

Gestión del director y calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro - 2025

Management of the director and quality of educational service according to the parents, initial educational institution N° 1569, Moro - 2025

Gestão da direção e qualidade do serviço educacional de acordo com os pais, instituição educacional inicial N° 1569, Moro -2025

Nancy Ruth Pedreros Ramos

Resumen

El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo según los padres de familia de la institución educativa inicial N° 1569, Moro - 2025. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica y alcance descriptivo-correlacional. La población censal estuvo conformada por 104 padres de familia, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta mediante cuestionarios. Los resultados descriptivos mostraron que el 45 % calificó la gestión del director como regular, el 35 % como buena y el 20 % como mala; mientras que la calidad del servicio educativo fue evaluada como regular por el 51 %, mala por el 28 % y buena por el 21 %. El análisis inferencial evidenció una correlación positiva moderada y significativa (Rho de Spearman = 0.503; $p = 0.000$). Se concluye que una mejor gestión directiva se asocia con una mayor valoración de la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Gestión del director, calidad del servicio educativo

Abstract

The study aimed to establish the relationship between the principal's management and the quality of educational services, as perceived by parents of students at Initial Education Institution No. 1569, Moro - 2025. The research employed a quantitative approach, was basic in nature, and had a descriptive-correlational scope. The census population consisted of 104 parents, who were surveyed using questionnaires. Descriptive results showed that 45% rated the principal's management as fair, 35% as good, and 20% as poor; while the quality of educational services was evaluated as fair by 51%, poor by 28%, and good by 21%. Inferential analysis revealed a moderate and significant positive correlation (Spearman's rho = 0.503; $p = 0.000$). It is concluded that better management is associated with a higher perceived quality of educational services.

Keywords: Director's management, quality of educational service

Resumo

O estudo teve como objetivo estabelecer a relação entre a gestão do diretor e a qualidade dos serviços educacionais, segundo a percepção dos pais dos alunos da Instituição de Ensino Inicial n° 1569, Moro - 2025. A pesquisa empregou uma abordagem quantitativa, de natureza básica e com escopo descritivo-correlacional. A população censitária foi composta por 104 pais, que responderam a questionários. Os resultados descritivos mostraram que 45% avaliaram a gestão do diretor como razoável, 35% como boa e 20% como ruim; enquanto a qualidade dos serviços educacionais foi avaliada como razoável por 51%, ruim por 28% e boa por 21%. A análise inferencial revelou uma correlação positiva moderada e significativa (rho de Spearman = 0,503; $p = 0,000$). Conclui-se que uma melhor gestão está associada a uma maior percepção da qualidade dos serviços educacionais.

Palavras-chave: Gestão do diretor, qualidade do serviço educacional

Introducción

La gestión del director y la calidad del servicio educativo constituyen pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento y desarrollo de las instituciones educativas, dado que influyen de manera directa en los procesos pedagógicos, administrativos y en la satisfacción de la comunidad educativa. La gestión directiva comprende la planificación, organización, dirección y evaluación de las acciones institucionales, orientadas a la mejora continua del aprendizaje y al fortalecimiento del clima escolar (Padilla & Vargas, 2023; Mozombite & Escalante, 2024). Por su parte, la calidad del servicio educativo se relaciona con la capacidad de la institución para responder de manera eficiente a las expectativas de los padres de familia y estudiantes, garantizando una enseñanza pertinente, infraestructura adecuada y atención integral (García & Torres, 2022; Valdivia & Damián, 2025). En este sentido, una gestión directiva sólida se asocia con mayores niveles de confianza institucional y mejores resultados educativos (Villanueva & Mestanza, 2025; Collantes et al., 2025).

