexicano, a partir de la reforma de la enseñanza orientada en el año 2015. La metodología de la investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, explicativo, analítico y sintético. Concluyeron que, alcanzar la calidad educativa en las instituciones escolares de cualquier nivel requiere, más que de una buena voluntad, de la interrelación de la gestión educativa con la calidad de los procesos de enseñanza, la conexión con las teorías pedagógicas y del desarrollo humano, la vinculación en el marco de la relación académica con una comunidad en aras de transformar la sociedad y la consecución de recursos tecnológicos y financieros que mejoren cada uno de los procesos; los administradores tienen una tarea relevante por realizar, para lo cual deben prepararse como tales, pues son los gestores de una educación de calidad. Quintana (2018), en su investigación informó que el objetivo general fue comprender las dinámicas que propician tanto la gestión escolar como la calidad educativa en la realidad de las instituciones para crear la posibilidad de identificar procesos de mejoramiento institucional coherentes con las reales posibilidades con las que esta cuenta. La metodología de la investigación fue de tipo cualitativa interpretativa con enfoque hermenéutico fenomenológica, y se usó el análisis documental y el análisis semiótico para revisar trabajos de grado de maestros a nivel de maestría. Concluyó que los hallazgos muestran que la calidad educativa no se puede homogenizar ni estandarizar; a la luz de las diferentes realidades escolares, se determinaron una serie de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para formular procesos de formación que conduzcan el desarrollo de competencias colectivas de gestión escolar, de modo que permitan crear las condiciones propicias en las instituciones educativas para el mejoramiento de la calidad que son capaces de alcanzar.

En la investigación de Ospina y Martínez (2018), se informó que esta investigación tuvo como objetivo general identificar la gestión estratégica de las instituciones educativas tomando los discursos de la alta dirección y los documentos institucionales como elementos centrales para el análisis de la información. Como técnica de recolección de la información, se realizó un grupo de discusión o tertulia con ocho funcionarios de la institución. Esta técnica permitió abordar seis grandes asuntos referentes a la gestión y dirección, al liderazgo y a la planeación estratégica, mediante ocho preguntas que indagaron a los participantes sobre los conocimientos como su aplicación. Concluyeron que los hallazgos arrojados por el estudio señalan la necesidad de implementar las acciones en pro del mejoramiento de la gestión estratégica de la institución, debido a que se evidencian vacíos en el direccionamiento estratégico institucional, y debilidades tanto en el liderazgo como en la planeación del rumbo institucional. También, se abordaron las últimas investigaciones nacionales con respecto al uso de las dos variables, estas se presentan a continuación.

En la investigación de Buendía (2022), se informó que esta investigación tuvo como objetivo general demostrar la incidencia entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos. La metodología de la investigación fue de tipo básica y diseño no experimental - correlacional. La población fue de 75 estudiantes del colegio Albert Einstein; y la muestra fue de 45 estudiantes. La recolección de los datos tuvo como técnica la observación y la encuesta, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, que permitió conocer la gestión del director en sus cuatro dimensiones: Institucional, Pedagógica, Administrativa, Comunitaria; y la calidad de los servicios educativos en tres dimensiones: Satisfacción con las relaciones con el profesorado, satisfacción con la vida como estudiante, satisfacción con el rendimiento académico. Concluyó que el estudio evidencia que existe incidencia entre la gestión del director y la calidad de los servicios educativos en el colegio científico Albert Einstein, 2019, obteniendo una significación de 0.000, menor a 0.05, logrando alcanzar una muy alta significación entre la gestión directiva y la calidad de los servicios educativos, además de obtener una significancia relevante para cada una de sus dimensiones.

En la investigación de Vislao (2021), se informó que esta investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia entre estilos de gestión del director y la calidad educativa de la Institución Educativa Pública N° 7106 Villa Limatambo de la UGEL 01, Villa María del Triunfo. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptiva correlacional transversal. Los resultados obtenidos fueron que el análisis inferencial arrojó una significancia de 0,000; por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Concluyó que la educación del país tiene innumerables necesidades y requisitos, que desafían a enfrentarlos de manera coherente y eficaz; pero, la máxima prioridad es promover la reforma del proceso educativo para cambiar de forma efectiva la motivación, estructura y organización de las instituciones educativas para lograr resultados de aprendizaje significativos entre estudiantes y sociedad; por lo tanto se puede decir que existe incidencia entre estilos de gestión del director y la calidad educativa de la Institución Educativa Pública.

Gil (2021), en su investigación informó que el objetivo general fue determinar la incidencia que existe entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020. La metodología de la investigación fue de tipo básico-explicativo, nivel cuantitativo, diseño no experimental-correlacional y transversal. La población de estudio estuvo constituida por 94 personas; la muestra fue de 24 docentes y 24 alumnos elegidos de manera no probabilística. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, cuyos instrumentos fueron el Cuestionario de gestión escolar del directivo y el Cuestionario de calidad de servicios educativos, que fueron validados a través del juicio de expertos. Concluyó que se puede indicar que existe una incidencia entre las variables de estudio; en la prueba de hipótesis la significancia fue de 0.000, menor a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1). En la investigación de Cruz y Santos (2021), se informó que el objetivo general fue demostrar como la gestión de los directivos incide en la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista de la Región Callao en el año 2017. La metodología de la investigación fue de tipo aplicativo-descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra fue de 150 estudiantes, 62 docentes, 23 personal administrativo, 90 padres de familia a quienes se aplicó una encuesta de opinión utilizando la escala de valor de Likert y para la variable calidad del servicio educativo, se aplicó encuesta a estudiantes y padres de familia utilizando la escala de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Concluyó que después del análisis inferencial de los resultados se ha evidenciado que existe incidencia en la calidad del servicio a través de una adecuada gestión por parte de los directivos.

Díaz (2020), en su investigación informó que el objetivo general fue determinar la incidencia de la Gestión directiva y la calidad del servicio educativo en la I.E. Toribio de Luzuriaga y Mejía, San Juan de Lurigancho, 2020. La metodología de la investigación fue de método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 157 familias de los estudiantes. Se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cuestionario de Gestión educativa constó de 20 ítems y fue elaborado en base a la Evaluación del directivo y el cuestionario de calidad del servicio educativo que constó de 30 ítems. Concluyó que los resultados de la investigación establecieron que el valor p calculado fue de 0.000, por lo cual, se puede decir que existe incidencia entre las variables Gestión directiva y calidad del servicio educativo, comprobando la hipótesis general y también de cada una de las hipótesis específicas que fueron establecidas. En la investigación de Núñez (2020), se informó que el objetivo general fue determinar la influencia entre la gestión del director y la calidad del servicio escolar en la unidad educativa Francisco de Orellana - Guayaquil, 2019. La metodología del estudio fue de tipo no experimental y el diseño fue descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 30 docentes, los instrumentos utilizados para la recolección de la información fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta, para evaluar la Gestión del director y la Calidad del servicio escolar en los docentes, que fueron validados mediante el juicio de expertos y el nivel de confiabilidad se realizó a través del alfa de Cronbach; para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados indican que, de acuerdo a lo encontrado, se aprecia que la Gestión del director en la unidad educativa Francisco de Orellana -Guayaquil, fue evaluada como aceptable por el 53.3% de los encuestados; mientras que el 53,3% de los docentes consideran que la calidad del servicio escolar es buena. Concluyó que, se encontró que existe influencia, al nivel 0.01 ($p=0,000$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general de la investigación citada.

