

LA GESTIÓN DE LOS DIRECTIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DEL COLEGIO SAN ANTONIO MARIANISTAS, BELLAVISTA, REGIÓN CALLAO

THE MANAGEMENT OF THE DIRECTORS AND THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE OF THE SAN ANTONIO MARIANISTAS SCHOOL, BELLAVISTA, CALLAO REGION

César Augusto CRUZ CÁRDENAS¹
Ofelia Carmen SANTOS JIMÉNEZ²

Recibido	: 30.08.2020
Aceptado	: 24.12.2020
Publicado	: 12.02.2021

RESUMEN: Es importante destacar la importancia que cada día cobra el aseguramiento de la calidad educativa a los estudiantes en todos los niveles académicos, siendo más importante aún en la educación básica por lo que la gestión por parte de los responsables de las instituciones académicas debe mantenerse atentos al servicio que brinden, así como la estrategia académica que tengan para cumplir con este principio básico. Por lo mencionado cabe señalar que la presente investigación busca demostrar como la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista de la Región Callao en el año 2017. Para lo cual se ha recolectado los datos a través de una muestra de 150 estudiantes, 62 docentes, 23 personal administrativo, 90 padres de familia en quienes se empleó una encuesta de opinión utilizando la escala de valor de Likert y para la variable calidad del servicio educativo, se aplicó encuesta a los estudiantes y padres de familia utilizando la escala de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Tras el análisis de los resultados se ha evidenciado que existe una relación significativa entre la calidad del servicio a través de una adecuada gestión por parte de los directivos.

Palabras clave: gestión de los directivos, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT: It is important to emphasize the importance that every day becomes the assurance of educational quality to students at all academic levels, being even more important in basic education so that the management by those responsible for academic institutions must remain attentive to the service they provide, as well as the academic strategy they have to meet this basic principle. For this reason, it is important to point out that the present investigation seeks to demonstrate how the management of the directors is related to the quality of the educational service of the San Antonio Marianistas School, Bellavista in the Callao Region in the year 2017. To this end, data has been collected through a sample of 150 students, 62 teachers, 23 administrative personnel, 90 parents in whom an opinion survey was used using the Likert value scale and for the variable quality of the educational service, students and parents were surveyed using the never, almost never, sometimes, almost always and always scale. After the analysis of the results, it has been shown that there is a significant relationship between the quality of the service through adequate management by the directors.

Keywords: management of the directors, quality of the educational service.

¹ Magister en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Facultad de Educación. Lima-Perú. Email: cesar_cruz_c@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3762-862X>

² Doctora en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Facultad de Educación. Lima-Perú. Email: ofelia.santos@unmsm.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1294-0641>

INTRODUCCIÓN

Nuestro sistema educativo, actualmente se encuentra en un proceso constante de cambio y revaloración, a través de un proyecto nacional hacia 2021, resultando en un estado aun confuso para los actores del sistema educativo, y enfatizando en el área de gestión educativa de la Instituciones Educativas, nos encontramos con ciertos problemas que suscitan preocupaciones, entre ellos el deficiente servicio educativo que brindan algunas instituciones en las diversas áreas del quehacer educativo, académico, administrativo, institucional, etc., siendo una de las principales causas probables el escaso conocimiento y aplicación de una gestión educativa idónea para la realidad de la institución a dirigir.

Asimismo, debemos considerar a la escuela como la unidad de cualquier sistema educativo, se puede afirmar que existe una conciencia creciente de que si queremos mejorar la educación para ello es preciso el cambio o transformación de la escuela, por lo que, bajo estas consideraciones, se ha estimado en estudiar el papel de los directivos y poder dar cuenta del rol que actualmente tienen como gestores de los tan necesarios cambios, de la educación básica.

Por otro lado, comprendemos la necesidad de enfocarse en la gestión del cambio en los directivos claves para lograr el éxito, por ello es necesario que los directivos realicen la toma de decisiones interconectadas entre sí que nos permitirán dejar una situación actual. Gestionar el cambio es, en definitiva, plantear una estrategia que nos ayude a brindar un servicio de calidad en todo ámbito.

La institución en estudio es una comunidad educativa católica que pertenece a la Compañía de María Marianistas en el Perú, busca implementar su propio modelo de gestión del cambio lo cual se considera que es esencial detectar y analizar lo que necesitamos cambiar y, o que elaboremos un plan de cambio, una planificación estratégica que nos indique el camino a seguir para brindar un servicio educativo de calidad.

Al respecto son varios autores los que han trabajado sobre la importancia de la gestión directiva. Salas & Lucín (2013) en su trabajo “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador se enfocó en evaluar la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil de

la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” y su repercusión en los servicios educativos entregados.

Por otro lado, Areche (2013) en su trabajo “La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora” de Huamanga – Ayacucho 2011, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Gestión De La Educación, señala la importancia de determinar la medida en la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, concluyendo que la existe una relación sustancial entre ambas variables lo que ha permitido la sostenibilidad académicas a los estudiantes.

En ese sentido, el presente trabajo tiene como objetivo demostrar que la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo ofrecido por el colegio San Antonio Marianistas. Para lo cual, se ha planteado como hipótesis que estas variables se relacionan significativamente.

Es por ello, que se considera la necesidad de profundizar en la gestión de los directivos como variable independiente, y sus dimensiones como el liderazgo educativo, planificación estratégica, evaluación de la gestión; y, la calidad del servicio educativo como variable dependiente, a través de las dimensiones calidad de los recursos del sistema, de la enseñanza y de los procesos y entornos de aprendizaje; surge la necesidad que tiene el investigador en conocer la implicancia de conocer como la gestión de los directivos dan como consecuencia, cambios significativos en el servicio que brinda la institución educativa a toda la comunidad marianista.