En el contexto internacional, diversos organismos han advertido limitaciones significativas en la gestión directiva que afectan la calidad del servicio educativo. La UNESCO (2024) señala que más del 57 % de los países reporta que sus directores no reciben formación continua, lo que debilita su liderazgo institucional. Asimismo, Global School Leaders (2024) evidenció que el 62 % de los directores carece de sistemas efectivos de evaluación de desempeño, dificultando el monitoreo y la mejora de su gestión. Estas deficiencias repercuten en la percepción de los usuarios del servicio educativo; en ese sentido, una encuesta de Gallup (2021) indicó que solo el 73 % de los padres en países de altos ingresos manifiesta satisfacción con la educación que reciben sus hijos, lo que refleja señales de deterioro en la calidad del servicio. Además, la OCDE reportó que en el 27 % de los países evaluados los directores reconocen una disminución de su rol pedagógico entre 2015 y 2022, limitando su impacto en la eficacia institucional (UNESCO, 2024).

A nivel nacional, la situación presenta características similares. La Defensoría del Pueblo (2024) informó que el 47 % de los directores de instituciones públicas no cuenta con planes actualizados de monitoreo y acompañamiento pedagógico, lo que restringe los procesos de mejora continua. De igual manera, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2023) señaló que el 48 % de las

instituciones educativas públicas no implementa una gestión institucional orientada a resultados, evidenciando debilidades en liderazgo y planificación. Como consecuencia, la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio educativo se ve afectada; una encuesta de Ipsos Perú (2024) reveló que el 41 % de los padres califica dicho servicio como deficiente. Asimismo, UNICEF Perú (2023) indicó que el 62 % de los padres percibe una gestión directiva ineficiente, principalmente por la escasa comunicación entre la dirección y las familias, lo que debilita la confianza y la participación escolar.

En el ámbito local, específicamente en la institución educativa inicial N° 1569 del distrito de Moro, se identifican limitaciones en la gestión del director que repercuten en la percepción de la calidad del servicio educativo. Entre las principales problemáticas se evidencian deficiencias en la planificación institucional, la escasa articulación entre la gestión pedagógica, administrativa y comunitaria, y una limitada supervisión de las prácticas docentes. Asimismo, se observan dificultades en la coordinación con los padres de familia, quienes manifiestan insatisfacción debido a la falta de atención oportuna y comunicación institucional. A ello se suman problemas administrativos relacionados con la asignación y gestión de recursos, la demora en la ejecución de planes de mantenimiento e infraestructura y la limitada capacitación en gestión escolar. Estas situaciones afectan el clima institucional y generan una percepción desfavorable del servicio educativo por parte de los padres de familia, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión directiva como eje articulador de la calidad educativa. Frente a esta situación, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión del director y calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N° 1569, Moro – 2025?

Diversos antecedentes respaldan la relevancia de analizar la relación entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo. A nivel internacional, Agüero (2025) encontró una relación positiva altamente significativa entre ambas variables en una institución colombiana ($Rho = 0.976$; $p = 0.000$), concluyendo que una dirección institucional eficaz incide directamente en el rendimiento académico y la satisfacción de la comunidad educativa. Asimismo, Andiani y Suroso (2025) analizaron la relación entre la gestión directiva y la calidad educativa en una institución vocacional islámica de Indonesia, encontrando una correlación positiva y significativa ($r = 0.460$; $p < 0.05$), lo que permitió concluir que una gestión eficaz contribuye al fortalecimiento de la

innovación pedagógica, la colaboración institucional y la mejora del proceso de enseñanza. De la misma manera, Fadhli et al. (2025) examinaron el efecto de la gestión instruccional en la excelencia educativa en escuelas vocacionales de Indonesia, evidenciando una relación significativa ($Rho = 0.625$; $p < 0.01$), concluyendo que una dirección con enfoque estratégico resulta determinante para optimizar los servicios escolares y el desarrollo profesional docente. De igual modo, Khurin (2024) investigó la relación entre las competencias de gestión directiva y la percepción de la calidad pedagógica desde la visión de los padres de familia en una institución pública de Taiwán, encontrando una correlación significativa ($r = 0.62$; $p < 0.01$), lo que permitió concluir que una gestión participativa y efectiva se asocia con una valoración positiva de la enseñanza.