En la primera variable, el termino Gestión, se define como una gama de acciones llevadas a solucionar varias situaciones problemáticas en una entidad, que se dirige a lograr los objetivos y las metas organizacionales; incluso, están juntas para que se alcancen los objetivos pronto o lejos en el tiempo (Andía, 2009). La Gestión es tomar las riendas de aquello que se tiene que hacer en un proceso de índole colectivo o individual, por haber asumido una responsabilidad, preocupándose por disponer de los recursos y organización esperada para que se dé un lugar en el sector público o privado (Sancho, 2016). Por otro lado, tenemos que directivo es aquella persona que tiene a su cargo la dirección de una empresa u organización pública, acompañado de personas que están a su cargo (Real Academia Española, 2014). Sin embargo, también se tiene que la definición de directivo es aquella persona encargada de la planificación, coordinación, supervisión y análisis de cada actividad que se realice en la organización; porque, gran parte del triunfo de una organización, dependerá de la forma en que trabaje (Andía, 2009). A su vez, se expresa que la gestión directiva es la agrupación de acciones que tiene como fijación el logro de las metas

y propósitos de una organización que se genera de una práctica de la administración y tenga como punto de vista hacerse sencilla la coordinación de una entidad, como una función que este al interior y al exterior de la organización (Gvirtz, y De Podestá, 2009). Por otra parte, se considera la gestión directiva como el proceso de dirigir que se planifica y organiza el conjunto de acciones, procesos que se ejecutan en la institución educativa, sabiendo que se deben formar las relaciones entre los diferentes actores de la educación, con el propósito de determinar los procesos organizacionales que llevarán a conducir el desenvolvimiento de la actividad organizacional (Sañudo, 2001).

Por consiguiente, se tiene que la gestión directiva está formada por diversas capacidades y habilidades dirigidas a generar una relación consecuente en el manejo del aula, los procesos de aplicación, los estilos de aprendizaje, la aglomeración de estrategias, la misión y visión de la entidad y las necesidades que existen en el ambiente institucional (Charris y Navarro, 2016). Finalmente, La gestión directiva está definida como aquella que genera el mejoramiento de los diversos procesos, las normas, las estrategias e incluso de todos aquellos instrumentos que son parte de una institución educativa, y que pone en ejecución la planificación del aspecto pedagógico con el propósito de poder conseguir un mayor progreso en la comunidad educativa (Ministerio de Educación, 2011).

La Gestión Directiva comprende varias teorías, y de estas teorías fueron tomadas aquellas que son las más adecuadas para la presente investigación, de acuerdo con Alvarado (2019), las teorías mencionadas son cuatro: burocrática, sistémica, gerencial y de la calidad; estas se explican a continuación. En la teoría burocrática, se facilitan muchas ventajas que puede ofrecerse al director de la institución educativa, se obtienen los logros de forma ideal, la toma de decisiones es veloz y precisa como consecuencia de que la totalidad de los integrantes de la institución saben muy bien sus debilidades y fortalezas en el desarrollo de sus roles, los canales de comunicación están bien definidos, las funciones y los cargos están correctamente delimitados y relacionados a los conocimientos de cada integrante, el control y acompañamiento está normada para todos los integrantes, teniendo respeto por estas normas organizacionales (Cejas, 2009). Con respecto a la teoría sistémica, se busca que se relacione y fomente actividades prácticas en la institución educativa; porque todas las personas y elementos de la organización deben interrelacionarse de forma armónica para mayores resultados; esta definición facilita enfocar las actividades educativas y su finalidad con respecto a una gama de factores, cuyas acciones se inclinan a los logros de los objetivos que fueron trazados (Vidal, Durán y Pujal, 2008).

Sobre la teoría gerencial, se toma en consideración que la institución educativa, con la participación de los docentes y directivos, deben de organizarse como lo hace una organización de productividad superior y obtener resultados muy positivos con la relación y la unificación permanente de los procesos administrativos y los didácticos durante la enseñanza-aprendizaje; es así que de esta forma las instituciones educativas lograran ser una real organización social con rentabilidad propia (Graffe, 2002). Finalmente, en la teoría de la calidad total, se toma en consideración que los logros de las actividades colectivas y cooperativas de las personas que integran la institución educativa, y que tienen compromiso e identificación con la planificación y programas académicos, esta les va a permitir que se organicen mejor, tomando en consideración la información científica de la calidad total de las instituciones que comprenden las diferentes estrategias; es obligación de todas las personas y se debe de realizar periódicamente, teniendo una fijación en la eficiencia y eficacia (Gento, 2000).

Para el presente estudio se tomaron la documentación y la normatividad de la Gestión Directiva, con respecto a lo emitido por el Ministerio de Educación (2011), tomando en cuenta algunos aportes conceptuales de Ortiz (2017); estas dimensiones mencionadas son tres: Gestión de los procesos académicos, Gestión de la cultura educativa y Gestión de las condiciones y recursos; estas se explican a continuación. La Gestión de los procesos académicos, se entiende como el ejercicio docente aplicada con la iniciativa de escuchar al discente en su proceso de aprendizaje, en forma de conocimiento objetivo, que privilegian la elaboración de conocimientos, desarrollando capacidades y sembrando los valores en estos discentes (Sander, 1994). Se destacan por ser cíclicos y están dispuestos en el caso que se les necesiten utilizar y con respecto a la ubicación, se desarrollan en un salón de clases o a través de un medio remoto (Rojas, 2006).

La Gestión de la cultura educativa, se entiende como el grupo de patrones basados en la cultura, normatividad, religiones, hábitos, moral y tradición, que se fueron transmitiendo en el transcurso de los tiempos en la comunidad educativa (Elías, 2015). Es importante que se evite arriesgarse a que se exceda en la fijación de continuar y regular que continúe la cultura en la escuela, y así se pierda posibles enfoques de cambio e innovación que estas pueden ofrecer; no se puede dejar de lado que la cultura destaca por poseer estabilidad, además de una característica dinámica de reinventarse por sí sola (Brown, 2004). La Gestión de las condiciones y recursos, se entiende como que es el abanico de actividades con relación a los recursos de la institución, infraestructura y equipos que faciliten el aseguramiento de los progresos en el aprendizaje, bajo circunstancias igualitarias, equitativas y cualitativas (Regueiro, 2015). También son las medidas que se asumen para manejar la utilización de los recursos; y así, hacer cumplimiento con una gestión ideal del director en una institución educativa, es esencial que entienda sus requerimientos claves (Páramo, 2015).