Además, de analizar algunas dificultades que se presentan en el día a día y así dar solución de los problemas periódicas, que tienen su origen en la gestión directiva en forma empírica; sin embargo, con la manejo del método científico se busca dar respuestas a las interrogantes con hechos demostrados que expliquen cuáles son los aspectos más importantes que se deben considerar para brindar un servicio con eficiencia, eficacia y efectividad el servicio educativo que se brinda.

MARCO TEÓRICO

La teoría de gestión puede considerarse un cuerpo organizado de los principios y regularidades que existen en el funcionamiento de las organizaciones, lo que se aplica para guiar y prescribir como han de funcionar y como han de ser gestionadas con el propósito de que alcancen mejor eficacia y eficiencia posible. Pearson (2003:67).

Blejamar (2015:20-.37) define la gestión como el proceso de intervenciones para hacer que las cosas sucedan de una determinada manera (ética procesual), sobre la base de propósito ex ante y ex post. La gestión se confronta con resultado, no con objetivos.

Asimismo, para la gestión del centro educativo es el conjunto de acciones de conducción y orientación de los distintos componentes de un centro educativo a ser llevados a cabo, con el fin de lograr objetivos institucionales previstos en el PEI.

Es la capacidad que tiene la comunidad educativa para planificar, organizar, dirigir y evaluar los procesos y recursos de la escuela como soporte de acciones de enseñanza y aprendizaje que se desarrolla en el aula, se pueden distinguir dentro de este, procesos y componentes.

La planificación permite al centro educativo encaminarse por la ruta esperada, hacia el logro de sus fines y objetivos en un período determinado. Así, después de planificar y ejecutar sus actividades y para potenciar su desarrollo y mantenerse esencial de la evaluación institucional es la mejora de la institución evaluada, significando una ayuda importante para la gestión y toma de decisiones.

De esta manera, la evaluación se constituye en un elemento primordial de perfeccionamiento de los centros escolares al incorporarla a los procesos de todo tipo que se producen en ellos y ofrecer los datos suficientes y fiables para aplicar permanentemente las medidas que modifiquen o refuercen lo necesario.

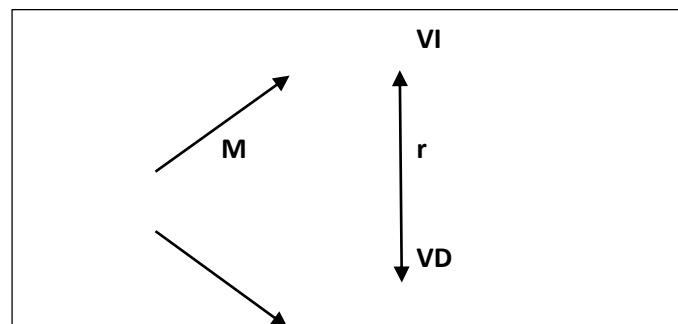
METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la presente investigación se caracteriza por ser de tipo aplicativo. Es descriptivo, el tratamiento de los datos empleados tiene un enfoque cuantitativo.

El diseño es correlacional, donde los datos obtenidos de la muestra se esperan determinar el grado de incidencia que tiene la gestión del personal directivo sobre la calidad del servicio educativo de la institución educativa en estudio, el cual es esquematizado en el siguiente Figura:

Figura 1.

Diagrama de la investigación



Donde:

M: es la muestra de investigación.

VI: es la variable independiente: gestión del personal directivo.

VD: es la variable dependiente: calidad del servicio educativo

r: es el grado de correlación entre las dos variables.

Población de estudio

La población de estudio del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista Región Callao-2017.

Población

ESTRATOS	POBLACIÓN
Estudiantes	1273
Profesores	113
Directivos	12
Personal Administrativo	39
Padres de Familia	1200
Total	2627

Nota: Matricula 2017

Análisis de los resultados

Variable: Gestión de los directivos

Resultados: Directivos

Dimensión 1: Liderazgo Directivo

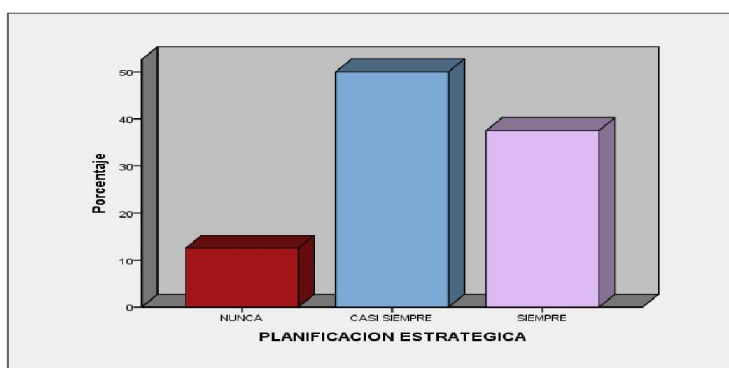
Tabla N° 1:

Planificación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	12,5	12,5	12,5
CASI SIEMPRE	4	50,0	50,0	62,5
SIEMPRE	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 02



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 08 directivos encuestados señalan que el 25% de esta dimensión del liderazgo directivo casi nunca, a veces y siempre toma de decisiones y cuentan son estilos de liderazgo, 12,5% manifiestan que nunca y casi siempre.