En el ámbito nacional, Da Cruz (2025) reportó una correlación positiva significativa ($Rho = 0.823$; $p = 0.000$) en una institución pública de la región Amazonas, destacando la importancia del liderazgo pedagógico y la organización institucional. En ese mismo sentido, Gómez (2025) analizó el vínculo entre las competencias profesionales de los directores y la calidad del servicio educativo en instituciones de la UGEL 06, evidenciando una relación positiva y significativa ($r = 0.457$; $p < 0.05$), concluyendo que las competencias directivas influyen directamente en la mejora de la calidad educativa. De la misma manera, Briceño y Sempértegui (2024) determinaron la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una institución de Cajamarca, hallando una correlación altamente significativa ($r = 0.84$; $p < 0.01$), lo que permitió concluir que el liderazgo directivo desempeña un rol clave en el fortalecimiento institucional y pedagógico. Así también, More y Damián (2024) estudiaron la relación entre las competencias directivas y la gestión escolar en una institución educativa de Lima, encontrando una correlación positiva y significativa ($r = 0.70$; $p < 0.01$), concluyendo que el fortalecimiento de dichas competencias es esencial para mejorar el desempeño de la gestión educativa.

Otro estudio fue el Campos (2023) examinó la relación entre las competencias directivas y el compromiso de gestión escolar desde la percepción de docentes de instituciones públicas de Áncash, evidenciando una correlación significativa ($r = 0.740$; $p < 0.01$), lo que permitió concluir que el desarrollo de las competencias directivas se asocia directamente con un mayor compromiso en la gestión escolar. De la misma manera, Salazar (2021) quien analizó la relación entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en una institución del Callao,

encontrando una correlación positiva y significativa ($r = 0.614$; $p < 0.01$), lo que permitió concluir que el fortalecimiento de las competencias del director incide de manera directa en la mejora de la oferta educativa institucional. También, Ramírez (2021) analizó la relación entre la gestión del director y los procesos de autoevaluación docente en una institución educativa de Villa María del Triunfo, encontrando una correlación positiva y significativa ($Rho = 0.86$; $p < 0.05$), lo que permitió concluir que una gestión directiva eficaz se vincula estrechamente con el fortalecimiento de la autoevaluación del profesorado y los procesos de mejora institucional.

En el contexto local, Vega (2021) realizó un estudio en Huaraz sobre la gestión institucional desde la percepción de los padres de familia, evidenció una relación positiva moderada y significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la dirección escolar.

A partir de lo expuesto, la presente investigación se justifica desde diversas perspectivas. En el plano teórico, se sustenta en la Teoría del Liderazgo Instruccional, la Teoría de la Gestión Educativa Eficaz y la Teoría del Liderazgo Distribuido, así como en la Teoría de la Calidad del Servicio, la Teoría de la Calidad Total y la Teoría de la Educación de Calidad, aportando evidencia empírica que fortalece el marco conceptual sobre el rol del director en la mejora educativa. Desde la dimensión social, el estudio responde a la necesidad de mejorar la calidad del servicio educativo en instituciones públicas de contextos rurales como Moro, promoviendo la participación de los padres de familia y fortaleciendo el vínculo escuela-familia-comunidad. En el ámbito práctico, los resultados permitirán identificar fortalezas y debilidades en la gestión directiva, brindando insumos para la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mejora institucional. Finalmente, desde la perspectiva metodológica, el estudio aporta un diseño cuantitativo correlacional con instrumentos validados, garantizando rigor científico y replicabilidad.

En concordancia con ello, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo según los padres de familia de la institución educativa inicial N° 1569, Moro – 2025. Como objetivos específicos se plantearon: identificar el nivel de la gestión del director; describir la percepción del nivel de calidad del servicio educativo; determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo; identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio

educativo; evaluar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo; y examinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los padres de familia.

Metodología

Tipo, nivel y diseño de investigación

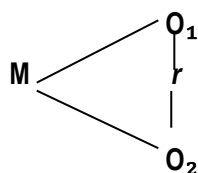
La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se trabajó con datos expresados en valores numéricos, los cuales fueron sometidos a un tratamiento estadístico para su análisis e interpretación objetiva (Albornoz et al., 2023). Según su finalidad, el estudio fue de tipo básico, puesto que se orientó a ampliar el conocimiento teórico sobre la gestión del director y la calidad del servicio educativo, sin buscar una aplicación práctica inmediata, sino generar evidencia científica que contribuya al campo educativo.