Se define el término Calidad como aquella unión de componentes que son susceptibles a pasar por una calificación y valoración enlazada a las demás que son de una categoría similar (Hernández, 2009). Por otro lado, tenemos que el término Servicio es la asistencia que busca satisfacer las demandas de los clientes o usuarios y no implica la elaboración de un producto, se considera un activo de tipo económico pero que no se percibe un aspecto físico (Arellano, 2017). Sin embargo, se tiene que el término Educativo es el proceso de desarrollo de los estudiantes en las que se mejoran sus capacidades para pensar y aquellas competencias fundamentales para facilitar el aprendizaje como sistema y que permanece sostenido, pero tiene que estar disponible y tener la actitud necesaria para que le sirva en el futuro (Ortiz, 2020). Por consiguiente, se entiende que la Calidad del Servicio se entiende como el consentimiento para satisfacer las necesidades de los demandantes, a cambio de un costo determinado que esté al alcance de estos; además, sus elementos están aptos a la medición con el propósito de poder mejorar de forma progresiva (Deming y Jurán, 1981).

También, se establece que la Calidad del Servicio Educativo se adaptó desde la teoría de la calidad total, que sus normas esenciales son: organizarse haciendo énfasis en el educando, liderar, enfocarse en los procesos, involucrarse con los protagonistas del proceso, mejoras continuas, centrarse de forma objetiva al tomar las decisiones, relacionarse para obtener los beneficios deseados, enfocarse en los sistemas usados por los gerentes (Senlle y Gutiérrez, 2005). Finalmente, la Calidad del Servicio Educativo es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida; y que corresponde a la dirección de la institución educativa garantizar la calidad en la institución que maneja (Ministerio de Educación, 2003). Existen diversas teorías sobre la Calidad del Servicio Educativo, pero según Morales y Hernández (2017), las más importantes son tres: teoría de la calidad educativa orientada a la eficacia, teoría de la calidad educativa orientada a la relevancia y teoría de la calidad educativa orientada a los recursos y procesos; estas teorías mencionadas se explican a continuación.

Con respecto a la Teoría de la calidad educativa orientada a la eficacia, ésta se relaciona con la fijación hacia el logro de los objetivos educativos señalados anteriormente en la institución educativa (Ropa-Carrión, 2014). De la misma forma, esta teoría también se refiere a que el aprendizaje debe ser efectivo y que los estudiantes deben conseguirlo dentro y fuera del aula (Celona, 2017). En cuanto a la Teoría de la calidad educativa orientada a la relevancia, se refiere al cúmulo de programas académicos que están integrados al currículo y que se debe tener en consideración de planificar los contenidos que sean prácticos, motivadores y actualizados, para desarrollar de forma integral a los discentes, generándoles competencias, habilidades y capacidades para unirse de manera positiva a su comunidad y utilizarlos para desarrollarse en el aspecto personal, profesional y social (Orozco, 2010). La educación es de calidad en cuanto a su relevancia en el momento que logre aportar al progreso integral de los individuos y les facilite las competencias que requiere para ser parte de los diversos aspectos de nuestras vidas, asumiendo las demandas y retos impuestos por la sociedad y permita elaborar un proyecto de vida (Villa, 2008).

Por lo que corresponde a la Teoría de la calidad educativa orientada a los recursos y procesos, es cuando tienen énfasis en la planificación, programación, estrategias y proyectos que realizarán las organizaciones educativas para lograr su eficiencia y que este vinculados a los requerimientos y exigencias de la sociedad, disponiendo de los materiales y los recursos adecuados, para darles un uso consecuente y efectivo en las actividades programadas (Huapaya, 2019). Esta teoría reúne un grupo de acciones e iniciativas que generan energía a las actividades académicas y que se les utiliza como bases de las organizaciones educativas, el proceso de enseñanza-aprendizaje, el proceso administrativo y el talento humano (Vallejo y Torres, 2020). Las dimensiones de la Calidad de Servicio que se decidió incluir en la presente investigación están centradas en el estudio de Iparraguirre (2018), las dimensiones que se tomaron en cuenta son las siguientes: Calidad del servicio pedagógico, Calidad de la actitud del docente, Calidad de la atención administrativa y Calidad de los elementos materiales y virtuales; las dimensiones que fueron mencionadas se detallan a continuación.

La primera es la Calidad del servicio pedagógico, esta dimensión está referida al grupo de actos y gestiones a nivel estratégico que se realizan en el aula de clases con el propósito de lograr que los servicios educativos tengan mayor relevancia, eficiencia, eficacia y que sean equitativos para todos los discentes y demás usuarios del servicio educativo. Por lo tanto, se inclina al fortalecer y diseñar la planificación y programación de actividades que faciliten el progreso académico a través de la colaboración práctica de los actores de la educación (Vargas, 2017).

La segunda es la Calidad de la actitud del docente, que se entiende como las expresiones emocionales con rasgos prácticos, dinámicos y motivadores que el docente establece durante sus actividades de pedagogía en el salón de clases; la actitud del docente que motiva a los estudiantes se enlaza con la iniciativa motivadora que se traslada al discente, induciéndoles hacia la eficacia y el empeño grupal para conseguir los aprendizajes esperados (Córdova, 2019).

La tercera es la Calidad de la atención administrativa, que se refiere a los integrantes de la institución educativa que realizan labores administrativas y prestan atenciones a las necesidades de los actores educativos; está vinculado con el servicio esperado: estimulador, afectuoso, veloz y eficiente que se ofrece en las áreas administrativas para los usuarios; además, se refiere a las diversas actividades programadas en las aulas con la entrega precisa de los elementos educativos; esencialmente está basado en la eficiencia, estos deben ser con anticipación, claridad y precisión (Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado, 2018).

La cuarta es la Calidad de los elementos materiales y virtuales, está referida al ambiente y utilización de tecnologías virtuales de aprendizaje, usada por los docentes de la institución educativa vinculado a los programas de aprendizaje en el hogar. Este es un espacio de tipo académico que se ubica en la internet y en las vías de comunicación digitales como los teléfonos inteligentes, y que tiene una gama de elementos virtuales que posibilitan que logren interactuar los discentes y docentes para hacer posible el proceso pedagógico a través de conversaciones, lecturas, ejecución de retos, ofrecer información y realizar clases con su retroalimentación correspondiente (Torres y Ortega, 2003).

En este estudio, se tomaron en cuenta la definición de los términos que fueron usados con respecto a las dos variables teorizadas, este marco conceptual se presenta a continuación:

Aula, es el espacio físico donde se desarrolla formalmente el proceso de enseñanza aprendizaje, denominado salón de clases (Giménez, 2014).