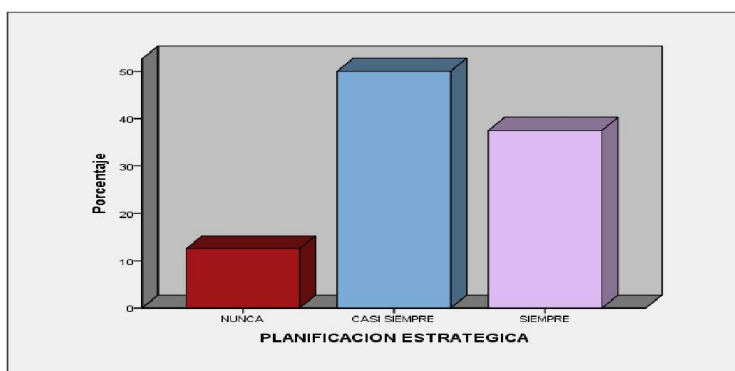
Tabla 2:

Planificación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	12,5	12,5	12,5
CASI SIEMPRE	4	50,0	50,0	62,5
SIEMPRE	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 02



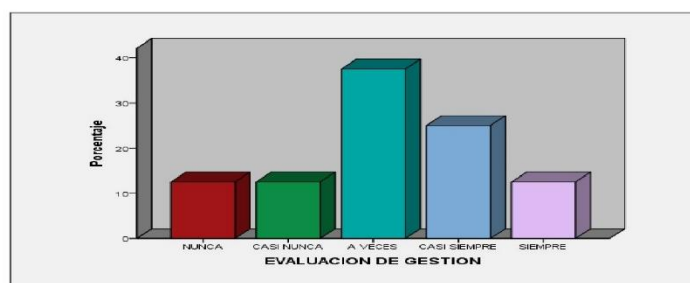
Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencian un total de 08 directivos encuestados señalan que casi siempre el 50% de esta dimensión de planificación estratégico realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 37,5% señalan que siempre y el 12,5% indican que nunca.

Tabla 3:*Evaluación de Gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	12,5	12,5	12,5
	CASI NUNCA	1	12,5	12,5	25,0
	A VECES	3	37,5	37,5	62,5
	CASI SIEMPRE	2	25,0	25,0	87,5
	SIEMPRE	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 03

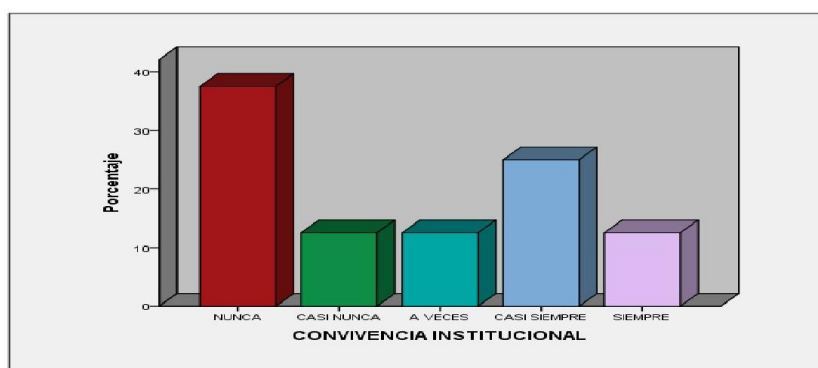
Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia n total de 08 directivos encuestados señalan que a veces el 37,5% de esta dimensión de evaluación de gestión cumplen con las metas, evalúan la gestión, evalúan los resultados, el 25% señalan que casi siempre y el 12,5% indican que siempre, casi nunca y nunca.

Tabla 3:*Convivencia institucional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	37,5	37,5	37,5
CASI NUNCA	1	12,5	12,5	50,0
A VECES	1	12,5	12,5	62,5
CASI SIEMPRE	2	25,0	25,0	87,5
SIEMPRE	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

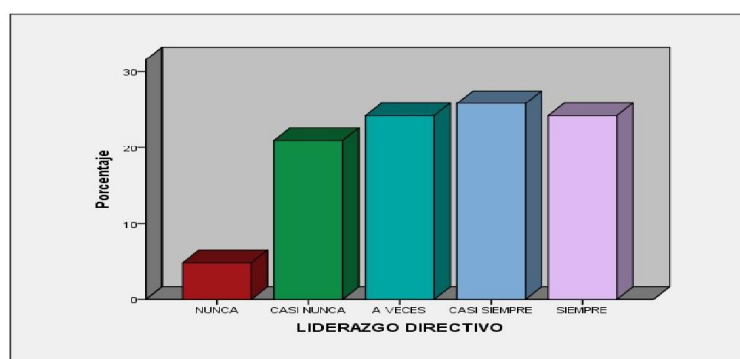
Figura 4*Nota:* Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 08 directivos encuestados señalan que nunca el 37,5% de esta dimensión de convivencia institucional se tiene buenas relaciones interpersonales y dan solución a conflictos, el 25% señalan que casi siempre y el 12.5% indican que siempre, casi nunca y a veces.

Variable: Gestión de los directivos**Resultados: Docentes****Tabla 5:***Liderazgo Directivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	13	21,0	21,0	25,8
	A VECES	15	24,2	24,2	50,0
	CASI SIEMPRE	16	25,8	25,8	75,8
	SIEMPRE	15	24,2	24,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

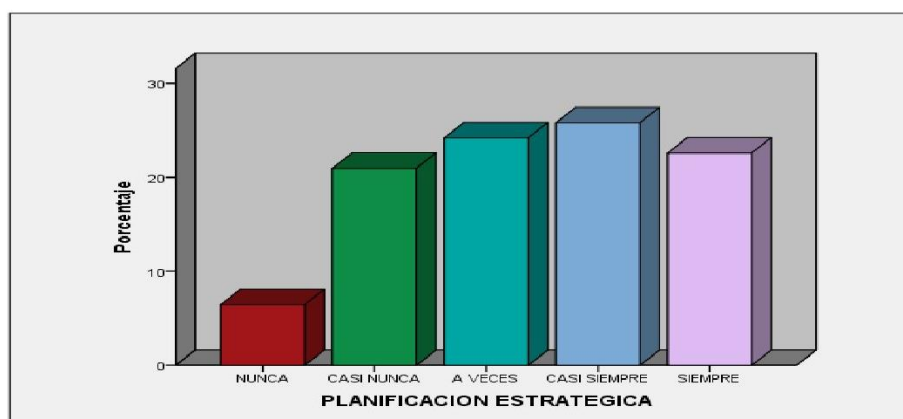
Figura N° 05*Nota: Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y la figura, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que el 25,8% de esta dimensión del liderazgo directivo casi siempre, el 24,2% a veces y siempre toma de decisiones y cuentan son estilos de liderazgo, el 21,0% manifiestan que casi nunca y el 4.8% nunca.