En cuanto a su alcance, la investigación fue descriptiva y correlacional. Fue descriptiva porque permitió identificar y caracterizar los niveles de las variables en su contexto real; y correlacional porque analizó el grado de asociación existente entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo, sin establecer relaciones de causalidad (Albornoz et al., 2023).

Asimismo, se empleó un diseño no experimental de tipo transversal, dado que las variables se observaron tal como se manifestaron en su entorno natural, sin manipulación alguna, y la recolección de datos se realizó en un único momento temporal (Hernández y Mendoza, 2023).

El diseño de diagramó de la siguiente manera:

Figura 1



Donde:

M: Muestra (104 padres de familia)

O1: Gestión del director

r: Relación entre las variables

O2: Calidad del servicio educativo

Población y muestra

La población estuvo conformada por 104 padres de familia del nivel inicial de la Institución Educativa N° 1569, distrito de Moro, durante el año

2025. En el estudio se trabajó con una muestra censal, considerando a la totalidad de la población como muestra, lo que permitió obtener información completa y representativa para el análisis de la investigación (Bernal, 2022).

Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada fue la encuesta, entendida como un procedimiento sistemático que permite recopilar información sobre percepciones, opiniones y actitudes de una población determinada (Tarrillo et al., 2024). Esta técnica resultó pertinente para recolectar información directamente de los padres de familia respecto a las variables estudiadas.

Con respecto al instrumento empleado fue el cuestionario, conformado por ítems estructurados y organizados de manera lógica, diseñados para medir la gestión del director y la calidad del servicio educativo. Su adecuada formulación permitió obtener información clara, pertinente y coherente con los objetivos del estudio (Palomino et al., 2019).

Procesamiento estadístico

Los datos recolectados fueron organizados en matrices elaboradas en Microsoft Excel y posteriormente procesados mediante el software estadístico SPSS versión 29. Para el análisis se empleó estadística descriptiva, que permitió presentar los resultados a través de tablas de frecuencia y gráficos. Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la población fue mayor a 50 participantes. A partir de los resultados obtenidos, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis y establecer las conclusiones del estudio.

Resultados y discusión

Objetivo general: Determinar la gestión del director y calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro-2025

Tabla 1

Relación entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo

Rho de Spearman	Gestión del director	Coeficiente de correlación	Calidad del servicio educativo	
			Gestión del director	Calidad del servicio educativo
			1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104

Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,503**	1,000
	N	104	104

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 1 muestra que la gestión del director y la calidad del servicio educativo presentan una correlación positiva moderada y con significación ($\rho = 0.503$, $p = 0.000$).

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión del director según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro- 2025

Tabla 2
Nivel de gestión del director

V1: Gestión del director		
	Frecuencias	%
Buena	36	35%
Regular	47	45%
Mala	21	20%
Total	104	100%

Fuente: Data de variable estudiada

La Tabla 2 muestra cómo perciben los padres de familia la gestión del director. Se observa que el 45 % califica como regular, mientras que el 35 % considera que es buena y el 20 % la evalúa como mala. Esta distribución evidencia que la mayoría tiene una valoración intermedia, aunque una proporción importante también expresa opiniones favorables y, en menor medida, críticas hacia la labor directiva.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro- 2025

Tabla 3
Nivel de calidad de servicio educativo

V2: Calidad de servicio educativo		
	Frecuencias	%
Buena	22	21%
Regular	53	51%
Malo	29	28%
Total	104	100%

Fuente: Data de variable estudiada.

En la Tabla 3 se aprecia que el 51 % de los padres de familia percibe la calidad del servicio educativo como regular, seguido de un 28 % que la

califica como mala y solo un 21 % que la considera buena.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro- 2025

Tabla 4
Relación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo

	Gestión institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	1,000	,519**
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
N	104	104
Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,519**
	N	104

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 4 muestra que existe una correlación positiva de magnitud moderada y con significación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.519 y un valor de significancia de $p = 0.000$.