Currículo, consiste en los cursos planificados impartidos por una institución educativa, aquellos referidos a un tipo particular de materias (Méndez, 2007).

Cursos, son los estudios organizados de un área o especialidad durante un período determinado, ya sea asignatura módulo o unidad (García, 2013).

Discente, es la persona que cursa estudios en un centro educativo de cualquier nivel, aquel que recibe enseñanza (Barreto, 2007).

Docencia, es una profesión que transmite la enseñanza a otras personas, es un marco general de enseñanza o un área específica (Fainholc, 2010).

Docente, es aquella persona que se dedica de forma profesional a la enseñanza (López y Celorio, 2007).

Niveles educativos, o niveles de estudio, son las diferentes etapas en que se encuentra estructurado el proceso educativo, que aseguran su unidad y facilitan su continuidad en la vida de las personas (Díaz, 2006).

Proceso de enseñanza-aprendizaje, se refiere al conjunto de acciones y estrategias que realiza el sujeto que recibirá la formación, se considera aplicarlo individual o colectivamente (Houssaye, 2003).

3. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto al objeto de estudio, la investigación fue de tipo básica, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se origina en un marco teórico y permanece allí, incrementando los conocimientos científicos sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. En esta investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo correlacional-causal; el nivel del estudio fue explicativo y predictivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es no experimental porque no se manipula deliberadamente variables en base a la observación del fenómeno tal y como sucede en su contexto natural para así analizarlo; de corte transversal porque se realiza en un periodo de tiempo determinado; y causal-correlacional, porque se determina la relación entre causa y efecto, es decir, si una variable causó la otra.

3.2. Variables y operacionalización

En el presente estudio se realizó una búsqueda de los textos, obras o diccionarios de diversos autores especializados y se escoge una definición con el propósito que se consiga identificar mejor aquellas características de cada una de las variables. Además, se define cómo se logrará medir las variables, en cuanto a sus dimensiones e indicadores, los ítems que les corresponde, las escalas de medida que se usaran en ambos instrumentos y los niveles que se utilizaran para poder realizar la presentación de aquellas características más resaltantes de los resultados obtenidos. A continuación, se presenta la definición conceptual y la definición operacional de cada una de las

variables en estudio, tomando en consideración las especificaciones que se mencionaron anteriormente,

3.2.1. Variable 1: Gestión Directiva

Definición conceptual

La gestión directiva está definida como aquella que genera el mejoramiento de los diversos procesos, las normas, las estrategias e incluso de todos aquellos instrumentos que son parte de una institución educativa, y que pone en ejecución la planificación del aspecto pedagógico con el propósito de poder conseguir un mayor progreso en la comunidad educativa (Ministerio de Educación, 2011).

Definición operacional

Es la medida de la Gestión Directiva en los padres de familia de una Institución Educativa Emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, durante el año 2023, a través de un cuestionario con 20 ítems para sus tres dimensiones y veinte indicadores, con una escala ordinal de tipo Likert de cinco opciones, interpretadas a través de cinco niveles.

3.2.2. Variable 2: Calidad del Servicio Educativo

Definición conceptual

La Calidad del Servicio Educativo es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida; y que corresponde a la dirección de la institución educativa garantizar la calidad en la institución que maneja (Ministerio de Educación, 2003).

Definición operacional

Es la medida de la Calidad del Servicio Educativo en los padres de familia de una Institución Educativa Emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, durante el año 2023, a través de un cuestionario con 20 ítems para sus cuatro dimensiones y veinte indicadores, con una escala ordinal de tipo Likert de cinco opciones, interpretadas a través de cinco niveles.

3.2.3. Operacionalización de Variables

En cuanto a las dos variables que se investigan, la operacionalización de estas contemplan la división de las dimensiones, y de los indicadores; pero tomando en cuenta la cantidad de ítems que se utilizan en el instrumento por cada indicador, la escala de medición y valores que se utilizaron en ambos instrumentos, incluyendo los niveles e intervalos que se utilizaron para poder interpretar los resultados de cada una de las variables usadas en este estudio.

Cada una de ambas variables del presente estudio surge o está contenida en el título de la investigación; se ha tomado en cuenta como una característica que al ser medida en diferentes individuos es susceptible de adoptar diferentes valores; las dimensiones fueron tomadas en cuenta como el factor rasgo de la variable que debe medir y que permite establecer indicadores; estas se apoyan en el marco teórico del presente estudio y resultó del análisis y descomposición de cada variable; los indicadores fueron tomados en cuenta como un indicio, señal o unidad que permite estudiar y cuantificar las variables, mostrando cómo medir los factores o rasgos presentes en una de las dimensiones de cada variable.

Además, se logra utilizar escalas de medida para que las características que se consideraban que eran observables y que se expresaban de forma textual, se logren expresar a través de valores, en este caso atribuyéndoles números, teniendo en cuenta que este proceso de operacionalización sea idóneo y objetivo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se constituye por un total de 1800 padres de familia de una institución educativa emblemática de la región de Ayacucho (tabla 1), durante el segundo semestre del año 2023; según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es el conjunto o la totalidad de los elementos sobre los que se pretende investigar.

Tabla 1: Determinación de la población de acuerdo al nivel de enseñanza.

Nivel de estudios	Total
Primaria	800
Secundaria	1000
Total	1800

3.3.2. Muestra

Se usó una muestra de 317 padres de familia de la institución pública que fue mencionada; para hallarlo se aplicó la fórmula que calcula el tamaño de la muestra; según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se requiere representar la cantidad suficiente de la población sin que esta sea demasiada pequeña, porque se utiliza para sacar las conclusiones más acertadas de esa población.