Tabla 6: Planificación Estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,5	6,5	6,5
	CASI NUNCA	13	21,0	21,0	27,4
	A VECES	15	24,2	24,2	51,6
	CASI SIEMPRE	16	25,8	25,8	77,4
	SIEMPRE	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 06

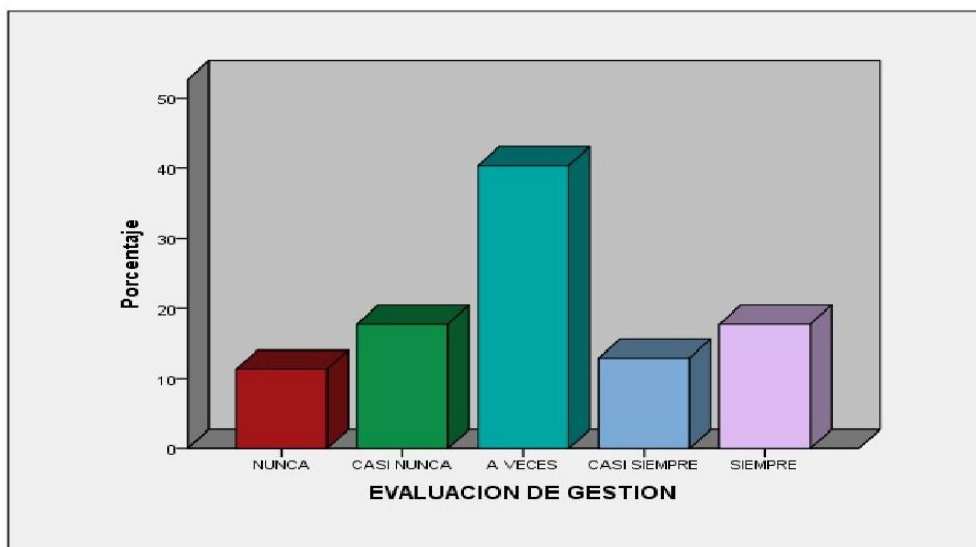
Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y la figura, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que casi siempre el 25,8% de esta dimensión de planificación estratégica realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 24,2% señalan que a veces y el 22,6% indican que siempre, 21,0% casi nunca el 6.5% nunca.

Tabla 7:*Evaluación de Gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	11,3	11,3	11,3
	CASI NUNCA	11	17,7	17,7	29,0
	A VECES	25	40,3	40,3	69,4
	CASI SIEMPRE	8	12,9	12,9	82,3
	SIEMPRE	11	17,7	17,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura 7

Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que a veces el 40,3% de esta dimensión de evaluación de gestión cumplen con las metas, evalúan la gestión, evalúan los resultados, el 17,7% señalan que siempre y casi nunca el 12,9% indican que casi siempre, el 11,3% nunca.

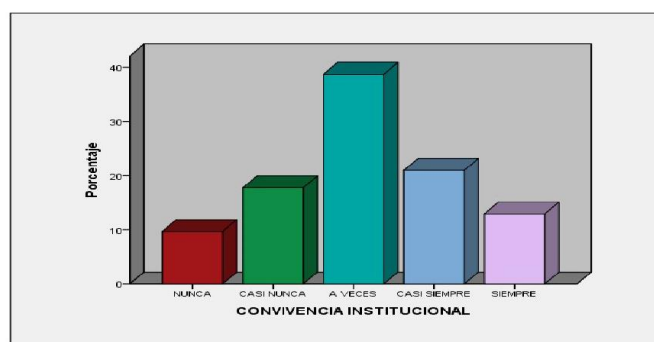
Tabla 8:

Convivencia institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	6	9,7	9,7	9,7
CASI NUNCA	11	17,7	17,7	27,4
A VECES	24	38,7	38,7	66,1
CASI SIEMPRE	13	21,0	21,0	87,1
SIEMPRE	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 08



Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que a veces el 38,7% de esta dimensión de convivencia institucional se tiene buenas relaciones interpersonales y dan solución a conflictos, el 21% señalan que casi siempre y el 17,7% indican que casi nunca, el 12,9% señalan que siempre y el 9,7% señalan que nunca.

Variable: Gestión de los directivos

Resultados Administrativos

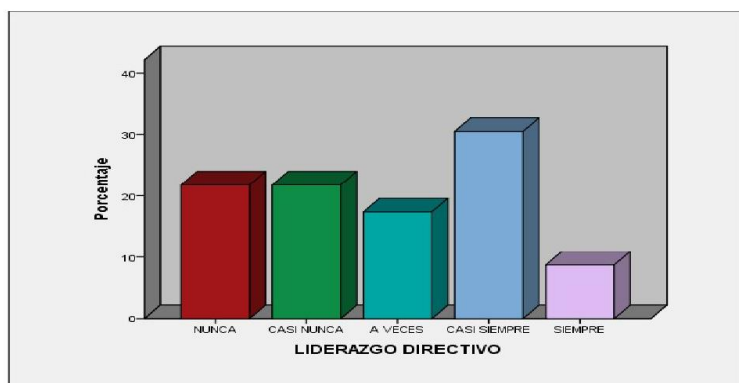
Tabla 9:

Liderazgo directivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	5	21,7	21,7	43,5
	A VECES	4	17,4	17,4	60,9
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	91,3
	SIEMPRE	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 09