Objetivo específico 4: Examinar la relación entre la gestión pedagógica y calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro- 2025

Tabla 5
Relación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo

	Gestión pedagógica	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	1,000	,484**
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
N	104	104
Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,484**
	N	104

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 5 muestra que la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo mantienen una correlación positiva de magnitud moderada y con significación, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.484 y un nivel de significancia de $p = 0.000$.

Objetivo específico 5: Evaluar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro- 2025

Tabla 6

Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio educativo

			Gestión administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 6 evidencia que la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo presentan una correlación positiva de magnitud moderada y con significación, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.493 y un nivel de significancia de $p = 0.000$.

Objetivo específico 6: Establecer la relación entre la gestión comunitaria y calidad de servicio educativo según los padres de familia, institución educativa inicial N°1569, Moro- 2025

Tabla 7

Relación entre la gestión comunitaria y calidad de servicio educativo

			Gestión comunitaria	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,472**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,472**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 7 muestra que la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo mantienen una correlación positiva de magnitud moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.472 y un nivel de significancia de $p = 0.000$.

Luego de expuestos los resultados, se discutirán los resultados. Con respecto al objetivo general, este fue establecer la relación entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo según los padres de familia de la institución educativa inicial N° 1569, Moro – 2025. El análisis evidenció un coeficiente Rho de Spearman de 0.503, lo que indica

la existencia de una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado demuestra que, a medida que la gestión del director es percibida de manera más favorable, también mejora la valoración que los padres otorgan a la calidad del servicio educativo, y viceversa, confirmándose así la hipótesis general del estudio.

Estos resultados son consistentes con investigaciones previas como la de Agüero (2025), quien encontró una relación positiva altamente significativa entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en una institución colombiana ($Rho = 0.976$). De igual forma, Da Cruz (2025) reportó una correlación positiva significativa ($Rho = 0.823$) en una institución pública de la región Amazonas. Si bien los coeficientes obtenidos en dichos estudios son superiores al hallado en la presente investigación, todos coinciden en evidenciar una relación directa entre ambas variables, lo que reafirma el rol estratégico del director en la percepción de la calidad educativa. Estos hallazgos se sustentan en la Teoría de la Gestión Educativa Eficaz de Edmonds (1979), la cual plantea que el liderazgo directivo articula los procesos pedagógicos, administrativos y organizacionales, influyendo directamente en los resultados institucionales y en la percepción de los usuarios del servicio educativo. Asimismo, la Teoría de la Educación de Calidad de la UNESCO (2021) concibe la calidad educativa como un fenómeno multidimensional en el que el liderazgo constituye un eje central.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a identificar el nivel de la gestión del director, los resultados mostraron que el 45 % de los padres de familia la percibe en un nivel regular. Esta tendencia refleja que, si bien se reconocen algunos esfuerzos en la conducción institucional, persisten debilidades que impiden una valoración plenamente favorable. Este resultado guarda relación con lo señalado por Padilla y Vargas (2023), quienes sostienen que cuando el director no ejerce un liderazgo pedagógico sólido ni asegura una adecuada articulación de los procesos institucionales, la percepción de los actores educativos tiende a ser intermedia o desfavorable. Asimismo, Khurin (2024) encontró que la percepción de los padres se ubica mayoritariamente en niveles bajos o regulares cuando existen deficiencias en la comunicación institucional y el seguimiento pedagógico. Desde la perspectiva del liderazgo distribuido (Spillane et al., 2004), estos resultados pueden explicarse por una gestión concentrada excesivamente en el director, sin

promover una participación activa de otros actores, lo que afecta la percepción de eficacia directiva.