3.3.3. Muestreo

Se usó el muestreo aleatorio simple sin reemplazo, donde se elegirá al azar determinadas personas de la población objetivo para representar sólo una vez a todos los colaboradores; según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se decide por el muestreo aleatorio simple porque es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de la información en la presente investigación es la encuesta, esta técnica es la más adecuada en estudios descriptivos, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), recaban o documentan las actitudes o condiciones presentes, esto significa que intentan describir en qué situación se encuentra una población en el momento en que se realiza la encuesta. Los instrumentos que se utilizaron para recoger los datos a nivel de campo son un cuestionario para cada variable, con opciones de respuesta bajo el sistema de tipo Likert, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este comprende una continuación de medidas para diseñar datos en resolución jerárquica implicados en un acuerdo o desacuerdo sobre las preguntas de las variables en estudio, y cuyos datos obtenidos contribuyen a concretar el propósito de la investigación científica. Para la recolección de los datos de la primera variable se utilizará el Cuestionario 1, que mide el nivel de la Gestión directiva, y para la segunda variable se utilizará el Cuestionario 2 que mide el nivel de la calidad del servicio educativo en los docentes. La recolección de datos consistirá en la aplicación de ambos instrumentos a las personas de la Institución pública que fue señalada anteriormente, durante el segundo semestre del año 2023, en un tiempo de 15 minutos para cada uno de los dos instrumentos, realizadas con tres grupos diferentes. Los instrumentos serán validados a través del juicio de tres profesionales expertos y también serán sometidos a la prueba de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Se realizaron dos Cuestionarios, que fueron utilizados para acopiar los datos que evalúe la Gestión Directiva y la Calidad del Servicio educativo en una institución educativa emblemática de la región de Ayacucho, durante el segundo semestre del año 2023. Se tramitó una carta a esta institución pública, con el propósito de solicitar el permiso correspondiente para el uso de los datos de la Institución pública y que permitan aplicar una encuesta a servidores y usuarios de la institución, y posteriormente se publique, obteniendo la conformidad por parte del Director de la institución pública. Se consiguió la validación de ambos instrumentos a través de la opinión de tres expertos que serán designados por el investigador a quienes se les solicitó la evaluación y las respectivas observaciones de los cuestionarios desarrollados. Con el visto bueno de la dirección de la institución pública, facilité a los colaboradores de la institución pública el formulario virtual programando obtener los datos en el lapso de cinco días, el mismo que me permitirá elaborar un piloto de la investigación usando el sistema IBM SPSS versión 28, determinando un nivel de confiabilidad aceptable, demostrando que existe alta coherencia entre las preguntas del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

La información se procesó con el programa estadístico IBM SPSS versión 28, con este programa se realiza la prueba del Alfa de Cronbach para poder medir la consistencia interna del instrumento, calculando su valor de confiabilidad; también se realizó el análisis descriptivo, donde se desarrollaron las tablas de frecuencias y los gráficos para poder presentar los datos en una forma más organizada; y por último, se realizó el análisis inferencial por medio de la regresión logística ordinal, para cuantificar la intensidad de la influencia entre las dos variables en el

análisis de correlación-causal del presente estudio; en resumen, del proceso estadístico de los datos recolectados se garantizan los resultados, las conclusiones y las recomendaciones que se presentan, para que las autoridades de la institución pública en estudio realicen una adecuada toma de decisiones.

4. Resultados

Los resultados derivados de la revisión y análisis de la información obtenida, a través de los medios que fueron utilizados en el presente estudio, se explican por medio del análisis descriptivo y el análisis inferencial.

4.1. Análisis descriptivo

Se realizó el presente análisis de la distribución de frecuencias tomando en cuenta la variable independiente y la variable dependiente en estudio.

4.1.1. Variable Gestión Directiva

Los resultados encontrados en la tabla 2 corresponde al análisis descriptivo realizado a la primera variable en estudio, que es la Gestión Directiva en una institución educativa emblemática, de la región de Ayacucho, donde se evidencian que el 20,5 % percibe que la entidad tiene una Gestión directiva de un nivel muy alto, así mismo el 49,5 % indica que la entidad tiene una Gestión directiva en un nivel alto y por otro lado el 30 % califica a la Gestión directiva con un nivel regular. Por lo tanto, se aprecia que existe la percepción de que la Gestión directiva en esta entidad pública es eficiente y eficaz.

Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Directiva.

Variable		N	Porcentaje
Gestión Directiva	Regular	95	30,0 %
	Alto	157	49,5 %
	Muy alto	65	20,5 %
Total		317	100,0 %

4.1.2. Variable Calidad del servicio educativo

Para el análisis descriptivo, en la tabla 3 que corresponde a la segunda variable, que es Calidad del servicio educativo, el 15,5 % lo considera como un nivel muy alto, el 60,3 % indica que esta variable tiene un nivel alto y mientras que solo el 24,2 % lo percibe como un nivel regular. Por lo tanto, se alcanza a apreciar que existe una percepción de que es muy productivo el trabajo que realizan los profesionales en esta entidad pública.

Tabla 3: Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio educativo.

Variable		N	Porcentaje
Calidad del servicio educativo	Regular	77	24,2 %
	Alto	191	60,3 %
	Muy alto	49	15,5 %
Total		317	100 %

4.1.3. Dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo

Las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo, en la tabla 4 se ha encontrado que en la dimensión Calidad del servicio pedagógico, el 8,8 % admite que el nivel es muy alto, el 38,5 % percibe que el nivel es alto, el 44,2 % indicó que el nivel es regular y el 8,5 % indicó que el nivel es bajo en la entidad pública investigada.

En la dimensión Calidad de la actitud del docente, el 7,9 % manifestó que el nivel es muy alto, el 44,2 % expresó que el nivel es alto, el 45,1 % entiende que el nivel es regular y todo lo contrario ocurre con el 2,8 % quienes expresaron que el nivel es bajo en esta entidad.

En la dimensión Calidad de la atención administrativa, el 12,3 % consideró que el nivel es muy alto, el 44,8 % menciona que el nivel es alto, el 40,1 % define que el nivel es regular, y el 2,8 % sentencian que el nivel es bajo en esta entidad.

Por último, en la dimensión Calidad de los elementos materiales y virtuales, el 12 % consideró que el nivel es muy alto, el 51,1 % menciona que el nivel es alto, el 34,7 % define que el nivel es regular, y finalmente el 2,2 % sentencian que el nivel es bajo en esta entidad pública.

Tabla 4: Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad del servicio educativo.

Dimensiones		N	Porcentaje
Calidad del servicio pedagógico	Bajo	27	8,5 %
	Regular	140	44,2 %
	Alto	122	38,5 %
	Muy alto	28	8,8 %
Total		317	100,0 %
Calidad de la actitud del docente	Bajo	9	2,8 %
	Regular	143	45,1 %
	Alto	140	44,2 %
	Muy alto	25	7,9 %
Total		317	100,0 %
Calidad de la atención administrativa	Bajo	9	2,8 %
	Regular	127	40,1 %
	Alto	142	44,8 %
	Muy alto	39	12,3 %
Total		317	100,0 %
Calidad de los elementos materiales y virtuales	Bajo	7	2,2 %
	Regular	110	34,7 %
	Alto	162	51,1 %
	Muy alto	38	12,0 %
Total		317	100,0 %

4.2. Análisis inferencial

Con respecto al análisis de la estadística inferencial, se llevaron a cabo las pruebas de bondad de ajuste y de variabilidad para determinar el nivel de influencia de la Gestión Directiva en la Calidad del servicio educativo.

4.2.1. Bondad de ajuste

La evaluación de la bondad del ajuste se aplicó para analizar si la influencia de la Gestión Directiva en la Calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática de Ayacucho, sigue un patrón específico de distribución o si se puede observar que existe una conexión importante entre ambas variables (tabla 5).