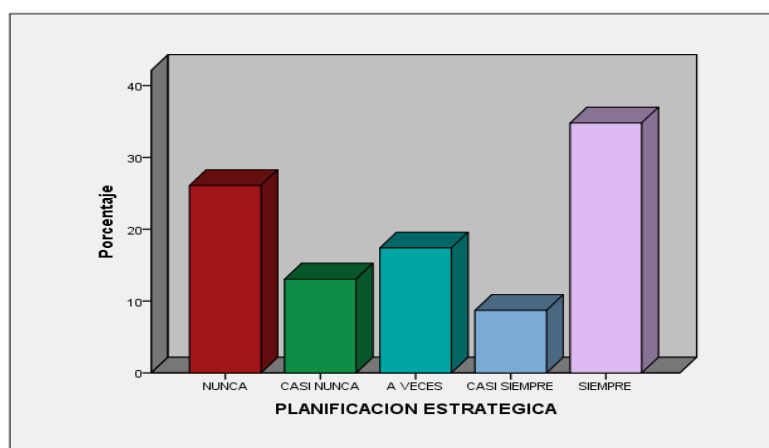
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que el 30,4% de esta dimensión del liderazgo directivo casi siempre, el 21,7% nunca y casi nunca toma de decisiones y cuentan son estilos de liderazgo, el 17,4% manifiestan que a veces y el 8,7% siempre.

Tabla 10:

Planificación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	26,1	26,1	26,1
	CASI NUNCA	3	13,0	13,0	39,1
	A VECES	4	17,4	17,4	56,5
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	65,2
	SIEMPRE	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Figura N° 10



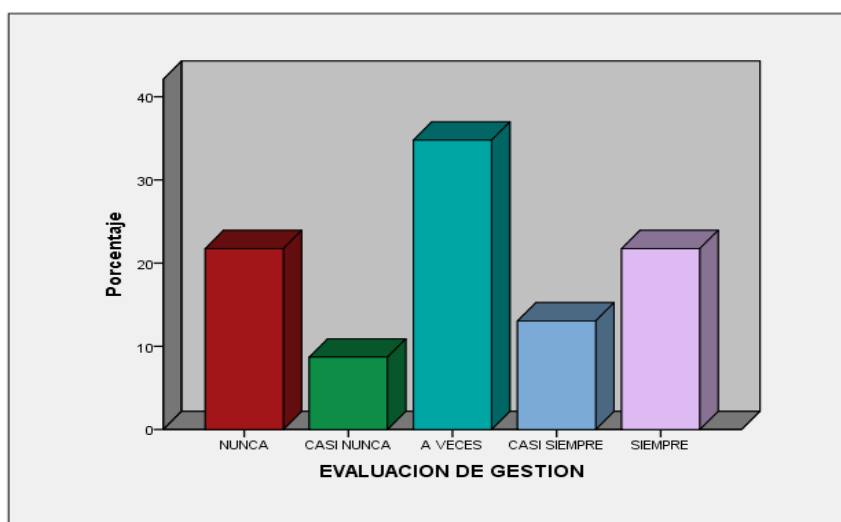
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que siempre el 34,8% de esta dimensión de planificación estratégica realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 26,1% señalan que nunca y el 17,4% indican que a veces, 21,0% casi nunca el 6.5% nunca.

Tabla 11:

Evaluación de Gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
CASI NUNCA	2	8,7	8,7	30,4
A VECES	8	34,8	34,8	65,2
CASI SIEMPRE	3	13,0	13,0	78,3
SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura N° 11



Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que a veces el 34,8% de esta dimensión de planificación estratégica realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 21,7% señalan que nunca y siempre, el 13,0% indican que casi siempre el 8,7% casi nunca.

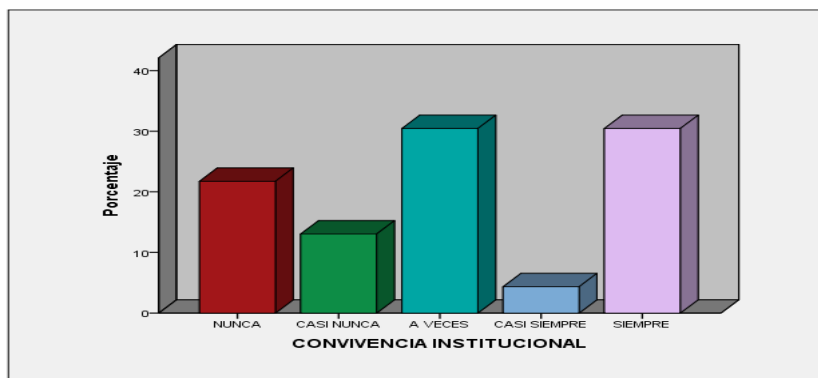
Tabla N° 12:

Convivencia institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
CASI NUNCA	3	13,0	13,0	34,8
A VECES	7	30,4	30,4	65,2
CASI SIEMPRE	1	4,3	4,3	69,6
SIEMPRE	7	30,4	30,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 12



Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que a veces y siempre el 30,4% de esta dimensión de convivencia institucionales tiene buenas relaciones interpersonales y dan solución a conflictos, el 21,7 % señalan que nunca y el 13,0% indican que casi nunca, el 4,3% señalan que casi siempre.