Respecto al segundo objetivo específico, referido a describir el nivel de la calidad del servicio educativo, los resultados evidenciaron que el 51 % de los padres la calificó como regular. Este hallazgo refleja un nivel de satisfacción moderado, acompañado de la percepción de deficiencias en aspectos pedagógicos, administrativos o de atención institucional. Estos resultados son coherentes con lo señalado por Valdivia y Damián (2025), quienes afirman que la calidad del servicio educativo depende de la coherencia entre los procesos institucionales y las expectativas de las familias. Asimismo, el Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1980) explica que la percepción de calidad disminuye cuando existe una brecha entre lo que los usuarios esperan y el servicio que efectivamente reciben, situación que se evidencia en contextos educativos donde la comunicación y la atención no son percibidas como satisfactorias.

En cuanto al tercer objetivo específico, orientado a determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, se obtuvo una correlación positiva moderada ($Rho = 0.519$; $p = 0.000$). Este resultado indica que una gestión institucional organizada y coherente se asocia con una mejor percepción de la calidad educativa por parte de los padres. Este hallazgo coincide con Da Cruz (2025), quien reportó una relación positiva significativa entre ambas variables, y se sustenta en la Teoría de la Gestión Educativa Eficaz de Edmonds (1979), que enfatiza la importancia de la planificación, la organización y la evaluación constante para garantizar un servicio educativo de calidad.

Respecto al cuarto objetivo específico, referido a la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo, se evidenció una correlación positiva moderada ($Rho = 0.484$). Este resultado sugiere que los padres valoran mejor la calidad educativa cuando perciben una conducción pedagógica efectiva, caracterizada por el acompañamiento docente y la orientación de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Este hallazgo es consistente con la Teoría del Liderazgo Instruccional de Hallinger y Murphy (1985), la cual sostiene que la calidad educativa mejora cuando el director ejerce un rol activo en la supervisión y fortalecimiento de la práctica pedagógica.

En relación con el quinto objetivo específico, se identificó una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo ($Rho = 0.493$). Este resultado evidencia

que la eficiencia en el uso de recursos, la organización de los procesos administrativos y la atención oportuna influyen en la percepción de calidad de los padres. Estos hallazgos coinciden con Alarcón (2022) y se explican desde la Teoría de la Calidad Total, que plantea que la mejora continua y la eficiencia de los procesos internos incrementan la satisfacción de los usuarios (Guzmán y Cuenca, 2023).

Finalmente, respecto al sexto objetivo específico, se evidenció una correlación positiva moderada entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo ($Rho = 0.472$). Este resultado demuestra que el fortalecimiento del vínculo escuela-familia-comunidad mejora la percepción de la calidad educativa. Dicho hallazgo es coherente con lo señalado por Villanueva y Mestanza (2025) y se sustenta en la Teoría de la Educación de Calidad de la UNESCO (2021), que reconoce la participación comunitaria como una dimensión clave de la calidad educativa.

Conclusiones

Se estableció que existe una relación positiva y moderada entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo percibida por los padres de familia tal como se evidencia en la tabla 4 donde la data de $\rho = 0.503$; con un valor $p = 0.000$. Este resultado evidencia que, cuando el liderazgo directivo es evaluado de manera más favorable, también mejora la percepción que las familias tienen respecto al servicio educativo.

Con respecto a la variable gestión del director se ubica mayoritariamente en un nivel regular con 45 % tal como lo calificaron los padres de familia. Esto muestra que, si bien existen aspectos favorables en el liderazgo directivo, todavía persisten debilidades que limitan una percepción plenamente positiva.

En referencia a la calidad del servicio educativo se ubicó en el nivel regular con un 51% según los padres de familia. Esta distribución evidencia que la institución brinda un servicio moderadamente aceptable.

Se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ($\rho = 0.519$; $p = 0.000$). Este resultado confirma que una gestión más organizada, planificada y coherente se asocia directamente con una mejor valoración del servicio educativo por parte de los padres de familia.

Se identificó que la gestión pedagógica mantiene una correlación positiva moderada con la calidad del servicio educativo ($\rho = 0.484$; $p = 0.000$).

Esto demuestra que las prácticas pedagógicas, el acompañamiento docente y la conducción del proceso de enseñanza tienen un impacto directo en cómo las familias perciben la calidad educativa.