Tabla 5: Prueba de bondad de ajuste de las variables.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	27,812	4	0,000
Desvianza	13,675	4	0,008

Según el análisis estadístico realizado mediante esta técnica, con respecto a la prueba de bondad de ajuste a las variables, se evidencia que el grado de significancia es inferior al 0,05 de Chi Cuadrado en todos los casos, dando a entender que el procesamiento de la información se ha realizado mediante un análisis no paramétrico, para conocer la influencia que se realizará más adelante para en el análisis de la hipótesis trazada en este estudio.

4.2.2. Prueba de variabilidad

Se procedió a determinar si las disparidades observadas entre las medias de los grupos tienen una relevancia estadística o si simplemente son el resultado de la variabilidad aleatoria inherente a los datos. En relación a la tabla 6, es evidente apreciar el Pseudo R cuadrado, el cual indica el porcentaje de dependencia de la Calidad del servicio educativo en el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad alcanza un 48,7 %.

Tabla 6: Prueba de variabilidad de la Gestión Directiva en la Calidad del servicio educativo.

	Calidad del servicio educativo	
Gestión Directiva	Cox y Snell	0,414
	Nagelkerke	0,487
	McFadden	0,280

4.2.3. Prueba de hipótesis

El objetivo general de la presente investigación fue: Establecer la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. En la tabla 7, se buscaba que, la Gestión Directiva influya en la Calidad del Servicio Educativo de una institución educativa de Huamanga, en Ayacucho, durante el 2023, se contrastó la hipótesis, encontrando que el grado de significancia es menor a 0,05, razón por la cual, se logró evidenciar que existe influencia de la Gestión Directiva en la Calidad del Servicio Educativo.

Tabla 7: Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad del Servicio Educativo de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	V2=2	-9,939	1,089	83,302	1	0,000	-12,073	-7,805
	V2=3	-4,864	0,421	133,509	1	0,000	-5,689	-4,039
	V2=4	-0,378	0,252	2,248	1	0,134	-0,871	0,116
Ubicación	V1=3	-5,243	0,466	126,314	1	0,000	-6,157	-4,328
	V1=4	-2,907	0,384	57,445	1	0,000	-3,659	-2,155
	V1=5	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En la tabla 8, se buscaba que, la Gestión Directiva influya en la dimensión Calidad del Servicio pedagógico de una I.E. de Huamanga, Ayacucho, se contrastó la hipótesis, encontrando que la significancia es menor a 0,05, razón por la cual, se evidenció que existe influencia de la Gestión Directiva en la dimensión Calidad del Servicio pedagógico.

Tabla 8: Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad del Servicio pedagógico de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	V2D1=2	-5,582	0,426	171,815	1	0,000	-6,417	-4,747
	V2D1=3	-2,494	0,346	51,848	1	0,000	-3,173	-1,815
	V2D1=4	0,638	0,251	6,439	1	0,011	0,145	1,131
Ubicación	V1=3	-4,263	0,429	98,900	1	0,000	-5,104	-3,423
	V1=4	-2,505	0,365	46,976	1	0,000	-3,221	-1,789
	V1=5	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En la tabla 9, se buscaba que, la Gestión Directiva influya en la dimensión Calidad de la actitud del docente de una I.E. de Huamanga, Ayacucho, durante el 2023, se contrastó la hipótesis, encontrando que el grado de significancia es menor a 0,05, razón por la cual, se logró evidenciar que existe influencia de la Gestión Directiva en la dimensión Calidad de la actitud del docente.

Tabla 9: Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad de la actitud del docente de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	V2D2=2	-6,891	0,532	167,464	1	0,000	-7,935	-5,847
	V2D2=3	-2,547	0,352	52,431	1	0,000	-3,236	-1,858
	V2D2=4	0,923	0,262	12,395	1	0,000	0,409	1,437
Ubicación	V1=3	-4,439	0,456	94,756	1	0,000	-5,333	-3,545
	V1=4	-2,150	0,367	34,266	1	0,000	-2,870	-1,430
	V1=5	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En la tabla 10, se buscaba que, la Gestión Directiva influya en la dimensión Calidad de la atención administrativa de una I.E. de Huamanga, Ayacucho, durante el 2023, se contrastó la hipótesis, encontrando que el grado de significancia es menor a 0,05, razón por la cual, se logró evidenciar que existe influencia de la Gestión Directiva en la dimensión Calidad de la atención administrativa.

Tabla 10: Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad de la atención administrativa de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	V2D3=2	-6,394	0,486	173,275	1	0,000	-7,346	-5,442
	V2D3=3	-2,554	0,316	65,263	1	0,000	-3,173	-1,934
	V2D3=4	0,421	0,245	2,953	1	0,086	-0,059	0,901
Ubicación	V1=3	-3,886	0,398	95,475	1	0,000	-4,665	-3,106
	V1=4	-1,885	0,326	33,371	1	0,000	-2,525	-1,246
	V1=5	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En la tabla 11, se buscaba que, la Gestión Directiva influya en la dimensión Calidad de los elementos materiales y virtuales de una I.E. de Huamanga, Ayacucho, durante el 2023, se contrastó la hipótesis, encontrando que el grado de significancia es menor a 0,05, razón por la cual, se logró evidenciar que existe influencia de la Gestión Directiva en la dimensión Calidad de los elementos materiales y virtuales.

Tabla 11: Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad de los elementos materiales y virtuales de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	V2D4=2	-6,491	0,513	159,788	1	0,000	-7,497	-5,484
	V2D4=3	-2,893	0,333	75,425	1	0,000	-3,546	-2,240
	V2D4=4	0,390	0,246	2,511	1	0,113	-0,092	0,872
Ubicación	V1=3	-3,611	0,392	84,731	1	0,000	-4,379	-2,842
	V1=4	-2,037	0,339	36,041	1	0,000	-2,703	-1,372
	V1=5	0a	.	.	0	.	.	.

5. Discusión

Para presentar los resultados de la presente tesis, se desarrollaron dos instrumentos, que fueron adaptados de las teorías citadas en las bases teóricas por medio de la operacionalización de las variables; por un lado, de la documentación y la normatividad del Ministerio de Educación (2011), y Ortiz (2017), para desarrollar el primer cuestionario de Gestión Directiva; por otro lado, de la teoría de Iparraguirre (2018), para desarrollar el segundo cuestionario de Calidad del Servicio Educativo. Estos instrumentos fueron sometidos a la evaluación por medio del juicio de cinco profesionales expertos, y declarados confiables a través de la prueba Alfa de Cronbach, que resultó 0,960 para el primer instrumento y 0,948 para el segundo instrumento, en ambos casos se interpreta que presentan un nivel excelente de confiabilidad.