Variable dependiente (Y): Calidad del Servicio Educativo

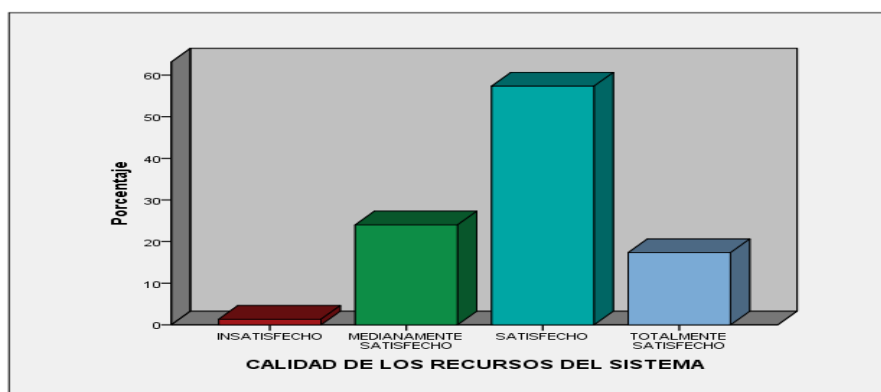
Resultado: Estudiantes

Tabla N° 13:

Calidad de los recursos del sistema

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INSATISFECHO	2	1,3	1,3	1,3
MEDIANAMENTE SATISFECHO	36	24,0	24,0	25,3
SATISFECHO	86	57,3	57,3	82,7
TOTALMENTE SATISFECHO	26	17,3	17,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N°13

Nota: Elaboración propia

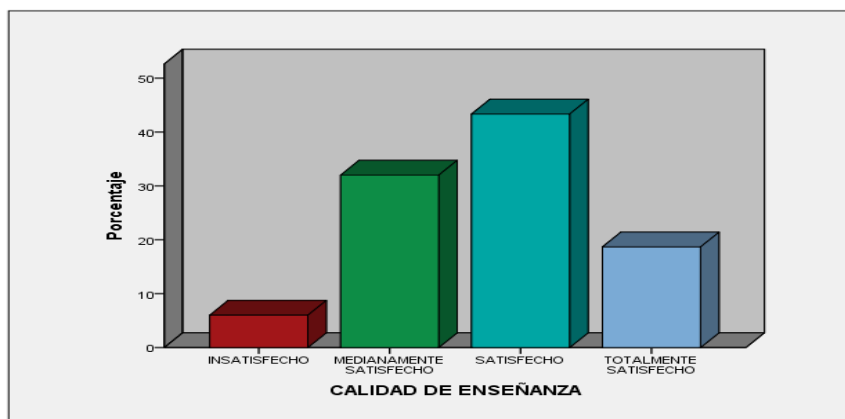
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 150 estudiantes encuestados quienes señalan que el 57,3% se encuentran satisfecho en infraestructura, materiales y equipos tecnológicos, el 24,0% se encuentran medianamente satisfecho, el 17,3% totalmente satisfecho y el 1,3% se encuentra insatisfecho de la calidad de los recursos del sistema.

Tabla N° 14:

Calidad de la enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INSATISFECHO	9	6,0	6,0	6,0
MEDIANAMENTE SATISFECHO	48	32,0	32,0	38,0
SATISFECHO	65	43,3	43,3	81,3
TOTALMENTE SATISFECHO	28	18,7	18,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 14

Nota: Elaboración propia

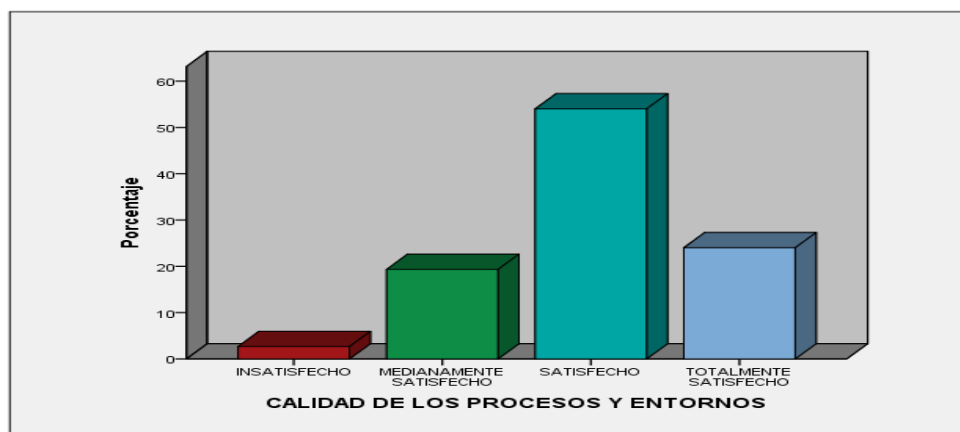
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 150 estudiantes encuestados quienes señalan que el 43,3% se encuentran satisfecho en la explicación del docente, utilizándolas técnicas, el uso de estrategias, los materiales didácticos, la exposición de temas, la motivación, materiales y equipos tecnológicos, el 32,0% se encuentran satisfecho, el 18,7% totalmente satisfecho y el 6% se encuentra insatisfecho de la calidad de la enseñanza.

Tabla N° 15:

Calidad de los Procesos y Entornos del Aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INSATISFECHO	4	2,7	2,7	2,7
MEDIANAMENTE SATISFECHO	29	19,3	19,3	22,0
SATISFECHO	81	54,0	54,0	76,0
TOTALMENTE SATISFECHO	36	24,0	24,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N°15

Nota: Elaboración propia

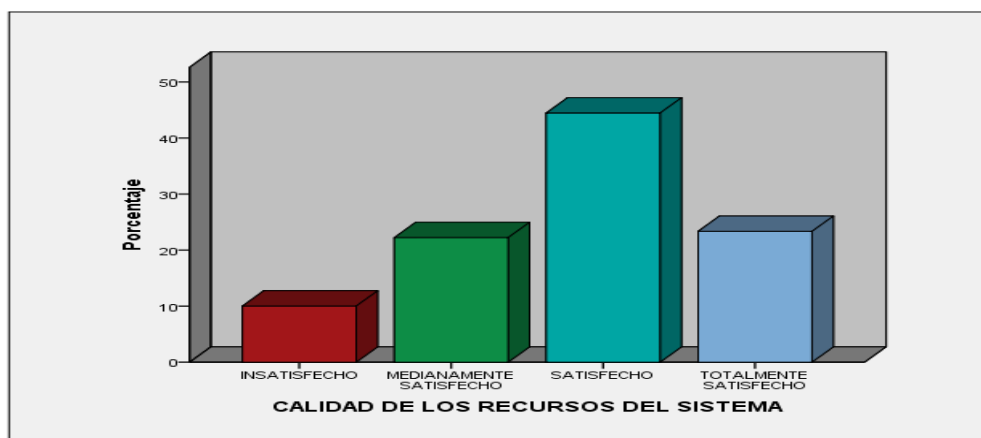
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 150 estudiantes encuestados quienes señalan que el 54,0% se encuentran satisfecho en la fiabilidad, la garantía y empatía que brinda la institución educativa con respecto a la calidad de enseñanza, el 24,0% se encuentran totalmente satisfecho, el 19,3% medianamente satisfecho y el 2,7% se encuentra insatisfecho de la calidad de los procesos y entornos del aprendizaje.