Se determinó una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo ($\rho = 0.493$; $p = 0.000$). Este hallazgo indica que la eficiencia en los procesos administrativos, la organización de recursos y la atención oportuna a las familias repercuten de manera directa en la valoración del servicio.

Finalmente, se identificó una correlación positiva moderada entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo ($\rho = 0.472$; $p = 0.000$). Esto demuestra que el vínculo entre la escuela, las familias y la comunidad tiene un peso importante en la percepción del servicio educativo.

Referencias bibliográficas

Artículos en revistas científicas:

- Agüero, M. (2025). Calidad y gestión educativa en el proceso formativo de estudiantes de maestría. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 11083-11099. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16689
- Albornoz, J., Guzmán, C., Sidel, G., Chuga, G., González, L., Herrera, P., Zambrano, C., Cañizales, L., Vera, M., Márquez de González, H., González, V., Cruz, E., Luna, E., Macías, M., Brice, E., & Arteaga, R. (2023). Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. *Mawil Publicaciones*. <https://doi.org/10.26820/978-9942-622-59-4>
- Andiani, A., & Suroso. (2025). The relationship between the effectiveness of school principal leadership in improving the quality of education. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Indonesia (JPAII)*, 6(2), 83-89. <https://doi.org/10.37251/jpaii.v6i2.2057>
- Collantes, C., Vidal, M., & Carcausto, H. (2025). Desafíos del liderazgo directivo en la educación inicial: una revisión sistemática en América del Sur. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 9(37), 1389-1407. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i37.989>
- Edmonds, R. (1979). *Effective schools for the urban poor*. *Educational Leadership*, 37(1), 15-24. https://files.ascd.org/staticfiles/ascd/pdf/journals/ed_lead/e_l_197910_edmonds.pdf
- Fadhli, F., Komariah, A., Satori, D., & Marwan, M. (2025). Clear vision, better schools: The role of instructional leadership in enhancing service quality. *Journal of Educational Management and Instruction*, 5(1), 161-174. <https://doi.org/10.22515/jem.in.v5i1.9507>
- García, M., & Torres, L. (2022). Evaluación de la calidad del servicio educativo en instituciones públicas. *Revista Latinoamericana de Educación*, 18(2), 125-139. <https://doi.org/10.1016/j.rle.2022.02.004>
- Guzmán, Y., Doimeadios, R., & Cuenca, R. (2023). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar. *Luz*, 22(1), 66-76. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1814-151X2023000100066&lng=es&tlng=es
- Hallinger, P., & Murphy, J. (1985). Assessing the instructional management behavior of principals. *The Elementary School Journal*, 86(2), 217-247. <https://doi.org/10.1086/461445>
- Khurin, K. (2024). Practice of leadership competencies by a principal: Case study of a public experimental school in Taiwan. *Frontiers in Education*, 5, 1-12. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.00001>
- Khurin, K. (2024). Practice of leadership competencies by a principal: Case study of a public experimental school in Taiwan. *Frontiers in Education*, 5, 1-12. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.00001>
- More, K., & Damián, F. (2024). Competencia directiva y gestión escolar en la IE CET34. Chancay. Lima. *IGOBERNANZA*, 7(26). <https://doi.org/10.47865/igob.vol7.n26.2024.344>
- Mozombite Valdivieso, H., & Escalante López, M. E. (2024). Gestión directiva y clima organizacional en cinco instituciones educativas. Villa María del Triunfo. Lima. *IGOBERNANZA*, 7(28), 177-196. <https://doi.org/10.47865/igob.vol7.n28.2024.381>
- Padilla, O., & Vargas, J. (2023). El liderazgo en la gestión del director. *Revista Andina de Educación*, 6(1), 006111. <https://doi.org/10.32719/26312816.2022.6.1.11repositorio.uasb.edu.ec+4>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Spillane, P., Halverson, R., & Diamond, B. (2004). Towards a theory of leadership practice: A distributed perspective. *Journal of Curriculum Studies*, 36(1), 3-34. <https://doi.org/10.1080/0022027032000106726>
- Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila Mego, S., Pintado, A., Tapia, E., Chilón, M., & Vélez, B. (2024). Metodología de la investigación: Una mirada global. Ejemplos prácticos. CID - Centro de Investigación y Desarrollo. https://doi.org/10.37811/cli_w1078
- Valdivia, G., & Damián, F. (2025). Calidad del servicio educativo pedagógico y evaluación de la satisfacción laboral. Institución educativa N° 7037 Ariosto Matellini Espinoza. Lima. *IGOBERNANZA*, 8(30), 175-198. <https://doi.org/10.47865/igob.vol8.n30.2025.414>
- Villanueva, R., & Mestanza, M. (2025). Calidad del servicio educativo en escuelas del nivel secundaria en Latinoamérica: una revisión narrativa. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 9(38), 2116 - 2129. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i38.1039>