Luego se procedió a la aplicación de estos instrumentos a la población objetivo, que fue hallado a través de la fórmula que permitió que se calcule la muestra que resultó en 317 personas, y fueron la base de la recolección de los datos requeridas para obtener los resultados, teniendo en cuenta que las personas encuestadas firmaron un consentimiento informado. De los resultados obtenidos se afirma que, de acuerdo al objetivo general: Establecer la medida en que la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023, en el análisis descriptivo y el análisis inferencial los niveles en que se concentró la información fueron entre el nivel regular y el nivel alto, encontrando la significancia esperada. En el análisis descriptivo de las variables, se demuestra que predomina el 49,5 % de los padres de familia de esta institución pública quienes indican que la Gestión Directiva es alta; también el 30 % la perciben como regular; pero, el 20,5 % indican que es muy alta (tabla 2). Así como, la mayoría de padres de familia con un 60,3 %, califican de alta la Calidad del Servicio Educativo; también el 24,2 % indican que es regular; pero, el 15,5 % la perciben como muy alta (tabla 3).

Del mismo modo, en el análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Calidad del Servicio Educativo, se obtuvo que en la dimensión Calidad del servicio pedagógico, el 44,2 % indica que el nivel es regular, el 38,5 % indica que el nivel es alto, el 8,8 % indica que el nivel es muy alto, y el 8,5 % el nivel es bajo; con respecto a la dimensión Calidad de la actitud del docente, el 45,1 % indica que el nivel es regular, el 44,2 % indica que el nivel es alto, el 7,9 % indica que el nivel es muy alto, y el 2,8 % indica que el nivel es bajo; en la dimensión Calidad de la atención administrativa, el 44,8 % indica que el nivel es alto, el 40,1 % indica que el nivel es regular, el 12,38 % indica que el nivel es muy alto, y el 2,8 % indica que el nivel es bajo; por último, en la dimensión Calidad de los elementos materiales y virtuales, el 51,1 % indica que el nivel es alto, el 34,7 % indica que el nivel es regular, el 12 % indica que el nivel es muy alto, y el 2,2 % indica que el nivel es bajo (tabla 4).

Por otro lado, con respecto al análisis inferencial, se obtuvo que, en la prueba de bondad de ajuste de las variables, la significancia resultante fue de 0,000 que consigue ser inferior a 0.05, dando a entender que el procesamiento de la información se ha realizado mediante un análisis no paramétrico (tabla 5); además, se encontró en la prueba de variabilidad que, la dependencia de la Calidad del servicio educativo de forma porcentual tiene como variabilidad el 48,7 % en el coeficiente de Nagelkerke (tabla 6). Ahora, en la hipótesis general la significancia que se obtuvo fue de 0,000 que resulta ser inferior al nivel de significancia que de 0.05 (tabla 7), por lo que se logró evidenciar que existe influencia de la Gestión Directiva en la Calidad del Servicio Educativo; por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis general (H_G). En el paso siguiente se procedió en analizar la primera hipótesis específica, la significancia que se obtuvo fue de 0,000 que resulta ser inferior al nivel de significancia que de 0.05, (tabla 8), por lo que se logró evidenciar que existe influencia de la variable Gestión Directiva en la dimensión Calidad del servicio pedagógico; por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la primera hipótesis específica (H_1). Por consiguiente, en el análisis de la segunda hipótesis específica, la significancia que se obtuvo fue de 0,000 que resulta ser inferior al nivel de significancia

que de 0.05, (tabla 9), por lo que se logró evidenciar que existe influencia de la variable Gestión Directiva en la dimensión Calidad de la actitud del docente; por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la segunda hipótesis específica (H_2).

Posteriormente, en la tercera hipótesis específica, la significancia que se obtuvo fue de 0,000 que resulta ser inferior al nivel de significancia que de 0.05, (tabla 10), por lo que se logró evidenciar que existe influencia de la variable Gestión Directiva en la dimensión Calidad de la atención administrativa; por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la tercera hipótesis específica (H_3). Finalmente, en la cuarta hipótesis específica, la significancia que se obtuvo fue de 0,000 que resulta ser inferior al nivel de significancia que de 0.05, (tabla 11), por lo que se logró evidenciar que existe influencia de la variable Gestión Directiva en la dimensión Calidad de los elementos materiales y virtuales; por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la cuarta hipótesis específica (H_4). Los resultados de la presente investigación tienen diversas similitudes con los hallazgos de Vislao (2021), quien concluyó que los estilos de gestión del director inciden en la calidad educativa de los estudiantes de EBR en una Institución Educativa Pública. Por su parte, se encontraron similitudes con los resultados de Buendía (2022), quien concluyó que existe incidencia de la gestión del director en la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de Educación básica regular del colegio Científico Albert Einstein.

También, hubo algunas semejanzas con los hallazgos de Gil (2021), quien concluyó que hubo incidencia de la gestión escolar del directivo en la calidad de servicios educativos en los estudiantes de la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala de Chaulán-Huánuco. De igual forma, se presentaron similitudes con los resultados de Cruz y Santos (2021), quienes concluyeron que existe incidencia de la gestión de los directivos en la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista de la Región Callao. En cuanto a Díaz (2020), de igual manera se encontraron semejanzas con sus hallazgos, quien concluyó que existe incidencia de la Gestión directiva en la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Institución Educativa Toribio de Luzuriaga y Mejía, San Juan de Lurigancho. Finalmente, se encontraron semejanzas entre los hallazgos que presentó Núñez (2020), quien concluyó que existe influencia de la gestión del director en la calidad del servicio en los estudiantes de la unidad educativa Francisco de Orellana en Guayaquil. Por lo tanto, se puede decir que se corroboran los resultados de la presente investigación científica con relación a los resultados de los antecedentes nacionales e internacionales que fueron citados.

6. Conclusiones

La gestión directiva en esta institución educativa emblemática del distrito de Ayacucho desempeña un rol esencial en la calidad del servicio educativo. Esta gestión mejora la calidad del servicio pedagógico, refuerza la calidad de la actitud del docente, desarrolla la calidad de la atención administrativa y fomenta la calidad de los elementos materiales y virtuales. Pero, es importante que esta gestión directiva se ejecute tomando en cuenta los procesos académicos, la cultura educativa y sobre todo las condiciones y recursos de la institución educativa. A través de una gestión directiva eficiente y eficaz se conseguirá progresar de manera efectiva en el servicio educativo que se ofrece y en las mejoras de la calidad de la educación de los estudiantes en esta institución educativa del distrito de Ayacucho. Por un lado, a pesar de que la gestión directiva tuvo un impacto en el aumento de la calidad del servicio pedagógico, se puede afirmar que este fue significativo durante el periodo analizado en esta institución educativa del distrito de Ayacucho. Pero, todavía se requiere mejorar más la calidad de este servicio, fortaleciéndose a través de estrategias de gestión del director, y estandarizar su estrategia en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para que se beneficien los estudiantes que es el propósito del servicio. Por otro lado, la calidad de la actitud del docente ha demostrado tener una calidad más efectiva para servir a los estudiantes de esta institución educativa, durante el periodo del segundo semestre del año 2023. La gestión de los procesos académicos, de la cultura educativa, y de las condiciones y recursos ha mejorado las condiciones del docente de la institución educativa y ha generado facilidades de desarrollo a los estudiantes, pero puede seguir mejorando. De la misma forma, la calidad de la atención administrativa ha tenido una influencia similar de la gestión directiva en esta institución educativa durante el periodo mencionado. La gestión de las condiciones y recursos han generado facilidades para que trabajen los empleados administrativos, desarrollándose en el aspecto logístico, mejorando la calidad del trabajo de las personas que tienen contacto con los usuarios y permitiendo que estos se enfoquen únicamente en estos, teniendo en cuenta que las mejoras aún son necesarias. Por último, la calidad de los elementos materiales y virtuales ha tenido una influencia mucho mayor de la gestión directiva en esta institución educativa durante el mismo periodo. La gestión de las condiciones y recursos han generado las mismas facilidades para que sean utilizados por los usuarios, desarrollándose en el área de sistemas, mejorando la calidad del trabajo a través de las tecnologías, que se conviertan en una herramienta altamente útil para que el proceso educativo sea más dinámico. Pero, se deben tener mejoras continuas en este aspecto, evitando pensar que el objetivo se alcanzó.