Tabla N° 16:

Calidad de los recursos del sistema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	9	10,0	10,0	10,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	20	22,2	22,2	32,2
	SATISFECHO	40	44,4	44,4	76,7
	TOTALMENTE SATISFECHO	21	23,3	23,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N°16

Nota: Elaboración propia

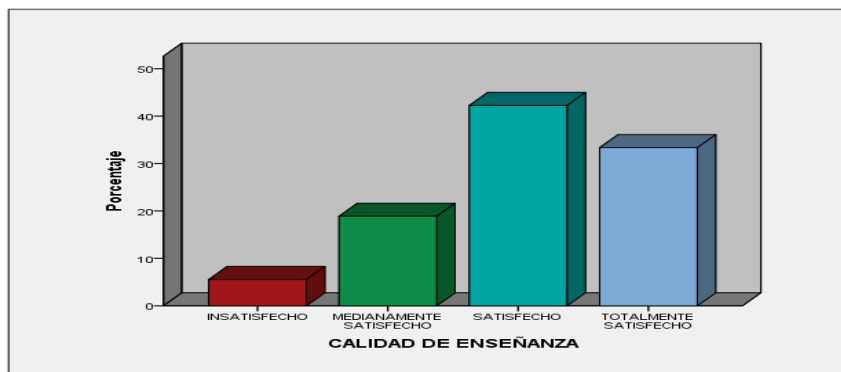
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 90 padres de familia encuestados quienes señalan que el 44,4% se encuentran satisfecho en infraestructura, materiales y equipos tecnológicos, el 23,3% se encuentran totalmente satisfecho, el 22,2% medianamente satisfecho y el 10,0% se encuentra insatisfecho de la calidad de los recursos del sistema.

Tabla N° 17:

Calidad de la enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INSATISFECHO	5	5,6	5,6	5,6
MEDIANAMENTE SATISFECHO	17	18,9	18,9	24,4
SATISFECHO	38	42,2	42,2	66,7
TOTALMENTE SATISFECHO	30	33,3	33,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N°17

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 90 padres de familia encuestados quienes señalan que el 42,2% se encuentran satisfecho en la explicación del docente, utilizándolas técnicas, el uso de estrategias, los materiales didácticos, la exposición de temas, la motivación, materiales y equipos tecnológicos, el 33,3% se encuentran totalmente satisfecho, el 18,9% medianamente satisfecho y el 5,6% se encuentra insatisfecho de la calidad de la enseñanza.

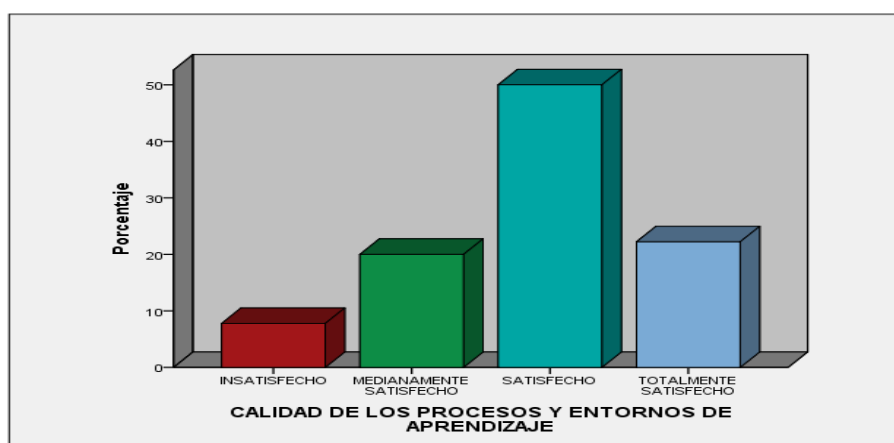
Resultados: Padres de Familia

Tabla N° 18:

Calidad de los procesos y entornos del aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INSATISFECHO	7	7,8	7,8	7,8
MEDIANAMENTE SATISFECHO	18	20,0	20,0	27,8
SATISFECHO	45	50,0	50,0	77,8
TOTALMENTE SATISFECHO	20	22,2	22,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N°18

Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el Figura, se evidencia un total de 90 padres de familia encuestados quienes señalan que el 50,0% se encuentran satisfecho en la fiabilidad, la garantía y empatía que brinda la institución educativa con respecto a la calidad de enseñanza, el 22,2% se encuentran totalmente satisfecho, el 20,0% medianamente satisfecho y el 7,8% se encuentra insatisfecho de la calidad de los procesos y entornos del aprendizaje.

Resultados

Contrastación de la hipótesis

Tras el análisis de los resultados se procede a contrastar la información obtenida con la hipótesis inicialmente planteada:

Ho: La gestión de los directivos no se relaciona o incide de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

Ha: La gestión de los directivos relaciona o incide de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

Estas hipótesis se plantean bajo la regla teórica: Si el valor $p \geq 0.05$ se Acepta la hipótesis Nula (Ho). Si el valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (Ha). En ese sentido, se presenta la matriz de correlación:

		GESTIÓN DE LOS DIRECTIVOS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
GESTIÓN DE LOS DIRECTIVOS	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	333	333
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	333	333
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, la Gestión de los directivos se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.897 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta.