Tesis:

- Alarcón, Y. (2022). *Gestión administrativa del director y la calidad de servicios en las instituciones educativas públicas nivel secundario Andahuaylas 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101677>
- Briceño, E., & Sempéregui, R. (2024). *Liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa de Cajamarca 2023*. [Tesis de doctorado, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio UCT.

- <https://repositorio.uct.edu.pe/items/c58584f0-cc19-44b3-bf36-467c11bb5d5e>
- Campos, W. (2023). *Competencias directivas y compromiso de gestión escolar percibidos por los docentes de instituciones educativas públicas. Áncash, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111496>
- Da Cruz, C. (2025). *Gestión del director y servicio educativo en instituciones de Alto Amazonas, Yunimaguas* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/170475>
- Gómez, Z. (2025). *Competencias profesionales del director y la calidad de servicios educativos en las Instituciones Educativas de la UGEL 06-2023* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio de la UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/11827>
- Ramírez, M. (2021). *Gestión directiva y autoevaluación docente en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo en el año 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70299repositorio.ucv.edu.pe>
- Salazar, R. (2021). *El liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N.º 4015 - Callao* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67508>
- Vega, T. (2021). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64682>
- https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/unicef-advierte-que-el-peru-vive-una-crisis-educativa-sin-precedentes-llamado-priorizar-ninas-ninos-adolescentes?utm_source
- Ipsos. (2024, 3 de septiembre). *Education Monitor 2024: Global charts (versión en español para Perú)* [Informe]. Ipsos. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-09/Education_Monitor_2024-Global_Charts_ESP_PE.pdf
- Defensoría del Pueblo (2024). *La gestión escolar para el desarrollo integral y el logro de aprendizajes de niñas y niños: Supervisión nacional en modalidad virtual a 7506 instituciones educativas públicas de nivel primaria, de tipo polidocente completa* (Informe Defensorial N° 217) [Informe]. Defensoría del Pueblo del Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2024/12/INFORMES-DEFENSORIAL-217-GESTION-ESCOLAR.pdf>
- Brenan, M. (2021, 26 de agosto). *K-12 parents remain largely satisfied with child's education*. Gallup. <https://news.gallup.com/poll/354083/parents-remain-largely-satisfied-child-education.aspx>
- Ministerio de Educación. (2024). *Informe de evaluación 2023 del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)* [Informe]. <https://www.minedu.gob.pe/normatividad/pesem/informe-evaluacion-2023-pesem.pdf>

Libros:

- Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Pearson.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education

Página Web:

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *Reimaginar juntos nuestros futuros: Un nuevo contrato social para la educación*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379381>
- Global School Leaders. (2025). *Annual report 2024* [Informe anual]. <https://www.globalschoolleaders.org/es/annual-report-24>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2024). *Global Education Monitoring Report summary 2024/5: Leadership in education – Lead for learning* [Informe]. UNESCO. https://www.unesco.de/assets/dokumente/Deutsche_UNE_SCO-Kommission/02_Publikationen/Publikation_Global_Education_Monitoring_Report_Summary_2024_Leadership_in_education.pdf
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia Perú. (2022, 24 de mayo). *UNICEF advierte que el Perú vive una crisis educativa sin precedentes y hace un llamado a priorizar a nuestras niñas, niños y adolescentes* [Comunicado de prensa]. UNICEF.