7. Referencias bibliográficas

Alvarado, I. (2019). El liderazgo y la gestión educativa a partir de la comunicación al interior de las organizaciones educativas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 12.

American Psychological Association. (2021). *Manual de Publicaciones de la APA*. Séptima Edición. Editorial El manual moderno.

Andía, W. (2009). Diccionario de gestión pública. Editorial El saber Arellano, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(8), 72-83.

Barreto, N. (2007). Terminología Esencial en Currículo e Investigación Educacional. *Sapiens*, 8(2).

Brown, R. (2004). *School culture and organization: Lessons from research and experience*. Denver Commission on Secondary School Reform.

Buendía, A. R. (2022). La gestión del director y la calidad en los servicios educativos en el Colegio Científico Albert Einstein, 2019.

Cejas, A. (2009). Gestión educativa. *Revista Integra Educativa*, 2(3), 215-231.

Celona, G. (2017). El aprendizaje eficaz. Universidad de Extremadura. Cervantes, V., Stefanell, Í. C., Peralta, P., & Salgado, R. P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista de Ciencias administrativas*, (11), 27-40.

Charris, D. & Navarro, R. (2016). Equipos auto dirigidos como estrategia de gestión institucional para el mejoramiento de la convivencia escolar. CUC.

Córdova, J. (2019). Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Piura.

Cruz, C. A. & Santos, O. C. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, 4, 63-89.

Deming, W. & Jurán, J. (1981). *Management and Statistical Techniques for Quality and Productivity*. University Press.

Díaz, E. (2020). Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.

Díaz, J. M. (2006). Diccionario General de Pedagogía. Planeta. Elías, M. (2015). La cultura escolar: Aproximación a un concepto complejo. *Revista Electrónica Educare*, 19(2) 285-301.

Fainholc, B. (2010). Diccionario práctico de tecnología educativa. *REDHECS*, 9(5), 162-167.

García, F. J., Juárez S. C., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216.

García, I., et. al. (2013). Terminología internacional sobre la educación inclusiva. *Actualidades Investigativas en Educación*, 13(1), 182-211.

Gento, S. (2000). Gestión de la calidad de proyectos de educación a distancia. UNESCO.

Gil, S. M. (2021). Gestión escolar del directivo y su relación con la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Inicial. Felipe Huamán Poma de Ayala, Chaulán - Huánuco 2020. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Giménez, P. V. (2014). Terminología conceptual para docentes de nivel inicial. Editorial Dunken.

Graffe, G. J. (2002). Gestión educativa para la transformación de la escuela. *Revista de pedagogía*, 23(68), 495-517.

Gvirtz, S., & De Podestá, M. E. (2009). *Mejorar la gestión directiva en la escuela*. Ediciones Granica.

Hernández, C. (2009). *Calidad en el Servicio*. Trillas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Houssaye, J. (2003). Cuestiones pedagógicas. Siglo XXI. Huapaya, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.

Iparraguirre, L. (2018). El clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la I. E. N° 20321 Santa Rosa – 2017. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

López, A., & Celorio, G. (2007). *Diccionario de Educación para el Desarrollo*. Hegoa.

Medrano, R. A. (2021). Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Méndez, A. (2007). Terminología pedagógica específica al enfoque por competencias. *Innovación educativa*.

Ministerio de Educación (2003). Ley N° 28044. Ley General de Educación.

Ministerio de Educación (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lance Grafico.

Morales, V. & Hernandez, A. (2017). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Demos*, 1(3), 1.

Orozco, L. E. (2010). Calidad académica y relevancia social de la educación superior en América Latina. *Revista iberoamericana de educación superior*, 1(1), 24-36.

Ortiz, A. (2017). Configuración epistémica de la pedagogía. Tendencias que han proliferado en la historia de la educación. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 19(29), 165 – 195.

Ortiz, E. A. (2020). *Fundamentos psicológicos del proceso educativo universitario*. Editorial Universitaria.

Páramo, M. B. (2015). Enseñar a aprender. Estrategias, actividades y recursos instruccionales. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(1), 127.

Quintana, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y educadores*, 21(2), 259-281.

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. Espasa.

Regueiro, B. (2015). *Enseñar a aprender. Estrategias, Actividades y Recursos Instruccionales*. Ediciones Jstor.

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

Ropa-Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73.

Sancho, J. T. (2016). *La modernización administrativa: el marco jurídico de la Gestión Pública*. Editorial Sanz y Torres.

Sander, B. (1994). Gestión educativa y calidad de vida. *La Educación*. *Revista interamericana de desarrollo educativo*, 118(2), 237-264.

Sañudo, L. (2001). La transformación de la gestión educativa. Entre el conflicto y el poder. *Revista de Educación Nueva Época*, 16. Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Ediciones Díaz de Santos.

Torres, S. & Ortega, J. A. (2003). Indicadores de calidad en las plataformas de formación virtual: una aproximación sistemática. *Etic@ net: Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del*

Conocimiento, (1), 2.

Vallejo, M., & Torres, A. (2020). Concepciones docentes sobre la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje de la educación preescolar. *Revista Electrónica Educare*, 24(3), 274-293.

Vargas, J. (2017). Calidad de los servicios académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, año 2015. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María.

Vidal, M., Durán, F., & Pujal, N. (2008). Gestión educativa. *Educación Médica Superior*, 23(2), 1.

Villa, L. (2008). La calidad educativa de las universidades tecnológicas: su relevancia, su proceso de formación y sus resultados. *Revista de la educación superior*, 37(145), 143-152.

Vislao, R. G. (2021). Gestión educativa del director y la calidad educativa en una institución educativa pública. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(7), 1.