De la presente investigación ha consistido en demostrar como la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo, ha permitido estudiar y demostrar a través de las dimensiones liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de gestión y convivencia institucional en la primera variable y la calidad de los recursos del sistema, calidad de enseñanza, y calidad de los procesos y entornos de aprendizaje de la otra variable.

Martínez (2014) concluye que si existe una relación positiva entre evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa y los resultados obtenidos demuestran que, si existe relación positiva entre el talento humano con la calidad educativa, en un 23.8% de significancia.

De la misma forma, los resultados de la investigación ratificaron la hipótesis de que existe una relación positiva entre los recurso didácticos y físicos y la calidad educativa, en un 9.4% de significancia.

García (2009) los resultados obtenidos señalan que las actividades cotidianas del gestor escolar, impactan en la calidad educativa, se observó que la jornada laboral de los participantes es consumida más por la solución de problemas imprevistos que por actividades administrativas, dejando casi sin atención al factor pedagógico.

Concluye que las actividades que realizan los directores participantes, impactan en la calidad de su escuela, ya sea de forma positiva o negativa, pero siempre tienen una influencia.

Las conclusiones arribadas se complementan con la investigación realizada por Salas & Lucín (2013) manifiestan que se debe incrementar la infraestructura física de la unidad educativa, incorporar la información del entorno familiar en la planificación del proceso educativo, propiciar que los docentes jóvenes se enriquezcan con la experiencia de los docentes de mayor trayectoria y estos se nutran de nuevos paradigmas.

Esta investigación se refuerza con la investigación realizada por Velásquez (2009), quien afirma que un 95% de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las IE. Públicas secundarias del distrito imperial, provincia de Cañete.

CONCLUSIONES

El estudio realizado ha demostrado que se relaciona significativamente la gestión de los directivos con la calidad del servicio educativo. Se considera que la presente investigación es un aporte que permita contribuir a futuras investigaciones y asimismo para que las autoridades de turno de la institución educativa, dispongan las medias necesarias para optimizar la gestión de los directivos que incide en la calidad del servicio educativo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta el liderazgo de los directivos y de los miembros de la comunidad educativa por las de decisiones acertada, con la finalidad de garantizar el buen trabajo y servicio que brinda la institución educativa para el logro de los objetivos institucionales.

Recomendaciones

Se recomienda que es necesario tener en cuenta los procesos de la gestión del personal directivo mediante un estudio técnico científico siendo esta flexible y participativa para lograr una calidad de servicio educativo a toda la comunidad del colegio San Antonio Marianistas. Es importante contar con clientes internos y externos que evalúen la gestión semestralmente

realizando planes de acción, de mejora, planes institucionales, estratégicos, planes curriculares con la participación de todos los actores de la comunidad educativa para lograr la calidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana, M. E. (1998). *Principios y procesos de la Gestión Educativa*. Printed
- Alvarado, O. (1990). *Gerencia Educativa*. Universidad de Lima.
- Asmat, W. (2004). *Mejoramiento de la calidad en el servicio académico de un instituto de educación superior*.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Resultados_Busqueda.asp?q=educacion%20BibVirtual/monografias&domains=sisbib.unmsm.edu.pe&sitesearch=sisbib.unmsm.edu.pe.
- Blejmar, B. (2015). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*, Ediciones Novedades Educativas – México.
- Bolívar, A.; López, J. y Murillo, F.J. (2013) *liderazgo en las instituciones educativas. Una revisión de líneas de investigación*. Universidad de Granada. Revista Notas.
- Cano, E. (1988). *Educación de la calidad educativa*. Edit. Muralla. Madrid. Colección aula abierta.
- Casassus, J. (2000) *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Unesco.
- Cardona, J. (1994) *Metodología innovadora de evaluación de centros educativos*. Madrid: Sanz y Torres S.L.
- Colegio San Antonio Marianistas. Plan estratégico institucional.
<http://www.sanantonio.edu.pe/>
- Cuevas. R. (2011). *Gerencia, gestión y liderazgo educativo*. Editorial San Marcos – Perú.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. Udegraf. Perú
- García, J. (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California*. UNMSM
- Gento Palacios, Samuel (2013) Relevancia del liderazgo de la dirección para la calidad de la institución educativa. *Participación educativa*, 2(2).
- Gonzales María, Teresa (2003) Pearson-Prentice Hall Madrid. Organización y gestión de centros educativos. Dimensiones y procesos.
- Hernández, S., Fernández, A. Baptista, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.

Ley General de Educación, Ley N° 28044.

Martínez, F. *Evaluación De La Gestión Administrativa y su Influencia En La Calidad Educativa Del Colegio Militar N° 10 “Abdon Calderón” A Nivel De Bachillerato En Periodo Lectivo 20113-2014*. UNMSM

MINEDU. (2004). *Innovando la gestión de las instituciones educativas*. www.minedu.gob.pe

Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.

Pérez, R. (1998). *La evaluación externa y sus implicaciones: aspectos técnicos, prácticos y éticos*. Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España.

Robinson, Lloyd y Rowe, (2008) El impacto del liderazgo en los resultados de los estudiantes: Un análisis de los efectos diferenciales de los tipos de liderazgo REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(4), pp. 13-40.

Seibold. J. (2013) *La calidad integral en educación: reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa*. OAI.

Tafur, R. (1995). *La Tesis Universitaria. La tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe y la monografía*. Primera Edición. Editorial Mantaro. Lima, Perú.

UNICEF- PREAL (2004). *Escuelas efectivas en sectores de pobreza*. Santiago de Chile: Ministerio de educación - Unicef. Benavides, M. (2000). Menezes-Filho, N. e Pazello, E. Santiago de Chile: PREAL.

Velásquez, T. (2009). *“Planeamiento estratégico y calidad del servicio educativo en las I.E. públicas secundarias de Imperial – Cañete”*. UNMSM